

**คุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโรงพยาบาล
สมุทรปราการ**

ประวีณา อนุกุลพิพัฒน์, กัลยา บุญสนอง, กุลธิดา สัมมาวงศ์, ระวี แฉ่มชื่น, สุรรัตน์ ปิงสุทธีวงศ์

**The quality of outpatient services according to the perception of patients in
Samutprakan Hospital**

Praweena anukulpipat¹, Kalaya boonsanong¹, Kultida sammawong¹, Rawee Chaemchuen¹,

Sureerat pingsuthiwong²

¹งานผู้ป่วยนอก รพ.สมุทรปราการ, ²กลุ่มงานเวชกรรมสังคม รพ.สมุทรปราการ

¹Outpatient Department Samutprakan Hospital,

²Social Medicine Department Samutprakan Hospital

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุทรปราการ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก 7 หน่วยบริการได้แก่ 1) อายุรกรรม 2) ศัลยกรรม 3) ศัลยกรรมกระดูก 4) นรีเวช 5) ผากระร 6) จักษุ 7) ตรวจโรคทั่วไป จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 428 คน เลือกโดยการแบ่งสัดส่วน (proportional to size) ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจำนวน 7 หน่วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถามคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป และ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยทั้งหมด 7 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยข้อมูลทั่วไปนำมาแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์คุณภาพบริการตามการรับรู้ทั้ง 7 ด้านของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติ t-tests, ANOVA และ จำแนกตามหน่วยบริการโดยใช้สถิติ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุทรปราการมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และหน่วยบริการผู้ป่วยนอกตรวจโรคทั่วไปมีคะแนนค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการต่ำที่สุดเท่ากับ 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 2) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุทรปราการจำแนกตามอายุและสิทธิการรักษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยบริการผู้ป่วยนอกตรวจโรคทั่วไปมีความแตกต่างกับหน่วยบริการผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยบริการผู้ป่วยนอกอื่นๆไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: แผนกผู้ป่วยนอก, คุณภาพบริการ, การรับรู้

Abstract

This research aims to survey the quality of outpatient services according to the perception of patients who received the service in Samutprakan Hospital. The data was collected from seven outpatient service departments as follows: 1) Department of Medicine, 2) Department of Surgery, 3) Department of Orthopedics, 4) Department of Gynecology, 5) Department of Obstetrics, 6) Department of Ophthalmology, and 7) Department of General Outpatients. 428 patients who received the service in seven outpatient departments were selected as the sample group by proportional to size. The quality service questionnaires were used to evaluate patients' perceptions, consisting of general information and the seven quality services. Descriptive statistics, t-tests, and ANOVA were used for data analysis.

The results indicate that 1) The quality of outpatient services according to the perception of patients has an average value of 3.91 (S.D. = 0.69) and the Department of General Outpatients has the lowest average value of 3.69 (S.D. 0.82). 2) There was no statistical difference in the quality of the outpatient services according to age and medical benefits scheme. 3) Comparison of the service quality between the Department of General Outpatients and the Department of Gynecology were statistically significant differences in value. However, there was no statistical difference in the service quality of other departments.

Keywords: outpatient department, quality of service, perceived

บทนำ

แผนกผู้ป่วยนอก เป็นแผนกที่ทำหน้าที่เริ่มตั้งแต่การสอบถามซักประวัติ ตรวจวินิจฉัยหาสาเหตุของโรค ให้การรักษาและติดตามอาการของโรคต่างๆ ที่ผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องนอนพักรักษาในโรงพยาบาล มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลากหลายสาขา คุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกจึงมีความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการ พบว่าคุณภาพของบริการตามความรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้รับบริการก็คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวมเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้รับบริการระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการบริการที่พวกเขาได้รับจริง¹

จากสถิติจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการที่ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรปราการย้อนหลัง 3 ปี² พบว่ามีจำนวน 3,000 - 3,200 คน/วัน อัตราความพึงพอใจปี 2560, 2561, 2562 คิดเป็นร้อยละ 90.15, 91.0, 95.21 ตามลำดับ ถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มสูงขึ้นแต่ก็ยังพบว่ามีข้อร้องเรียนในการให้บริการเกิดขึ้นในปี 2560 - 2562 อยู่ระหว่าง 17.07- 38.03 ต่อแสนครั้งบริการ (visit) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าระบบบริการยังมีปัญหาอยู่ จากการประเมินคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกที่ผ่านมาเป็นการประเมินโดยภาพรวม

