

คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก
ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง

Service Quality Relating to Outpatient's Department Relation on Usage Service at Royal
Medical Service, Bureau of Royal Household.

ชุติกัญญา ทองธารา¹

E-mail : chutikhanya1990533@gmail.com

รองศาสตราจารย์อรุณรุ่ง วงศ์กังวาน² ดร.ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสณัฐ³

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ แขนงวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง ครอบครัว และนักท่องเที่ยวที่เข้ารับบริการตรวจรักษา จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่และค่าความสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพและจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ พบว่า การกลับมาใช้บริการซ้ำ และด้านประชาสัมพันธ์/บอกต่อ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ป่วยนอกให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ ซึ่งแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่และผู้ป่วยมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำและประชาสัมพันธ์/บอกต่อให้บุคคลอื่นมารับบริการอีกด้วย

ดังนั้น จากผลการวิจัยองค์กรควรปรับปรุงอาคาร สถานที่ จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้เกิดคุณภาพบริการที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสมต่อกัน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคตอย่างแน่นอน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ, ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the relationship between the Service Quality relating to Outpatient's Department Relation on Usage Service at Royal Medical Service, Bureau of Royal Household.

Royal Medical Service, Bureau of Royal Household will use the sample group of the medical healthcare officers including their family and 400 tourists who come to use the

medical healthcare service by using the questionnaire to collect the information and statistics to analyze the information such as the Value of Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation (S.D.), T-Test, F-Test, One – Way, Fisher's Least Significant Difference (LSD) and the Value of Pierson Relationship. The research findings were as follow:

1. Demographic characteristics of sex, age, occupation, education level, status and amount of time of the patients who ever come to use the service at The Royal Household and at The Bureau of the Royal Household significance at the 0.05 level was in accordance with the hypothesis.

2. The relationship between the service quality and patients' intention to come back to use the service again including to communicate about it to the other patients. Resulting in the middle level and the patients have self-confidence not only the medical healthcare service, but also the good relationship between the patients and the medical healthcare officers as well. For this reason we observe that we have more patients come back to use the medical healthcare service again including to communicate to the other patients too. But for the low level quality, there are the substantial service and immediately response to the patients.

So from the research result, Royal Medical Service, Bureau of Royal Household should improve the location, places and provide a new model of medical devices including train the medical healthcare officers to be ready both physical and mental. It will produce the good service quality to each other, It will make the patients have a lot of self-confidence and certainly come back to use the service again.

บทนำ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 3 มาตรา 47 บัญญัติว่าบุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสม และได้มาตรฐาน ผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขจากรัฐ ซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการปกป้องและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐอย่างเหมาะสม โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และทันต่อเหตุการณ์

ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง เป็นหน่วยงานด้านการแพทย์ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักพระราชวัง ปฏิบัติหน้าที่ในงานพระราชพิธี งานพิธี ตรวจรักษาข้าราชการ บริหาร ครอบครัวยุวชนที่ศึกษาอยู่ในเขตพระบรมมหาราชวังตลอดจนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้ามาเยี่ยมชมวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง แผนกผู้ป่วยนอกจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการ ถือเป็นความประทับใจแรกของผู้ป่วยนอกที่มีต่อองค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในปัจจุบันมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ มาช่วยราชการทำให้เกิดความต้องการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบทำให้เกิดการทำงานที่ไม่คล่องตัว ผู้ให้บริการทำงานหนักเกินไป ผู้ป่วยนอกต้องรอพบแพทย์นานขึ้น สร้างความไม่พึงพอใจต่อบริการ ภายหลังมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยตอบข้อซักถาม จัดทีมฉุกเฉินออกรับผู้ป่วยเมื่อเกิดเหตุภายในพระบรมมหาราชวัง ด้านอาคารสถานที่จัดหาที่พักคอย บริการน้ำดื่ม น้ำหวาน อุปกรณ์การแพทย์อิเล็กทรอนิกส์

และระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อความสะดวก แม่นยำขึ้นแต่ยังมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยนอกเพื่อที่จะได้ทราบถึงประสิทธิภาพของสถานพยาบาล ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการทันที ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วยนอก และความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำของผู้ป่วยนอกเพื่อนำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงจุดบกพร่องของการให้บริการ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบงาน การวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อดึงดูดให้ผู้ป่วยนอกกลับมาใช้บริการซ้ำและช่วยประชาสัมพันธ์/บอกต่ออย่างแน่นอน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง

สมมติฐานของงานวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ป่วยนอก ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการที่ต่างกันมีความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง ตามรูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ป่วยนอก (Parasuraman et al. อ้างถึงใน อำไพ อภิสุนทรางกูร, 2559) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้ป่วยนอกทันที (responsiveness) 4. ความน่าเชื่อถือได้ (assurance) 5. การเข้าใจและรู้จักผู้ป่วยนอก (empathy) โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ด้านเนื้อหาศึกษาประกอบด้วย ดังนี้

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, สถานภาพและจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ และด้านการประชาสัมพันธ์/บอกต่อ

2. ขอบเขตด้านประชากร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง ครอบครัวนักเรียนวิทยาลัยในวังชาย นักเรียนวิทยาลัยในวังหญิง และนักเรียนโรงเรียนพระตำหนักสวนกุหลาบที่เข้ารับบริการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง จำนวน 28,417 คน (ข้อมูลสถิติ แผนกผู้ป่วยนอกฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง, 2561) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ เพื่อให้ได้จำนวนบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลที่

นำเชื่อถือได้ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน Taro Yamane (1967) และได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เพื่อทำการศึกษาใน ข้อมูลเชิงปริมาณตามแบบสอบถาม

3. ขอบเขตระยะเวลา ใช้ระยะเวลาศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนธันวาคม 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนการวิจัย

1.1 ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง คุณภาพบริการจากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวง พระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหา แล้วนำกลับมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

1.3 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้วมาเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาวัดค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา

1.4 เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามในหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้ป่วยนอก จำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เท่ากับ 0.866 2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เท่ากับ 0.807 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการทันที เท่ากับ 0.831 4) ด้านความน่าเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.853 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เท่ากับ 0.840

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวง พระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามาจาก 2 กลุ่ม คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้ารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวง พระบรมมหาราชวัง ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 8.30 น. – 15.30 น. จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary) ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัย วิทยานิพนธ์ของผู้วิจัยท่านอื่น ที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมถึงข้อมูลทางราชการที่เกี่ยวข้อง วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และคัดแยกฉบับที่มีปัญหาออก

2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โปรแกรม Microsoft Excel และโปรแกรมอื่น ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาตรวจนับให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำค่าที่ได้มาประมวลผลข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (โปรแกรม SPSS for Window Version 18) โดยมีขั้นตอนในการประมวลผลดังนี้ (ราตรีรัตน์ ทองรูปสวัสดิ์, 2553 หน้า 55)

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนที่ 3 การตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำและการประชาสัมพันธ์/บอกต่อ

2. สถิติอนุมาน (Inference Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำของผู้ป่วยนอกแตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนแปรทางเดียว (One – way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพและจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการ ถ้าหากว่าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วจะต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำของผู้ป่วยนอก โดยใช้สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำของผู้ป่วยนอก โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546, หน้า 351)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพและจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ส่วนมากประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีระดับการศึกษามากที่สุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 สถานภาพส่วนใหญ่โสด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 ส่วนมากเคยเข้ารับบริการมากที่สุด 7 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำของผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ด้านความน่าเชื่อถือได้ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม กล่าวทักทายผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย4.21) รองลงมาได้แก่ ความสะอาดภายในแผนก (ค่าเฉลี่ย4.09) อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์พร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย3.89) และลำดับสุดท้าย คือ จำนวนห้องตรวจ ที่พักรอตรวจมีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย3.85) ตามลำดับ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่เรียกชื่อผู้รับบริการได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย4.29) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและบริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย4.13) เจ้าหน้าที่ให้บริการและช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย4.12) และลำดับสุดท้าย คือ มีการตรวจสอบเมื่อผู้รับบริการมีการผัดนัด เช่น การโทรศัพท์แจ้งให้มาเจาะเลือดเมื่อผู้รับบริการลืมวันนัดหมาย (ค่าเฉลี่ย3.89) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที พบว่า ผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย4.08) ระยะเวลาที่รอรับบริการเป็นที่ยอมรับได้ (ค่าเฉลี่ย3.93) การให้บริการในทุกๆ ด้านเป็นไปอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย3.88) และลำดับสุดท้าย คือ มีบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย3.76) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือได้ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยมากที่สุดคือ การขอใบรับรองแพทย์มีความถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย4.26) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการติดตามผลการรักษาของแพทย์ที่ให้การรักษา (ค่าเฉลี่ย4.16) การตรวจรักษามีความสะอาด รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย4.13) และลำดับสุดท้าย คือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางให้การตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย4.00) ตามลำดับ

