

การพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

พงศ์รัช เป็ยน้อย^{1,*}, วุฒิกัทร สุภายะ², ศุภรา เจริญภูมิ³

^{1,2,3} สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 22 June 2561

Revised: 13 July 2561

Accepted: 30 July 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณผสมกับเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.718) ด้านเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.695) ด้านเจ้าหน้าที่เวรเปล ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.745) ด้านแพทย์ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.660) ด้านเภสัชกรห้องจ่ายยา ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.646) ด้านเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.645) อยู่ในระดับดี ตามลำดับ และด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.723) อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่เวรเปล เจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก และเภสัชกรห้องจ่ายยา พัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ผู้รับบริการยังต้องการให้แพทย์ใช้เวลาในการตรวจผู้ป่วยแต่ละรายที่ทัดเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนทุกคนควรให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ โรงพยาบาล

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: pongsatat.pi@ssru.ac.th

The Improvement of OPD's Service Quality in Hospital in Bangkok Metropolitan Area

Pongthat Peanoi^{1,*}, Wuttipat Supaya², Supara Jarernphum³

^{1,2,3} Quality Management Program, College of Innovation and Management

Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 22 June 2561

Revised: 13 July 2561

Accepted: 30 July 2561

ABSTRACT

The purposes of this research were; 1) to study the customer satisfaction of the OPD department of the hospital in Bangkok metropolitan area 2) to set the standard of the OPD's service quality in hospital in Bangkok metropolitan area. This is the mixed method research and the samples of the quantitative method of this research are 400 patients of the OPD department of the hospital in Bangkok metropolitan area. Another research tool is the in-depth interview of the 10 patients in the OPD department of the hospital in Bangkok metropolitan area. The quantitative result showed that the patient of the OPD department of the hospital in Bangkok metropolitan area has a good satisfaction level in the registration staff ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.718), emergency room staff ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.695), hospital porter ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.745), medical staff ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.660), pharmacist ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.646) and cashier staff ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.645) but the satisfaction level in the nursing staff is at the moderate level ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.723). The qualitative research result was found that the patients need the porter, cashier and pharmacist to be able to process with their work quicker than they used to and the patients also want to be checked by the doctor thoroughly and the registration staff should be able to provide the medical rights to the patients.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Hospital

* Corresponding author; Email: pongsat.p@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตมาก โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในด้าน บริหารจัดการมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้มาใช้ บริการมากขึ้น ซึ่งการให้บริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่ม จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดี โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญใน การให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและก็ได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุม ประชากรในทุกพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังต้องประสบปัญหา การบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ทั้งนี้ โรงพยาบาลถือเป็นการบริการสาธารณสุขด้านแรกที่ต้องมี การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการในระดับที่พึงพอใจ

แผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department: OPD) เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของ โรงพยาบาลเพราะผู้ป่วยแต่ละรายต้องผ่านจุดบริการนี้เพื่อที่จะได้รับการตรวจวินิจฉัย ก่อนที่จะเข้าพักรักษาหรือหลังจาก ออกจากโรงพยาบาลและต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาลซึ่งถือเป็นจุดบริการด่านแรกของโรงพยาบาล โดยมีงาน หลักคือการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านการรักษาพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพ ในส่วน ของกิจกรรมการให้บริการนั้น เน้นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ การให้ข้อมูลกับผู้เข้ามาใช้บริการและ ญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติตนเองอย่าง ต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน ทางโรงพยาบาลจึงอยากทราบคุณภาพของการให้บริการว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการในด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักศึกษาฝึกงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ และได้รับทราบถึงความต้องการใน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของทางโรงพยาบาล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเฉพาะตัวแปรต้นด้านบุคลากรเท่านั้น

2. ด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2561 – เดือนมีนาคม 2561

ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลให้ถูกทิศทาง ตรงประเด็น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล

โรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ออกตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2480 เป็นโรงพยาบาลขนาด 150 เตียง ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปและเฉพาะทาง ทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยรับไว้รักษาในโรงพยาบาล 24 ชั่วโมง ทุกวัน โดยผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมทุกสาขา มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในด้านการวินิจฉัยและการบำบัดรักษาและการดูแลฉุกเฉิน โรงพยาบาลแห่งนี้ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2546 และผ่านการประเมินการรับรองมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการ จากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Anderson, 1998) ทั้งนี้ Aroonsukrujee (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถแสดงออกโดยการสังเกตที่สลับซับซ้อน และต้องมีส่วนที่ตรงตามความต้องการของบุคคล จึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น นอกจากนี้ Sawasdiapan (1996) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้ มนุษย์ทำงานโดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้นประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้วหน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ Nathawin (2011) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง โดยที่

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการคือกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ ทั้งนี้ ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และองค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ดังที่ Aewthawon (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหาความพึงพอใจ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านความสะดวก และด้านอรรถาธิบายและพฤติกรรมบริการ ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านการประสานบริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ Saewrakul (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ป่วยนอกที่มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่าด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไป ในการสื่อสาร หรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่างๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ระดับ ความคาดหวังต่อการบริการแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้รับบริการมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่างๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร 2) ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือ การที่ผู้รับบริการใช้ดุลพินิจต่อ ระดับของความต้องการที่คาดหวังบริการต่างๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่าต้องมี เป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอ คือ ช่วงที่ยอมรับได้ คุณภาพบริการจึงเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกับความรู้สึกที่รับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ และเป็นคุณค่าในความรู้สึกที่เกิดจากความเอาใจใส่ ความรวดเร็ว ความกระตือรือร้นในการตอบสนอง และความรอบรู้ที่ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลที่ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ (Oliver, 1999) การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการและนำไปสู่ผลประโยชน์ที่ดี นอกจากนี้ Howcroft (1992 cited in Phahuksuk, 2009) ได้เสนอแนวทางการจัดบริการที่มีคุณภาพ โดยใช้ส่วนประสมการตลาดมาเป็นแนวทางประกอบด้วย

- 1) ผลิตภัณฑ์บริการ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างคุณภาพของบริการที่ส่งมอบ
- 2) ราคา ต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและคุณภาพการบริการ

3) สถานที่ ตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ต้องมีการให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) บุคลากรผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ โดยผู้ให้บริการที่ดีควรมีคุณสมบัติต่างๆ ประกอบด้วย การมีทัศนคติและรักในงานอาชีพ การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรับผิดชอบ มีวินัยและตรงต่อเวลา มีความรอบรู้ในงาน มีศิลปะการพูดและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมีคุณลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้จากการกระทำ ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและอ่อนน้อม มีความละเอียดรอบคอบ และมีความสนใจตั้งใจในการทำงาน

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ต้องมีความสวยงาม ผ่านการออกแบบตกแต่ง และแบ่งพื้นที่ใช้สอยได้อย่างเหมาะสม

7) กระบวนการบริการ ต้องมีการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้การบริการมีความคล่องตัว สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เป็นต้น

จากแนวทางการจัดบริการที่มีคุณภาพดังกล่าวข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อจำกัด ในเรื่องของเวลาจึงมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะในส่วนของการให้บริการของบุคลากรเท่านั้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Charoensriviriyakul (2011) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษา อายุ และ อาชีพ มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาในรายละเอียดพบว่า สถานภาพระดับ การศึกษา เพศ อายุ และ อาชีพ มีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน ระดับ การศึกษา อายุและอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่และด้านตอบสนองต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจต่างกัน ระดับการศึกษาและ อายุ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการมาใช้บริการและวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อได้พิจารณารายละเอียดพบว่า ลักษณะการมาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่ารักษามีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน

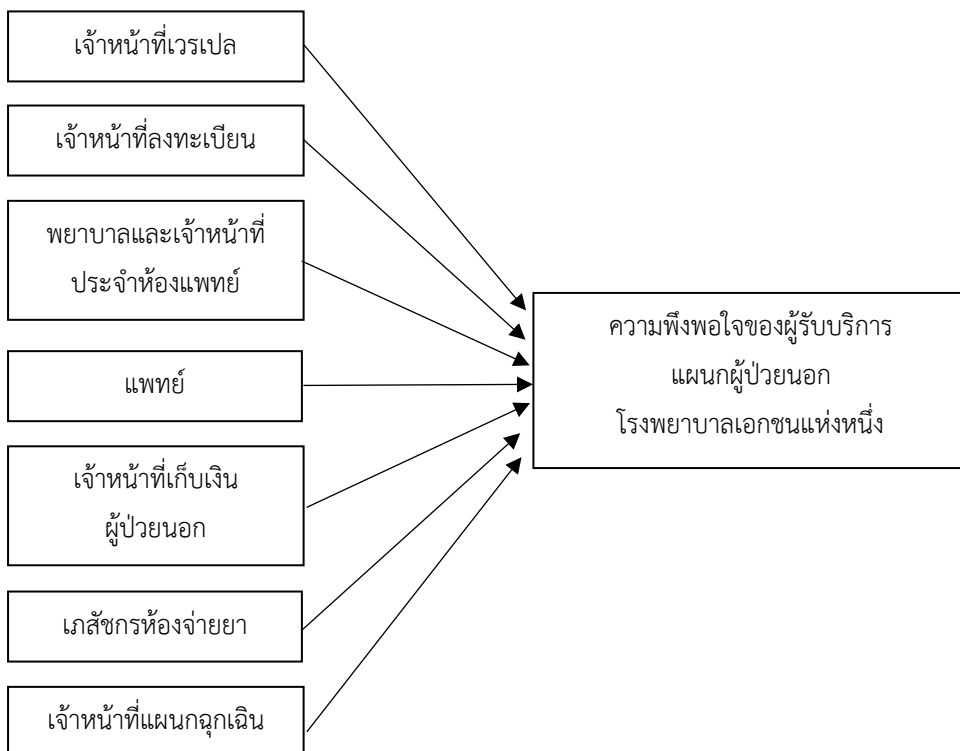
Charoenwiriypab (2011) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสะดวก มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับพอใช้ ด้านการประสานงานของบริการ มีคุณภาพให้บริการอยู่ในระดับพอใช้ ด้านอรรถาศัยตามความสนใจของ ผู้ให้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับควรปรับปรุง ส่วนข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับพอใช้ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยได้นำตัวแปรอิสระคือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ความสัมพันธ์ที่มีต่อเทศบาล และข้อมูลการมาใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ที่มาติดต่อขอรับบริการ ระยะเวลาของ

การใช้บริการ ส่วนตัวแปรตามศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลบ้านโป่ง ประกอบด้วย ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุง ขั้นตอนการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญและการให้บริการ

Arit (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลอาจสามารถ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.8 และอยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.5 โดยมีอายุเฉลี่ย 27 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสร้อยละ 60.0 ด้านการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 32.3 ด้านรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่ถึง 5,000 บาทต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านคุณภาพการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ในระดับปานกลางตามลำดับ นอกจากนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย และด้านอภัยาศัยอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยได้แก่ ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 102,955 คน (ข้อมูลเดือนมกราคม 2561) ผู้วิจัยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้รับบริการจำนวน 10 คน เพื่อเก็บรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่แบบสอบถามไม่สามารถเข้าถึงรายละเอียดเชิงลึกได้ โดยจะทำภายหลังจากการวิจัยเชิงปริมาณเสร็จสิ้นแล้ว

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกเฉพาะมาตรวัดที่มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา มากกว่า 0.6 (Hair et al., 1998) สำหรับเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ออกแบบสัมภาษณ์ไว้โดยวางกรอบประเด็นสำคัญในแต่ละหัวข้อของการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวทางของ Chantavanich (2007)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้แนะนำและอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลให้กับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ภายหลังจากการเก็บข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการด้วยตนเองในรายละเอียดต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมายืนยันสนับสนุนผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ เพราะข้อมูลที่ได้จากบุคคลที่สัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลที่มีรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่แบบสอบถามไม่สามารถเข้าถึง ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนมากขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาเพื่อหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามแนวทางวิเคราะห์ของ Chantavanich (2007)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาจบระดับมัธยมศึกษาจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 จากการวิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาเป็นผู้ที่มีประกันกับบริษัทเอกชนจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	208	52.00
	หญิง	192	48.00
การศึกษา	ประถมศึกษา	53	13.25
	มัธยมศึกษา	92	23.00
	ปริญญาตรี	174	43.50
	อื่นๆ	81	20.25
	จ่ายค่ารักษาเอง	211	52.75
ประกันสังคม	12	3.00	
ประกันบริษัทเอกชน	140	35.00	
ประกันข้าราชการ	34	8.50	
อื่นๆ	3	0.75	

2. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ผลการศึกษากการพัฒนาบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่เวรเปล	3.67	0.745	ดี
2. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน	4.00	0.718	ดี
3. พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์	3.39	0.723	ปานกลาง
4. แพทย์	3.65	0.660	ดี
5. เจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก	3.41	0.645	ดี
6. เกสเซอร์ห้องจ่ายยา	3.55	0.646	ดี
7. เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน	3.97	0.695	ดี
รวม	3.66	0.690	ดี

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีระดับความพึงพอใจทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.683) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.718) เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.695) เจ้าหน้าที่เวรเปล ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.745) แพทย์ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.660) เกสเซอร์ห้องจ่ายยา ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.646) เจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก

(\bar{X} = 3.41, S.D. = 0.645) อยู่ในระดับดี ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด (\bar{X} = 3.39, S.D. = 0.723) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า มีผลสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่เวรเปล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการชื่นชอบ การในการทำงานและการดูแลเอาใจใส่ที่ทั่วถึง มีกิจกรรมรยาท และมีความพร้อมที่จะให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจอย่างมาก คอยช่วยเหลือผู้รับบริการต่างชาติในเรื่องการสื่อสารต่างๆ ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น ผู้รับบริการ แนะนำว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้รวดเร็วมากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเพราะได้รับคำแนะนำและข้อมูลต่างๆ จาก เจ้าหน้าที่ ทำงานได้อย่างรวดเร็ว รอบคอบ มีไหวพริบในการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่อย่างเป็นมิตร มีอัธยาศัย ดีคอยสอบถามข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องสิทธิต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแนะนำว่าในภาพรวมมี ความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในระดับดี แต่จะดีมากถ้าเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการได้

ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตรงกับ ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่บอกในทางเดียวกันถึงการทำงานของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำ ห้องแพทย์ที่ไม่ค่อยเอาใจใส่ในการให้บริการเท่าที่ควร รวมถึงการไม่ให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำกับผู้มารับ บริการถึงขั้นตอนถัดไป หรือการให้คำปรึกษาต่างๆ การทำนัดครั้งถัดไปบางครั้งก็ทำใบนัดผิดวัน การทำงานไม่ค่อย เป็นระบบจึงค่อนข้างล่าช้า ผู้รับบริการแนะนำควรมีการให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ได้รับการฝึกอบรม เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น

ด้านแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ จากการสัมภาษณ์ ผู้รับบริการพบว่า แพทย์ส่วนใหญ่เอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ให้คำปรึกษาพูดคุยอย่างเป็นกันเองทำให้ผู้รับบริการ กล้าซัก กล้าถาม ใส่ใจที่จะฟังคำบอกเล่าของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำและคอยติดตามอาการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้รับบริการอยากให้แพทย์บางคนใช้เวลากับผู้รับบริการที่ทัดเทียมกัน เพราะในบางครั้งแพทย์บางคนก็ใช้เวลาใน การตรวจที่เร็วเกินไป

ด้านเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูล เชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก เพราะเจ้าหน้าที่เก็บเงินพูดจาดี คอยให้การ ดูแลเอาใจใส่ในการถามถึงสิทธิหรือประกันสังคมต่างๆ ก่อนการเก็บเงิน มีการจัดระเบียบในการทำงานเวลาเรียก ผู้รับบริการเพื่อไม่ให้รบกวนผู้ป่วยหรือพนักงานท่านอื่นมากเกินไป ผู้รับบริการอยากให้มีการปรับปรุงในเรื่องของ ระยะเวลาในการจ่ายเงินให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านเภสัชกรห้องจ่ายยา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรห้องจ่ายยา เพราะมีขั้นตอนการจ่ายยาที่รอบคอบ ทำให้ผู้มารับ บริการมีความมั่นใจ มีการทวนสอบชื่อนามสกุลรวมถึงการอธิบายและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการให้เข้าใจในการใช้ยา ที่ถูกต้องที่สุด ผู้รับบริการให้คำแนะนำว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานเพื่อลดเวลาในการรอรับยาที่ทำให้ ผู้รับบริการรอนานจนบางคนเกิดความหงุดหงิด

ด้านเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉินที่คอยดูแลเอาใจใส่และทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้ป่วยให้พ้นจากขีดอันตราย ผู้รับบริการเห็นว่า ควรมีการอบรมและทดสอบความสามารถเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีประสิทธิภาพและความพร้อมในการทำงานที่ทัดเทียมกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ภายหลังจากผู้วิจัย ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย / ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	แนวทางการพัฒนา
<p>1. ด้านเจ้าหน้าที่เวรเปล</p> <p>1.1 เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยให้รวดเร็วมากขึ้น</p>	<p>1.1 วางแผนอัตรากำลังด้านเจ้าหน้าที่เวรเปลให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ</p> <p>1.2 จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานทดแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่ย่ำเป็น</p>
<p>2. ด้านเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน</p> <p>2.1 เจ้าหน้าที่ทุกคนควรสามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วยได้</p>	<p>2.1 จัดโครงการฝึกอบรมและทดสอบความรู้เกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ของผู้ป่วยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง</p>
<p>3. ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์</p> <p>3.1 พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ควรให้การบริการที่มีความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น</p>	<p>3.1 จัดโครงการฝึกอบรมการให้บริการอย่าง มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเพื่อพัฒนาพยาบาล เจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ และเจ้าหน้าที่ทั่วทั้งองค์กร</p>
<p>4. ด้านแพทย์</p> <p>4.1 แพทย์บางคนให้เวลากับผู้รับบริการ ไม่ทัดเทียมกัน แพทย์บางคนใช้เวลาในการตรวจที่เร็วเกินไป</p>	<p>4.1 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพในด้านเวลาการตรวจของแพทย์</p> <p>4.2 จัดโครงการฝึกอบรมให้กับแพทย์</p>
<p>5. ด้านเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก</p> <p>5.1 ควรปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการจ่ายเงินให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น</p>	<p>5.1 ศึกษากระบวนการชำระเงินเพื่อปรับปรุงขั้นตอนให้มีคุณภาพและรวดเร็วขึ้น</p> <p>5.2 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพในด้านเวลา การส่งมอบ</p>
<p>6. ด้านเภสัชกรห้องจ่ายยา</p> <p>6.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานเพื่อลดเวลาในการรอรับยาที่ทำให้ผู้รับบริการรอนานจนบางคนเกิดความหงุดหงิด</p>	<p>6.1 ศึกษากระบวนการจ่ายยาเพื่อปรับปรุงขั้นตอนให้มีคุณภาพและรวดเร็วขึ้น</p> <p>6.2 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพในด้านเวลาการส่งมอบ</p>
<p>7. ด้านเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน</p> <p>7.1 ควรมีการอบรมและทดสอบความสามารถเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีประสิทธิภาพและความพร้อมในการทำงานที่ทัดเทียมกัน</p>	<p>7.1 จัดโครงการฝึกอบรมและทดสอบความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉินทุกคนอย่างต่อเนื่อง</p>

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาจากรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนมีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.718) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.695) เจ้าหน้าที่เวรเปล ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.745) แพทย์ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.660) เภสัชกรห้องจ่ายยา ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.646) และเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.645) ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.723) ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Aewthawon (2009) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหาความพึงพอใจพบว่าผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ Saewrakul (2009) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบพาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อค้นพบจากวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ยังพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน มากที่สุด ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการรู้สึกประทับใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและทำงานได้รวดเร็ว รอบคอบ ดังที่ Oliver (1999) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกับความรู้สึกที่รับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ และเป็นคุณค่าในความรู้สึกที่เกิดจากความ เอาใจใส่ ความรวดเร็ว ความกระตือรือร้นในการตอบสนอง และความรอบรู้ที่ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลที่ช่วยแก้ไขปัญหามาให้แก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ผู้รับบริการแนะนำว่าควรมีการอบรมและทดสอบความสามารถเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีประสิทธิภาพและความพร้อมในการทำงานที่ทัดเทียมกัน ด้านเจ้าหน้าที่เวรเปล ผู้รับบริการมีความชื่นชมกิริยามารยาทในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการแนะนำว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้รวดเร็วมากขึ้น ด้านแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาอย่างเป็นกันเองทำให้ผู้รับบริการกล้าซักถาม ทั้งนี้ผู้รับบริการอยากให้แพทย์บางคนให้เวลากับผู้รับบริการที่ทัดเทียมกัน เพราะแพทย์บางคนก็ใช้เวลาในการตรวจที่เร็วเกินไป ด้านเภสัชกรห้องจ่ายยา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรห้องจ่ายยาเพราะมีขั้นตอนและวิธีการที่รอบคอบ รัดกุม และถูกต้อง ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจ ผู้รับบริการให้คำแนะนำว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานเพื่อลดเวลาในการรอรับยาที่ทำให้ผู้รับบริการรอนานจนบางคนเกิดความหงุดหงิด ด้านเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพราะเจ้าหน้าที่เก็บเงิน พุดจาดี ผู้รับบริการแนะนำให้มีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการจ่ายเงินให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Ziethaml, Parasuraman & Berry (1990) ที่กล่าวว่า มิติที่สำคัญของการบริการที่มีคุณภาพก่อให้เกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจจากการที่ผู้รับบริการได้รับการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง

ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเนื่องจากพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ไม่ค่อยเอาใจใส่ในการให้บริการและไม่ให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำกับผู้รับบริการ รวมถึงการทำงานที่ยังมีข้อผิดพลาด ผู้รับบริการแนะนำว่าควรมีการให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ได้รับการฝึกอบรมเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น

ทั้งนี้เพื่อให้โรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาข้อมูลในด้านอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากด้านบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของโรงพยาบาลต่อไป เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา
2. ควรนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานของโรงพยาบาลเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Aewthawon, K. (2009). *The satisfaction of outpatients on the implementation of the universal health insurance policy in Sisaket Hospital*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Sisaket: Sisaket Rajabhat University. (in Thai)
- Anderson, E.W. (1998). Customer Satisfaction and Word of Mouth. *Service Research*, 1(1), 5-17.
- Aroonsukrujee, K. (2003). *The satisfaction of cooperative members towards the operations of Chai Prakan Limited agriculture cooperative in Chiangmai Province*. Thesis of the Degree of Master of Science Program. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Charoenwiryapab, P. (2011). *Service quality of Banpong Hospital in Ratchaburi Province*. Independent Study of the Degree of Master of Public Administration Program. Bangkok: Ban Somdet Chao Phraya Rajabhat University. (in Thai)
- Charoensriviriyakul. S. (2011). *Service quality of general public hospitals in Pathum Thani Province*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration Program. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi.. (in Thai)
- Chantavanich, S. (2007). *Qualitative Research Methods*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Hair, Joseph F., Jr., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L., & Black, William C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Prentice-Hall. International, Inc.
- Nathawin, S. (2011). *The satisfaction of vehicle users towards the performance of traffic police officers, Muang District Police Station, Mahasarakham province*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Mahasarakham: Mahasarakham Rajabhat Institute. (in Thai)
- Oliver, R. (1999). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 57 (Fall), 27.

- Phahuksuk, N. (2009). *The Antecedents of the Excellent Services of the Southern Rajabhat Universities' Libraries*. Thesis of the Degree of Philosophy Program. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Saewrakul, C. (2009). *The satisfaction of outpatients on fast track system of Nakorn Ping Hospital, Chiang Mai Province*. Independent Study of the Degree of Master of Arts Program. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Sawasdipan, R. (1996). *The job satisfaction of teachers in vocational colleges in Northeastern Region*. Thesis of the Degree of Master of Development Administration Program. Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffo, New Jersey, Prentice Hall.
- Zeithaml, V., Parasuraman A. & Berry, L. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Pres.