และไม่ครอบคลุมตามมิติคุณภาพบริการ ทำให้ขาดข้อมูลทางสารสนเทศในการประเมินคุณภาพบริการ จึงไม่สามารถอธิบายเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นทีมผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพของการบริการผู้ป่วยนอกต่อการรับรู้ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุทรปราการ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลพื้นฐานตามความต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมตามมิติคุณภาพ โดยจำแนกตามรายหน่วยบริการ และนำผลการศึกษามาพัฒนางานบริการผู้ป่วยนอกให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากขึ้นต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรปราการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพบริการ (dimension of service quality) ไว้ 5 มิติ คือ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)¹

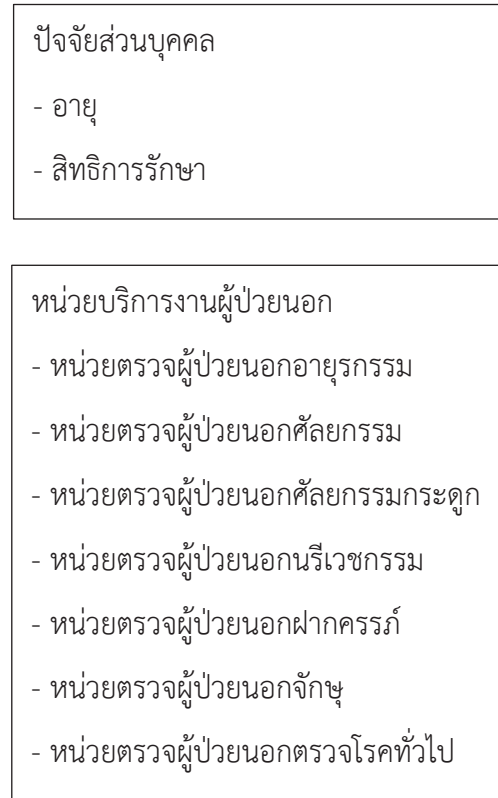
ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วย ซึ่งพัฒนาประยุกต์ใช้แบบประเมิน SERVQUAL สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Parasuraman^{3,4} มีทั้งหมด 7 ด้าน จำนวน 24 ข้อ⁵

อายุ มีผลต่อการรับรู้เนื่องจากบุคคลที่มีอายุต่างกันย่อมหมายถึงระยะเวลาที่ผ่านประสบการณ์ต่างๆ ของชีวิตแตกต่างกันรวมทั้งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระและจิตสังคม กล่าวคือเมื่อวัยเปลี่ยนไปจะทำให้ระบบการทำงานของร่างกายความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อและความสามารถในการทำงานเปลี่ยนแปลงไปด้วย เมื่อมนุษย์เติบโตจากเด็กสู่ผู้ใหญ่จนสู่วัยชรา ย่อมมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ความคิด ความรู้สึกจึงแตกต่างกันไปในแต่ละวัยโดยที่ผู้ที่มีอายุมากขึ้น จะมีระดับวุฒิภาวะสูงขึ้นตามวัยความคิดอ่านและมองปัญหาจะชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จากการศึกษา⁶ พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการดูแลของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นตามอายุไขของผู้ป่วย กล่าวคือ ผู้ป่วยที่มีอายุน้อยจะมีความรู้สึกทางลบมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุมาก

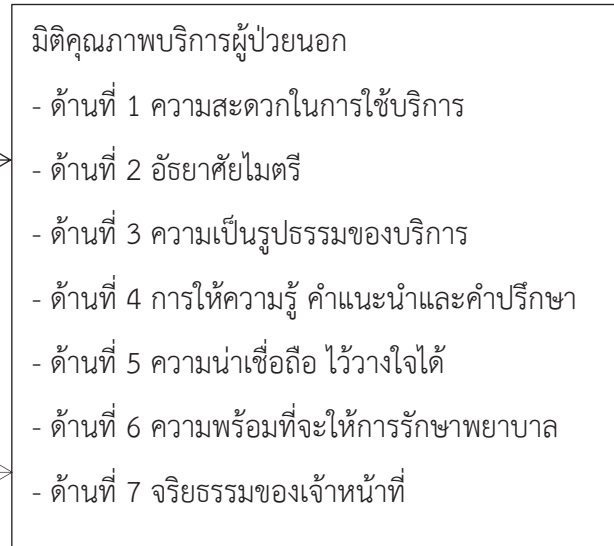
สิทธิการรักษา จากการศึกษา⁷ พบว่าผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาสวัสดิการข้าราชการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาแบบจ่ายเงินสด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุทรปราการ จำแนกตาม อายุ และสถิติการรักษา
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกจำแนกตามหน่วยบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรปราการ ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2563 – 19 มิถุนายน 2563 เป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ ประกอบด้วยหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก 7 หน่วยบริการได้แก่ 1) อายุรกรรม 2) ศัลยกรรม 3) ศัลยกรรมกระดูก 4) นรีเวช 5) ฝากครรภ์ 6) จักษุ 7) ตรวจโรคทั่วไป ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบผสม (multiple stage) โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างและใช้สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างรายหน่วยบริการ กำหนดขนาด

ตัวอย่างโดยใช้จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการในปีงบประมาณ 2562 โดยเฉลี่ยจำนวน 36,268 คนต่อเดือน ใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Cochran ($n = Nn \frac{2\sigma^2}{2Ne + n2\sigma^2}$) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ ได้ตัวอย่างการวิจัยจำนวน 427 คน เลือกตัวอย่างการวิจัยโดยการแบ่งสัดส่วน (proportional to size) ผู้ป่วยที่มารับบริการหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจำนวน 7 หน่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถามคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป และ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วย ซึ่งพัฒนาประยุกต์ใช้แบบประเมิน SERVQUAL สร้างขึ้นจากแนวคิด^{3,4} ทั้งหมด 7 ด้าน จำนวน 24 ข้อ⁵

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปนำมาแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ คำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ทั้ง 7 ด้านของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ อายุและสิทธิการรักษาโดยใช้สถิติ t-tests, ANOVA และวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ทั้ง 7 ด้าน ของผู้ใช้บริการจำแนกตามหน่วยบริการโดยใช้สถิติ ANOVA

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.22 มีอายุเฉลี่ย 41.26 ปี มีสถานภาพสัดส่วนใกล้เคียงกันระหว่างสถานภาพโสดและสมรสคิดเป็นร้อยละ 45.56 และ 42.52 ตามลำดับ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.24 รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.13, 17.52 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ประกอบอาชีพ/ทำงานบ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.07 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.73, 17.76 ตามลำดับ มีรายได้ในช่วง 10,001 - 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.14 รองลงมามีรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป เป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 25.47 และ 22.66 ตามลำดับ สิทธิการรักษาส่วนใหญ่เป็นสิทธิบัตรทอง คิดเป็นร้อยละ 59.81 รองลงมาสิทธิข้าราชการเบิกจ่ายตรง/ต้นสังกัด คิดเป็นร้อยละ 14.72 การเดินทางมาด้วยรถส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.03 รองลงมาเดินทางด้วยรถแท็กซี่/รถสามล้อเครื่อง และรถมอเตอร์ไซด์ คิดเป็นร้อยละ 16.59 และ 17.29 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	136	31.78
หญิง	292	68.22
รวม	428	100.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	47	10.98
21-30 ปี	99	23.13
31-40 ปี	88	20.56
41-50 ปี	54	12.62
51-60 ปี	77	17.99
61-70 ปี	42	9.81
มากกว่า 70 ปี	21	4.91
รวม	428	100.00
Min-Max = 18-92 ปี M = 41.26 ปี SD = 17.02 ปี		
สถานภาพสมรส		
โสด	195	45.56
สมรส	182	42.52
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	51	11.92
รวม	428	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	25	5.84
ประถมศึกษา	59	13.79
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	17.52
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	99	23.13
ปวส./อนุปริญญา	32	7.48
ปริญญาตรี	127	29.67
ปริญญาโท	9	2.10
ปริญญาเอก	2	0.47
รวม	428	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ทำงานบ้าน	103	24.07
เกษตรกร (ทำนา/ทำสวน/ทำไร่)	4	0.93
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	93	21.73
รับจ้างในภาคเอกชน	52	12.15
รับราชการ/พนักงานราชการ	65	15.19
รัฐวิสาหกิจ	11	2.57
ข้าราชการบำนาญ	5	1.17
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	43	10.05
อื่นๆ	52	12.15
รวม	428	100.00
รายได้		
ไม่มีรายได้	93	21.73
น้อยกว่า 10,000 บาท	109	25.47
10,001 - 20,000 บาท	129	30.14
20,001 - 30,000 บาท	58	13.55
30,001 - 40,000 บาท	17	3.97
40,000 บาทขึ้นไป	22	5.14
รวม	428	100.00
แผนกที่มารับบริการ		
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	160	37.38
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	46	10.75
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	59	13.79
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม	23	5.37
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกฝากครรภ์	43	10.05
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุ	47	10.98
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโสต ศอ นาสิก	4	0.93
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกตรวจโรคทั่วไป	46	10.75
รวม	428	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สิทธิการรักษา		
ข้าราชการเบิกจ่ายตรง/ต้นสังกัด	63	14.72
รัฐวิสาหกิจ/ธนาคารแห่งประเทศไทย	21	4.91
บัตรทอง 30 บาท	256	59.81
เงินสด	30	7.01
ประกันสังคม	54	12.62
อื่นๆ	4	0.93
รวม	428	100.00
การเดินทางมา รพ		
รถยนต์ส่วนตัว	197	46.03
รถประจำทาง	69	16.12
รถไฟฟ้า BTS	6	1.40
รถแท็กซี่/รถสามล้อเครื่อง	71	16.59
รถมอเตอร์ไซด์	74	17.29
เดินเท้า	11	2.57
รวม	428	100.00
ความสะดวกในการเดินทาง		
สะดวก	402	93.93
ไม่สะดวก	26	6.07
รวม	428	100.00

คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการพบว่าด้านที่ 1 ความสะดวกของผู้ใช้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 ด้านที่ 2 ด้านอัยาศัยไมตรี มีคะแนนอยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13 ด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษา มีคะแนนอยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีคะแนนอยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล มีคะแนนอยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และด้านที่ 7 จริยธรรมเจ้าหน้าที่ มีคะแนนอยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรปราการ

รายการ	M	SD	แปลผล
ด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ	4.01	0.91	มาก
1 มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	3.87	0.97	มาก
2 การให้บริการเป็นไปตามคิว	4.17	0.85	มาก
3 มีจุดประชาสัมพันธ์ ช่วยตอบคำถามสำหรับผู้ป่วย	4.05	0.91	มาก
4 มีการส่งต่อผู้ป่วย ไปตรวจแผนกต่างๆ ได้รวดเร็ว	3.96	0.91	มาก
ด้านที่ 2 อธิบายชี้แนะ	4.08	0.89	มาก
5 เจ้าหน้าที่มีการทักทาย พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย	4.04	0.91	มาก
6 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	4.13	0.86	มาก
ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.48	1.13	ปานกลาง
7 อาคารสถานที่ สะอาด ไม่แออัด คับแคบ มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.88	0.94	มาก
8 มีที่จอดรถเพียงพอ	3.22	1.27	ปานกลาง
9 มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศร แนะนำจุดต่างๆ ที่ชัดเจน	3.88	0.91	มาก
10 มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ	3.56	1.09	มาก
11 มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.45	1.15	ปานกลาง
12 มีโทรทัศน์ วีดีโอ ให้ท่านดูขณะรอรับบริการ	3.12	1.25	ปานกลาง
13 มีบริการน้ำดื่มให้ท่านขณะรอรับบริการ	3.26	1.28	ปานกลาง
ด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา	3.99	0.89	มาก
14 ได้รับความรู้ คำแนะนำ วิธีปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เกี่ยวกับโรคและยา	4.10	0.82	มาก
15 ได้รับคำอธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ฟังชัดเจน	4.10	0.84	มาก
16 มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอ ให้ความรู้ด้านสุขภาพ	3.77	1.02	มาก
ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	4.19	0.81	มาก
17 ได้รับการตรวจรักษาจากบุคลากรด้านการแพทย์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล สามารถวินิจฉัย และรักษาโรคได้ถูกต้อง	4.22	0.83	มาก
18 มีความมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	4.21	0.80	มาก
19 ได้รับความปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน	4.15	0.82	มาก
ด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล	4.11	0.85	มาก
20 จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการพยาบาลมีเพียงพอ และพร้อมที่จะให้บริการท่าน	3.93	0.95	มาก
21 มีอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ และพร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.20	0.80	มาก
22 ห้องตรวจมิดชิดหรือมีม่านกั้นปิดร่างกายผู้ป่วยให้มิดชิดขณะตรวจร่างกาย	4.19	0.81	มาก
ด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	4.14	0.87	มาก
23 ได้รับการบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับคิว	4.18	0.84	มาก
24 ได้รับการช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอบริการ	4.10	0.91	มาก

เปรียบเทียบคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุทรปราการจำแนกตามอายุ และสิทธิการรักษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสมุทรปราการ จำแนกตาม อายุ สถิติการรักษา (n=428)

