

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นันทพร สถาพร

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลวังน้อย

บทคัดย่อ

การปรับปรุงพัฒนางาน บริการด้านสุขภาพ เพื่อมุ่งสู่บริการที่มีคุณภาพ และการรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลตามแนวทาง Hospital Accreditation การให้บริการของโรงพยาบาล จึงเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการผู้ป่วยใน ปี พ.ศ. 2563-2565 พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 82,81,84 ตามลำดับ โดยมีเป้าหมายคือ ร้อยละ 85 ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จึงมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านผลการให้บริการการรักษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 316 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.80 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) ประกอบด้วย t -test, One - way ANOVA, Multiple Regression

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.01 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.05 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล และปัจจัยด้านผลการให้บริการ การรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.04 และ 0.03 ตามลำดับ ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.07 ระดับความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ สิทธิการรักษา เหตุผลที่มาใช้บริการพ.วังน้อย รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้มารับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามลำดับ จากมากไปหาน้อยกล่าวคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ปัจจัยด้านผลการให้บริการการรักษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ

Factors affecting customer satisfaction Wangnoi Hospital Phra Nakhon Si Ayutthaya

Nuntaporn Sataporn

Registered Nurse, Wangnoi Hospital

Abstract

Job Development Improvement Health services In order to achieve quality services and hospital accreditation according to the Hospital Accreditation guidelines, hospital services are important and affect the satisfaction of service recipients. According to the results of the 2020-2022 inpatient patient satisfaction assessment, it was found that the service recipients were satisfied with 82 percent, respectively, with the target of 85 percent. Researcher as an inpatient supervisor Wangnoi Hospital is therefore very interested in studying the factors that affect the satisfaction of inpatient service recipients. Wangnoi Hospital The objective of the study was to study the satisfaction of inpatient service recipients . Wangnoi Hospital, Ayutthaya and service quality factors include: Process-procedural factors Provision of medical services Personnel Officer Factor Facility factors and outcome factors This research is a survey research. The subjects used in this study were inpatient service recipients. Wangnoi Hospital, Ayutthaya 316 subjects were selected using purposive sampling. The instrument used in the research is a questionnaire created by the researcher from a review of relevant literature and the quality of the instrument was checked with a confidence of 0.80. Data were analyzed using descriptive statistic, which consisted of frequency, hundred, mean, standard deviation. Inferential statistic includes t –test, One – way ANOVA, Multiple Regression.

The study found that: Overall satisfaction was 4.03, very satisfied. When classified into aspects, in descending order. Staff Factor The average was 4.09, followed by factors related to the process of providing medical services and factors of service performance. It has an average of 4.02 and the amenity factor. It has an average of 3.98. The level of correlation of variable groups that affect patient satisfaction with inpatient services. Wangnoi Hospital, Ayutthaya It was found that gender, age, marital status, education were the highest achieved. Full-time career Right to treatment The average monthly personal income of clients affects satisfaction no differently. The relationship level of variables that affect patient satisfaction with inpatient services. Wangnoi Hospital, Ayutthaya 1 is the process / procedure factor of medical services, staff / personnel factor, facility factor, and treatment service performance factor. It affects the satisfaction of inpatient service recipients. Wangnoi Hospital, Ayutthaya

Keywords: satisfaction

บทนำ

จากพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสิทธิการรับบริการสาธารณสุข มาตรา 5 บุคคลทุกคน มีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดโดยพระราชบัญญัตินี้ และมาตรา 51 ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้บุคคล ย่อมมีสิทธิเสมอกัน ในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาล จากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับบริการ ด้านสุขภาพจากรัฐ ซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัด โรคติดต่ออันตรายจากรัฐอย่างเหมาะสม โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ ของสถานบริการสุขภาพ ที่จะจัดดำเนินการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (สภาการพยาบาล, 2560)