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยมากที่สุดคือ แพทย์ และพยาบาล เต็มใจตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย4.21) ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อนต่างๆ ขณะเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย4.15) ทางสถานพยาบาลให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย4.00) และลำดับสุดท้าย คือ ให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย3.89) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำของผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง จากการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าเฉลี่ย4.38) และการประชาสัมพันธ์/บอกต่อ (ค่าเฉลี่ย4.31) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ป่วยนอกที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ป่วยนอกที่มีเพศต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ และการประชาสัมพันธ์/บอกต่อ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ป่วยนอกที่มีอายุต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ และการประชาสัมพันธ์/บอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ป่วยนอกที่มีอาชีพต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ และการประชาสัมพันธ์/บอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ป่วยนอกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ และการประชาสัมพันธ์/บอกต่อ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ป่วยนอกที่มีสถานภาพต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์/บอกต่อ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ป่วยนอกที่มีจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ และการประชาสัมพันธ์/บอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก

สมมติฐานข้อที่ 2.1 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก ด้านท่านจะกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป พบว่า คุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำ ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไปมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก ด้านท่านจะประชาสัมพันธ์/บอกต่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ด้านท่านจะประชาสัมพันธ์/บอกต่อมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยนอก ฝ่ายแพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง กองแพทย์หลวง สำนักพระราชวัง พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สอดคล้องกับทฤษฎีของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 41) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ ตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีความสัมพันธ์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำของผู้ป่วยนอกด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไปของแผนกผู้ป่วยนอก และด้านท่านจะประชาสัมพันธ์/บอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือได้ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ในส่วนของความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้บริการทันที และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สอดคล้องกับวิจัยของ วัชรพล ทองหอม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนด้านการรักษาพยาบาลและด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และผู้มาใช้บริการที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทการให้บริการ การชำระค่ารักษาพยาบาลและช่วงมาใช้บริการต่างก็มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ข้อเสนอแนะ

จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของสุขภาพ โรคภัยใกล้ตัว มีการอบรมการกู้ชีพ (CPR) แก่เจ้าหน้าที่ในสำนักพระราชวังและใกล้เคียงนำเที่ยวอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยปฐมพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉินก่อนนำส่งรพ. ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกท่านต้องให้ความใส่ใจ เอาใจใส่ รู้จักฝึกฝนพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อพร้อมต่อการให้บริการ ยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอีก เช่น อัตราค่าบริการในการรักษา อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบครัน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้สถานพยาบาลมีการวางแผน กำหนดขั้นตอนในการรักษา และยังเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา การจัดการความสำคัญ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงการบริการในด้านที่บกพร่อง เกิดการพัฒนาในสถานพยาบาล เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคตอย่างแน่นอน

เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา อีร์พันธ์เสถียร. (2549). การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิราพร ศุภต์คณากร. (2546). ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ตากสิน จันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นवलักษณ์ บุชง. (2541). ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาล ศาสตร์มหาบัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รตนพร บุรีประเสริฐ. (2550). คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง: กรณีศึกษาผู้ป่วยนอก นรีเวชกรรม. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชชุ พงษ์หิสรธรรม. (2555). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ชลุม อำเภอลำลูก จังหวัดจันทบุรี. สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัด ปทุมธานี. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุภาวดี เกตุแก้ว. (2543). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อำไพ อภิสุนทรางกูร. (2559). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุบล หนูประเสริฐ. (2551). ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านบึง. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา