

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลระนอง

Factors Related to Satisfaction of Outpatient Department Service
Recipient, Ranong Hospital.

โสทรดา อินทศิริ

Sorada Intarasiri

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

โรงพยาบาลระนอง จังหวัดระนอง

(Received: January 30, 2025; Accepted: February 20, 2025)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง เริ่มดำเนินการตั้งแต่พฤศจิกายน 2567 ถึงมกราคม 2568 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองที่สุ่มด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นแล้ว นำไปเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติไครส์แควร์

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.96, S.D.=.89) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Mean=4.03, S.D.=.92) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Mean=3.88, S.D.=.88) ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาและการได้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .05$) ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, แผนกผู้ป่วยนอก



Abstract

This study was Descriptive research. The project aimed to study the satisfaction of clients of the outpatient department service recipients, Ranong Hospital, and the factors related to satisfaction of the outpatient department service recipients, Ranong Hospital. The study was conducted from November 2024 to January 2025. The sample group was outpatients from Ranong Hospital, selected using simple random sampling. The data collection instrument was a questionnaire that had been tested for validity and reliability, and collected data from 400 participants. Quantitative data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation, including the chi-square test, which was used to test the association.

The result found that the overall satisfaction with the service provided by the outpatient department at Ranong Hospital was at a high level (Mean=3.96, SD=0.89), the highest satisfaction was in the service staff components (Mean=4.03, SD=0.92) and the lowest was the service facilities (Mean=3.88, SD=0.88). Right of treatment and receiving advice about the disease and treatment methods were significantly related to the satisfaction of service recipients (p-value <.05). Gender, age, and education level were not related to the satisfaction of service recipients.

Keywords: Satisfaction, Service Recipients, Outpatient Department

บทนำ

ปัจจุบันโรงพยาบาลของรัฐบาลเป็นสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตโดยจะมุ่งเน้นการส่งเสริมป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆทั้ง ทางร่างกายและทางจิตใจ เป้าหมายสำคัญในการให้บริการสุขภาพต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสร้างระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม จึงได้มีการนำกลวิธีต่างๆมาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ว่าด้วยการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ (8) กำหนดให้ส่วนราชการมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557) โดยเฉพาะผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอกเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (กองบริหารสาธารณสุข, 2560) แผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department: OPD) จึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลเนื่องจากผู้ป่วยแต่ละรายต้องผ่านจุดบริการนี้เพื่อจะได้รับการคัดกรอง การส่งต่อให้ได้รับการตรวจวินิจฉัยอย่างถูกต้องและเหมาะสม การประเมินและเฝ้าระวังอาการอย่างต่อเนื่องขณะที่ใช้บริการ การเอื้ออำนวยให้กระบวนการรักษาของแพทย์ขณะตรวจการรักษาเป็นไปอย่างสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว ตลอดจนการส่งผู้รับบริการปรึกษาหารือระหว่างแผนกและส่งต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่นอย่างถูกต้อง (กองการพยาบาล, 2540) การให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจึงต้องการความถูกต้องรวดเร็วซึ่งอาจก่อให้เกิดความพอใจและไม่พึงพอใจต่อผู้มารับบริการได้เนื่องจากจำนวน

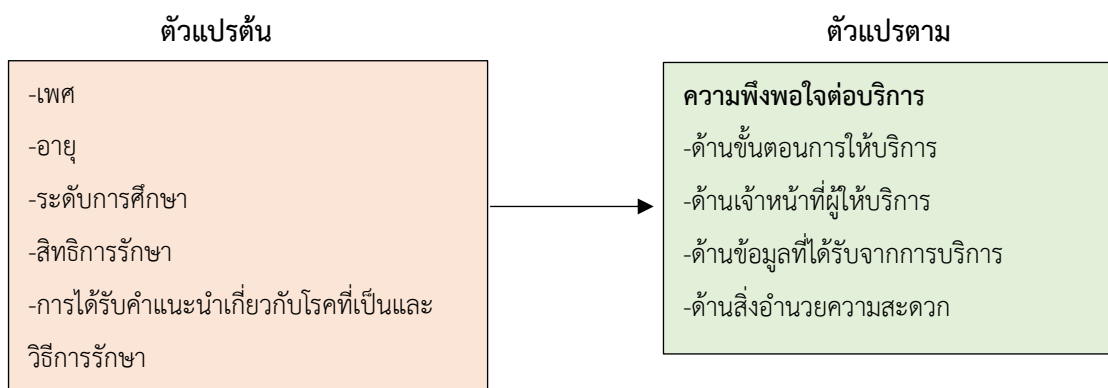
ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก ข้อจำกัดของขั้นตอนบริการ ข้อจำกัดของเวลาและบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อตัวผู้รับบริการคือ ถ้ามีความพึงพอใจในการบริการก็จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปอีก ถ้าไม่มีความพึงพอใจในการบริการก็จะไม่กลับมาใช้บริการ บางรายทำให้ขาดการรักษาอย่างต่อเนื่องเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อนของโรคที่เป็นอยู่มากขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นดัชนีตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดเพราะหากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและผู้รับบริการกลับมาใช้บริการใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557)

โรงพยาบาลระนองเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการในการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนทั่วไป โดยเน้นคุณภาพในการให้การรักษายาบาลเป็นสำคัญรวมทั้งบริการที่อบอุ่นประทับใจที่มุ่งเน้นคุณภาพของบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ จากสถิติของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก 3 ปีย้อนหลัง พบว่าในปี พ.ศ. 2565 มีผู้มารับบริการจำนวน 116,511 คน จำนวนผู้รับบริการเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ 407 คน ต่อมาในปี พ.ศ. 2566 มีผู้มารับบริการจำนวน 117,884 คน จำนวนผู้รับบริการเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ 412 คนและในปี พ.ศ. 2567 มีผู้มารับบริการจำนวน 122,648 คน จำนวนผู้รับบริการเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ 430 คนซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น (โรงพยาบาลระนอง, 2567) แต่อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการคิดเป็นร้อยละ 82, 83 และ 82 ซึ่งไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนด ($\geq 85\%$) ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่จำกัดไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ, การให้บริการในบางครั้งต้องมีการเรียงลำดับความสำคัญของผู้รับบริการที่มีอาการเร่งด่วนจำเป็นต้องเข้าพบแพทย์ก่อนซึ่งอาจทำให้ผู้รับบริการ



บางรายไม่เข้าใจในสถานการณ์ หรือผู้รับบริการบางรายไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอจากเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ส่งผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการประกอบกับลักษณะเฉพาะของงานบริการผู้ป่วยนอกเป็นงานที่มีความเร่งด่วน รอช้าไม่ได้ ย่อมมีโอกาสเกิดความผิดพลาดหรือเกิดความรู้สึกไม่พอใจในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ (วิชณี หลงสวัสดิ์, 2562) จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาค้างนี้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้างนี้เป็นการการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2567 ถึง มกราคม พ.ศ. 2568 จำนวน 400 ราย

คุณภาพการให้บริการตลอดจนแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง

ประชากรที่ศึกษา

ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2567 ถึง เดือน มกราคม 2568 โดยอ้างอิงจำนวนผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2566 ถึง กันยายน 2567 จำนวน 122,648 คน (โรงพยาบาลระนอง, 2567)

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่ม

ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2567 ถึง เดือน มกราคม 2568 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากประชากร 122,648 คน โดยการใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ราย เก็บจริงจำนวน 400 ราย (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553)

เกณฑ์การคัดกลุ่มตัวอย่างเข้า (Inclusion criteria)

1. อายุ 15 ปีขึ้นไป
2. ยินดีให้ความร่วมมือเข้าร่วมการวิจัย
3. สามารถสื่อสารภาษาไทยทั้งการพูด อ่าน เขียนได้

เกณฑ์การคัดกลุ่มตัวอย่างออก (Exclusion criteria)

1. ไม่ยินดีให้ความร่วมมือเข้าร่วมการวิจัย
2. มีความผิดปกติทางจิตใจที่เป็นอุปสรรคในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาและ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นและวิธีการรักษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามจากแบบสอบถามของกองการพยาบาล (2562) และวิรัช ประวันเตาและคณะ (2562) มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 9 ข้อ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 5 ข้อ และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด จำนวน 6 ข้อ ลักษณะข้อคำถาม

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ป่วยนอกไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา โครงสร้างและภาษา เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุม แล้วปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาหาค่า CVI = 0.90 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.84

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ และร้อยละ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับ

บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ,วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองโดยใช้เทคนิคการ



วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของไคสแควร์ (Chi-square test)

จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลระนอง ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2567 COA_RHN.EC. เลขที่ 003/2568

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการรับรองเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล จากคณะกรรมการ

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	180	45
หญิง	220	55
อายุ (M= 49.99, SD =16.65)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 19 ปี	18	4.5
20 – 39 ปี	109	27.2
40 – 59 ปี	161	40.3
มากกว่าหรือเท่ากับ 60 ปี	112	28.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	125	31.3
มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	204	51.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	71	17.7
สิทธิการรักษา		
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	15.0
ประกันสังคม	77	19.3
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	232	58.0
ชำระเงินเอง	31	7.7
ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษา		
ไม่ได้รับ	12	3.0
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	48	12.0
ได้รับและเข้าใจดี	340	85.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 55 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.3 และน้อยที่สุดคือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.5 อายุเฉลี่ยเท่ากับ 49.99 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญาร้อยละ 51 สิทธิการรักษาโดยใช้บัตรสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58 ส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำและเข้าใจดีเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษาคิดเป็นร้อยละ 85

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองจำแนกตามรายด้าน (n= 400)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. การบอก อธิบาย ชี้แจง ตัดประกาศหรือแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.90	.90	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดหรือประกาศไว้ ยกเว้นผู้ป่วยฉุกเฉิน	3.96	.85	มาก
3. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติหรือมีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.03	.85	มาก
4. มีช่องทางด่วนสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุชัดเจน	3.95	.89	มาก
5. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	3.92	.89	มาก
รวม	3.95	.87	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. กิริยาของแพทย์	4.02	.94	มาก
2. แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	4.04	.90	มาก
3. การตรวจร่างกายของแพทย์	4.04	.90	มาก
4. การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	4.02	.96	มาก
5. การตอบสนองอย่างรวดเร็วจากพยาบาล เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ	4.04	.93	มาก
6. ท่านมีโอกาสดูแลแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	4.03	.91	มาก
7. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยามารยาท	4.06	.90	มาก
8. เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.04	.96	มาก
9. ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ (เช่น อาการทุเลาหรือดีขึ้น)	4.03	.91	มาก
รวม	4.03	.92	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ			
1. ท่านได้รับคำแนะนำเพื่อการดูแลสุขภาพของตนเองเมื่อกลับไปอยู่บ้าน	3.93	.89	มาก
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	3.97	.90	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.01	.88	มาก

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	S.D.	แปลผล
4. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	3.87	.89	มาก
5. มีการเผยแพร่ความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตรงตามที่ท่านต้องการ	3.94	.84	มาก
รวม	3.94	.88	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/มีการประชาสัมพันธ์การบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.90	.87	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	3.93	.86	มาก
3. มีอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ เช่น รถเข็นนั่ง รถเข็นนอน เป็นต้น	3.85	.88	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	3.84	.93	มาก
5. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น, จดรับข้อร้องเรียน เป็นต้น	3.83	.89	มาก
6. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.95	.89	มาก
รวม	3.88	.88	มาก
คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	3.96	.89	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.96, S.D.=.89) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean=4.03, S.D.=.92) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Mean=3.95, S.D.=.87) และด้านค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก (Mean=3.88, S.D.=.88)

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษากับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง (n=400)

ปัจจัยที่ศึกษา	χ^2	df	p-value
เพศ	1.782	2	.410
อายุ	7.507	6	.276
ระดับการศึกษา	.425	2	.808
สิทธิการรักษาพยาบาล	58.888	2	.000*
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษา	69.043	2	.000*

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสิทธิการรักษาและการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.96, S.D. = .89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.95, S.D. = .87) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองเป็นไปตามขั้นตอน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีการบอก อธิบายหรือแนะนำขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งมีช่องทางด่วนสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของรัชนี้ หลงสวาสดี (2562) ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.03, S.D. = .92) ทั้งนี้อาจมาเนื่องมาจากการให้บริการส่วนใหญ่รู้สึกได้รับการดูแล

เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ตั้งแต่แรกที่มาใช้บริการจากการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ดี มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เป็นมิตร สนใจที่จะรับฟังข้อมูลหรืออาการเจ็บป่วย เช่น แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย พยาบาลมีการซักประวัติอาการเจ็บป่วยโดยพยาบาล, การให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เป็นต้น ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลระนองมีความตระหนักในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกับนโยบายของโรงพยาบาลระนองที่เน้นให้คุณภาพบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของวิรัช ประวันเตาและคณะ (2562) ที่สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 78.6 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.94, S.D. = .88) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองและมีการพัฒนาความรู้ให้ทันต่อโรคและการรักษาพยาบาล ตลอดจนเทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการรักษาโดยให้มีการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาอย่างละเอียด ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลการดูแลสุขภาพกับผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตรงตามปัญหา/ความต้องการ และเป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติในการดูแลตนเองได้ สอดคล้องกับเนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (2560) ที่ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของการบริการด้าน

การให้ความรู้ คำแนะนำและให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก(Mean=3.88,S.D.=.88) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ, มีการติดป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการหรือบอกขั้นตอนบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งตรงตามความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ที่หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น (Parasuraman, A.,et al.1985) สอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐฐา เสวกวิหรี(2560) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ, รถเข็น, ลิฟต์โดยสาร, มีห้องตรวจและสถานที่นั่งคอยอย่างเพียงพอ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในโรงพยาบาลมากขึ้น

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองกับปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาและการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษา พบว่า ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาและการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

($P<.05$) โดยพบว่าผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาโดยใช้บัตรสุขภาพถ้วนหน้ามีความพึงพอใจมากกว่าสิทธิรักษาอื่นๆ เนื่องจากผู้รับบริการที่เข้ามารับการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองส่วนใหญ่มีสิทธิการรักษาเป็นบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งเป็นสิทธิการรักษาที่สามารถเข้าถึงยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ใดๆจึงมักจะมี ความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลอื่นๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ อัจฉรา โพชะโน (2563) ที่พบว่า สิทธิการรักษาพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนผู้รับบริการที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีการรักษาจะมีความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองมากกว่าผู้รับบริการที่ไม่ได้รับคำแนะนำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคที่เป็นและการรักษามีความสำคัญอย่างต่อเนื่องต่อผู้ป่วยเพราะทำให้ผู้ป่วยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคและการรักษา ช่วยลดความวิตกกังวลและความกลัว สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสมกับตนเองได้อย่างมั่นใจ นอกจากนี้การสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์จะช่วยให้การรักษาเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยโดยรวม สอดคล้องกับการศึกษาของการศึกษาของ กัญญณัช สุวรรณกัญญา (2561) ที่พบว่า การให้ข้อมูล/คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและการปฏิบัติตัวโดยพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลงานที่ได้รับรู้



จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้กับความคาดหวัง (Kotlar, P. and Kevin Lane Keller, 2009) และแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองมีแนวทางการให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอายุ ทุกระดับการศึกษาโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของศิริรัตน์ ภูโอบ และมณีรัตน์ ภาคฐป (2559) ที่พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก สถาบันราชประชาสมาสัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนองทั้ง 4 ด้าน ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายในการจัดหาหรือเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการมากขึ้น เพื่อให้เกิดบริการที่พึงพอใจต่อผู้รับบริการมากที่สุด
2. บุคลากรสามารถนำข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง เพื่อให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วและเพิ่มระดับความพึงพอใจมากขึ้นกว่าเดิม

เอกสารอ้างอิง

- กองการพยาบาล.(2540). *บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล*. กรุงเทพมหานคร: กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- กองบริหารการสาธารณสุข.(2560). *ความพึงพอใจผู้รับบริการ*. สืบค้นเมื่อ 15 ธ.ค. 2567 จาก [https:// phdb.moph.go.th/main/upload/web_news_files/1h1aq9ck30cgs4kcgg.pdf](https://phdb.moph.go.th/main/upload/web_news_files/1h1aq9ck30cgs4kcgg.pdf).
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.(2562). *คู่มือการจัดเก็บข้อมูลสำคัญด้านการพยาบาล ปี 2562*. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศการพยาบาลและวิเทศสัมพันธ์.
- กัญญณัช สุวรรณกัญญา.(2561). *การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา*. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธ.ค.2567 จาก <https://hpc9.anamai.moph.go.th/th/journal-of-health-center-9> .
- ณัฐฐา เสวกวิหารี.(2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารัตน์.วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- เนตรเพชรรัตน์ ตระกูลบุญเนตร. (2560). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิสมเต็ญ่า.วารสารพยาบาลตำรวจ*, 9(2), 64-74.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการพยาบาล*.กรุงเทพมหานคร. ยูแอนด์ไอ อินเตอร์มีเดีย.
- รัชณี หลงสวาสดี. (2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า*.สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธ.ค.2567 จาก <https://Users/Lenovo/Downloads/huahinjournal>
- โรงพยาบาลระนอง.งานผู้ป่วยนอก. (2567). *สถิติผู้มารับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก.โรงพยาบาลระนอง*.



- วิรัช ประวันเตา, กำนัด รามกุล และ สุริยาพร ตั้งศรีสกุล. (2560). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล ศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560. *วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.2 พิษณุโลก*, 6(3), 1-14.
- ศิริรัตน์ ภูโอบและมณีนรัตน์ ภาครูป. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการบริการพยาบาล สถาบันราชประชาสมาสัย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 10(2), 235-249.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2557). *การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2567 จาก <https://med.mod.go.th/OIT/43stakeholder.aspx>.
- อัญญา โพชนะโน.(2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพภาคเหนือ. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ม.ค.2568 จาก <https://mwi.anamai.moph.go.th/th/news-anamai/download/?did=207700&id=84348&reload>.
- Kotlar, P. and Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing Management*. Front Cover. Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.& Berry, L.(1985). A conceptual model of service quality and its Implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.