จากกระแสการตื่นตัวในการปรับปรุงพัฒนางาน บริการด้านสุขภาพ เพื่อมุ่งสู่บริการที่มีคุณภาพ และการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลตามแนวทาง Hospital Accreditation การให้บริการของโรงพยาบาลจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากข้อมูลกระทรวงสาธารณสุขผลสำรวจพบว่าในปี 2563 ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยที่ร้อยละ 76.4 ส่วนในระดับเขตสุขภาพที่ 4 ผู้ป่วยในให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยที่ร้อยละ 70.9 (กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย ถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล รับผิดชอบงานให้บริการ การรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่ได้รับไว้รักษาในหอผู้ป่วย โดยให้การพยาบาลครอบคลุม และต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย ปฏิบัติกิจกรรมรักษา ตามแผนการรักษา เฝ้าระวังอันตรายและภาวะแทรกซ้อน แก้ไขปัญหาที่เกิดจากภาวะการเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม รวมทั้งผู้ป่วย ซึ่งมีปัญหาความเจ็บป่วย ในระดับรุนแรง ที่เสี่ยงต่อชีวิต โดยการเฝ้าระวัง วินิจฉัย และแก้ไขภาวะวิกฤต ให้เหมาะสมกับปัญหาและสภาพการเจ็บป่วยของผู้ป่วยแต่ละราย ทั้งนี้จากรายงานประเมินผลการปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน พบว่า งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการผู้ป่วยใน ปี พ.ศ. 2563-2565 พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 82,81,84 ตามลำดับ (เป้าหมายคือ ร้อยละ 85) นอกจากนี้ยังพบว่า มีข้อร้องเรียนในด้านต่างๆ เช่น ด้านสถานที่ ได้แก่ หอผู้ป่วยไม่สะอาด คับแคบ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ขาดความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม และการให้ข้อมูล

ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จึงมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากพบว่าเป็นปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปพัฒนาระบบงานบริการผู้ป่วยใน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านผลการให้บริการการ รักษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นอย่างไร

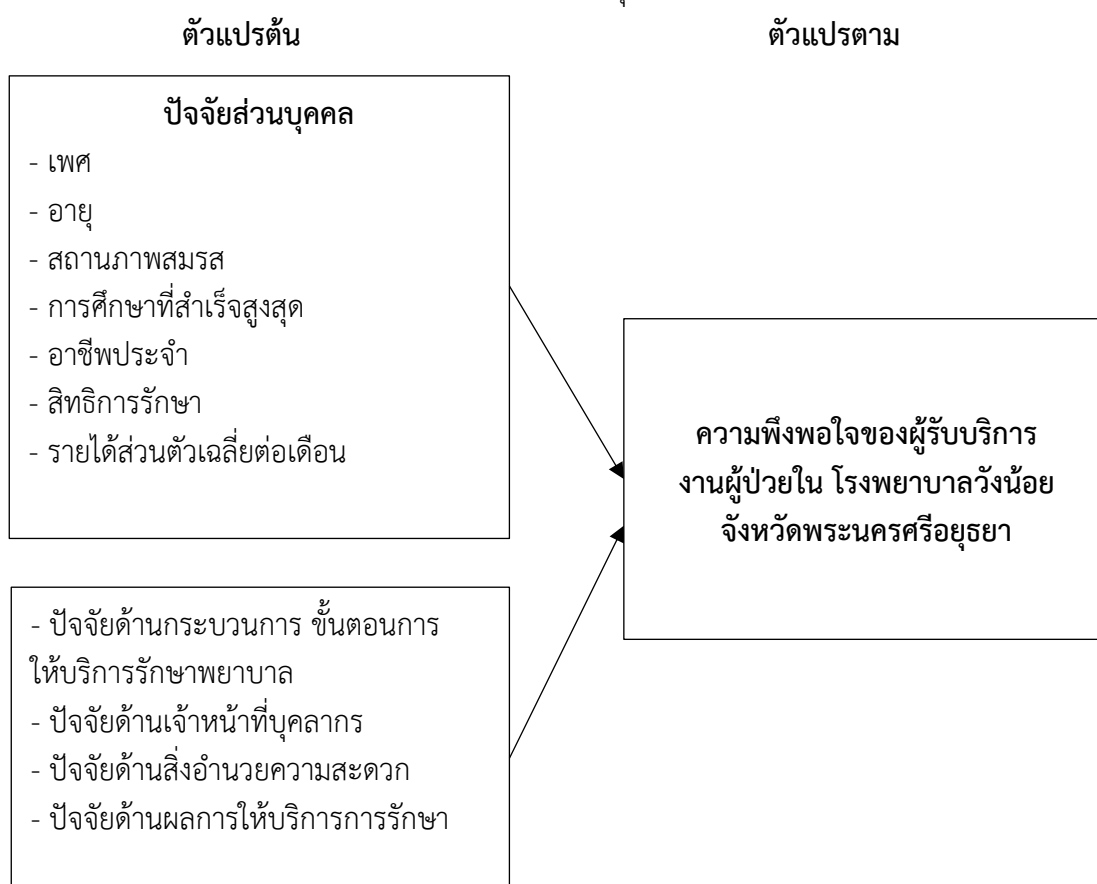
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจ มาเป็นกรอบแนวคิด โดยตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ สิทธิการรักษา เหตุผลการมารับบริการรพ.วังน้อยและรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านผลการให้บริการการรักษา สรุปเป็นกรอบแนวคิดดังแสดงภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านผลการให้บริการรักษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในช่วงระยะเวลา 6 เดือน (กรกฎาคม-ธันวาคม พ.ศ.2566) จำนวน 1,500 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 316 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คำนวณจาก ด้วยโปรแกรม G*power ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 สูตรที่ใช้ คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง
N = ขนาดประชากร
e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05
ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$n = \frac{1,500}{1 + (1,500)(0.05)^2}$$