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	M	SD	F-test	P-value
อายุ					
≤ 20 ปีขึ้นไป	47	3.83	0.68	.777	.588
21 -30	99	3.98	0.68		
31 – 40	88	3.90	0.85		
41 - 50	54	3.80	0.59		
51 -60	77	3.87	0.60		
61- 70	42	4.01	0.58		
70 ปีขึ้นไป	21	4.01	0.76		
รวม	428	3.91	0.69		
สิทธิ					
ข้าราชการเบิกจ่ายตรง/ต้นสังกัด	63	3.84	0.61	.905	.478
รัฐวิสาหกิจ/ธนาคารแห่งประเทศไทย	21	4.17			
บัตรทอง 30 บาท	256	3.90	0.72		
เงินสด	30	3.96	0.76		
ประกันสังคม	54	3.87	0.67		
อื่นๆ	4	4.15	0.81		
รวม	428	3.91	0.69		

เปรียบเทียบคุณภาพการบริการตามหน่วยบริการผู้ป่วยนอกโดยการจับคู่หน่วยบริการผู้ป่วยนอกพบว่าคู่หน่วยบริการผู้ป่วยนอกตรวจโรคทั่วไปและหน่วยบริการผู้ป่วยนอกกรณีเวชกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่นั้นไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสมุทรปราการ จำแนกตามหน่วยบริการ (n=428)

หน่วยบริการ	n	mean	SD	F-test	P-value
1) หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม	160	3.94	0.65	.795	.011
2) หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	46	3.74	0.79	การเปรียบเทียบภายหลัง Games-Howell: คู่ 4 > 7	
3) หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	59	3.86	0.73		
4) หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม	23	4.22	0.58		
5) หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกฝากครรภ์	43	4.09	0.65		
6) หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุ	47	3.93	0.49		
7) หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกตรวจโรคทั่วไป	50	3.69	0.82		
รวม	428	3.91	0.69		

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสำรวจคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุทรปราการ เป็นการเสนอผลการสำรวจตามหน่วยบริการผู้ป่วยนอกเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีเกณฑ์ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ

เปรียบเทียบคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุทรปราการจำแนกตามอายุ และสิทธิการรักษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้จากที่มีการจัดระบบคิวบริการเป็นช่วงเวลาและมีกำหนดการรับบริการที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มอายุและสิทธิการรักษาที่แตกต่างกันได้รับบริการโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน

เปรียบเทียบคุณภาพการบริการตามหน่วยบริการผู้ป่วยนอกโดยการจับคู่หน่วยบริการผู้ป่วยนอก เปรียบเทียบแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการตามหน่วยบริการส่วนใหญ่เป็นการบริการที่สนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหน่วยบริการผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรมและหน่วยบริการผู้ป่วยนอกตรวจโรคทั่วไปเนื่องจากทั้งสองหน่วยมีการบริการที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านปริมาณผู้มารับบริการ ซึ่งที่หน่วยบริการผู้ป่วยนอกตรวจโรคทั่วไปที่มีจำนวนมากและมีความหลากหลายของโรคที่มารับบริการมากกว่า หน่วยบริการผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรมที่มีจำนวนผู้รับบริการจำนวนน้อยกว่า และมีความเฉพาะเจาะจงด้วยโรคที่มารับบริการ ทำให้การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการทั้ง 2 แผนก มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. การวิเคราะห์คุณภาพการบริการรายด้านในส่วนของความเป็นรูปธรรมของบริการด้านอาคารสถานที่ ที่จอดรถ ป้ายประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นข้อจำกัดในการแก้ไขควรนำข้อมูลผลการสำรวจงานวิจัยเสนอต่อผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป
2. ควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการหน่วยบริการตรวจโรคทั่วไปให้มากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหารกลุ่มการพยาบาล รพ.สมุทรปราการ ที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนางานวิจัยในหน่วยงาน ดร.ทีปทัศน์ ชินตาปัญญากุล ที่กรุณาให้คำแนะนำชี้แนะข้อบกพร่องและปรับปรุงงานวิจัย ตลอดจนผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกทุกท่านที่เสียสละเวลาในการข้อมูลเพื่อการพัฒนาบริการผู้ป่วยนอก

เอกสารอ้างอิง

1. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1990;64(1):12-40.
2. ข้อมูลจากศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสมุทรปราการ, 2562.
3. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. J Mark. 1985;49:41-50.
4. Berry LL, Zeithaml VA, Parasuraman A. Five imperatives for improving service quality. Sloan Manag Rev. 1990;31(4):29-38.
5. ทีปทัศน์ ชินตาปัญญากุล และคณะ. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรามาริบัติ. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล; 2560.
6. ณัฐฐา เสวกวิหारी. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ. [ปริญญา นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2560.
7. วิภาวี ชาดิษฐ์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาเมรุราช จังหวัดสุพรรณบุรี. [ปริญญา นิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2559.