$$= 315.78 \text{ คน}$$

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) คือ ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บจนครบตามจำนวน 316 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ สิทธิการรักษา เหตุผลที่มาใช้บริการรพ.วังน้อยและรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน แบบเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพึงพอใจต่อบริการ ของงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน จำนวน 24 ข้อ

1. ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล จำนวน 8 ข้อ
2. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ
3. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ
4. ปัจจัยด้านผลการให้บริการการรักษา จำนวน 3 ข้อ

การแปลผลค่าคะแนนของตัวแปร เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะขึ้นกับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอัตราภาคขึ้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด หมายถึง ความพึงพอใจต่อบริการ ของงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย หมายถึง ความพึงพอใจต่อบริการ ของงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง หมายถึง ความพึงพอใจต่อบริการ ของงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก หมายถึง ความพึงพอใจต่อบริการ ของงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด หมายถึง ความพึงพอใจต่อบริการ ของงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากการนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามได้ค่า 0.85 ซึ่งมากกว่า 0.80 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เลขที่ 32/2566

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังจากโครงร่างการวิจัยได้รับรองจริยธรรมการวิจัยจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแล้ว

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา ดังนี้

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยตรง โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งคำถามแบบปลายปิด (Close ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open ended Questions) สอบถามกลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ สิทธิการรักษา เหตุผลการมารับบริการรพ.วังน้อย และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน จำนวน 24 ข้อ

1. ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล จำนวน 8 ข้อ
2. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ
3. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ
4. ปัจจัยด้านผลการให้บริการการรักษา จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จ. พระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. เชิงพรรณนา (descriptivestatistic) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ สิทธิการรักษา เหตุผลการมารับบริการรพ.วังน้อยและรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านผลการให้บริการรักษา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferentialstatistic) ประกอบด้วย T –test, One – way ANOVA, Multiple Regression

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ สิทธิการรักษา เหตุผลที่มารับบริการโรงพยาบาลวังน้อย และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. เพศ			
ชาย	122	38.61	2
หญิง	194	61.39	1
รวม	316	100.00	

จากตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 61.39

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	\bar{X}	S.D.
2. อายุ	44.16	20.37

จากตารางที่ 2 จำแนกตามอายุพบว่าอายุเฉลี่ย 44 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 20.37

ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
3. สถานภาพสมรส			
โสด	133	42.08	2
สมรส	146	46.20	1
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	37	11.72	3
รวม	316	100.00	

จากตารางที่ 3 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20

ตารางที่ 4 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	95	30.06	1
มัธยมศึกษาตอนต้น	74	23.42	2
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	74	23.42	2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	7.28	4
ปริญญาตรี	47	14.87	3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.95	5
รวม	316	100.00	

จากตารางที่ 4 จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดพบว่า ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.06

ตารางที่ 5 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามอาชีพประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
5. อาชีพประจำ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	4.75	8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	62	19.62	1
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	19	6.01	7
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	50	15.82	4
นักเรียน/นักศึกษา	27	8.54	5
รับจ้างทั่วไป	52	16.46	3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	26	8.23	6
เกษตรกร/ประมง	8	2.53	9
ว่างงาน	55	17.41	2
อื่นๆ ...	2	0.63	10
รวม	316	100.00	

จากตารางที่ 5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.62

ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามสิทธิการรักษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
6. สิทธิการรักษา			
ชำระเงินเอง	16	5.06	4
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	6.33	3
ประกันสังคม	45	14.24	2
กองทุนทดแทน	3	0.95	5
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	232	73.42	1
อื่นๆ...	0	0.00	
รวม	316	100.00	

จากตารางที่ 6 จำแนกตามสิทธิการรักษา พบว่า ผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 232 คน

คิดเป็นร้อยละ 73.42

ตารางที่ 7 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามเหตุผลที่มารับบริการ รพ.วังน้อย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
7. อาชีพประจำ			
เดินทางสะดวก	114	36.08	2
อยู่ในเขตพื้นที่บริการบัตรทอง	129	40.82	1
เครื่องมือทันสมัย	0	0.00	
แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	12	3.79	6
ค่ารักษาไม่แพง	17	5.38	3
บริการรวดเร็วทันใจ	15	4.75	4
สถานที่สะดวกสบาย	14	4.43	5
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ. นี้	15	4.75	4
รวม	316	100.00	

จากตารางที่ 7 จำแนกตามเหตุผลที่มารับบริการ รพ.วังน้อย พบว่า เหตุผลที่มารับบริการ รพ.วังน้อย

ส่วนใหญ่ คือ อยู่ในเขตพื้นที่บริการบัตรทอง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	\bar{X}	S.D.	
8. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	10,852.5	11,557	

จากตารางที่ 8 แสดงรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ย 10,852.5 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11,557

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ของงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านผลการให้บริการการรักษา

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	78 24.7	178 56.3	55 17.4	4 1.3	1 0.3	4.04	0.71
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตรวจรักษา	80 25.3	176 55.7	55 17.4	4 1.3	1 0.3	4.04	0.71
3. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน มีความสะดวกรวดเร็ว	75 23.7	168 53.2	67 21.2	3 0.9	3 0.9	3.98	0.76
4. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษา มีความเหมาะสม	74 23.4	160 50.6	72 22.8	8 2.5	2 0.6	3.94	0.79
5. ระยะเวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม	69 21.8	183 57.9	59 18.7	4 1.3	1 0.3	4.00	0.70
6. ระยะเวลาที่แพทย์ทำการตรวจรักษา	78 24.7	174 55.1	60 19.0	3 0.9	1 0.3	4.03	0.71
7. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้การรักษา (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	72 22.8	190 60.1	49 15.5	3 0.9	2 0.6	4.03	0.69
8. ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	75 23.7	196 62.0	41 13.0	3 0.9	1 0.3	4.08	0.65

จากตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่าธรรมเนียม ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยา รังเกียจ	83 26.3	178 56.3	49 15.5	3 0.9	3 0.9	4.06	0.73
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79 25.0	183 57.9	47 14.9	5 1.6	2 0.6	4.05	0.72
3. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา แนะนำเรื่องต่างๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล	77 24.4	187 59.2	46 14.6	4 1.3	2 0.6	4.05	0.70
4. แพทย์ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	80 25.3	189 59.8	41 13.0	5 1.6	1 0.3	4.08	0.69
5. แพทย์ / พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียด ชัดเจน	96 30.4	184 58.2	30 9.5	4 1.3	2 0.6	4.16	0.69
6. แพทย์ / พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	90 28.5	186 58.9	37 11.7	2 0.6	1 0.3	4.15	0.66

จากตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ แพทย์ พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียด ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	84 26.6	189 59.8	38 12.0	3 0.9	2 0.6	4.11	0.69
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา	66 20.9	172 54.4	62 19.6	10 3.2	6 1.9	3.89	0.83

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	62 19.6	190 60.1	56 17.7	7 2.2	1 0.3	3.97	0.70
4. ความเพียงพอของ “อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์” ที่ใช้ในการให้บริการรักษาพยาบาล	69 21.8	180 57.0	59 18.7	6 1.9	2 0.6	3.97	0.73
5. มีจำนวนแพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอกับความ ต้องการ	64 20.3	173 54.7	67 21.2	9 2.8	3 0.9	3.91	0.78
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	66 20.9	193 61.1	48 15.2	7 2.2	2 0.6	3.99	0.71
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	71 22.5	197 62.3	43 13.6	2 0.6	3 0.9	4.05	0.69

จากตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจด้านผลการให้บริการการรักษา โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ด้านผลการให้บริการรักษา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1. ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหายหรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	63 19.9	196 62.0	50 15.8	6 1.9	1 0.3	3.99	0.69
2. ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	65 20.6	196 62.0	47 14.9	6 1.9	2 0.6	4.00	0.7
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษาพยาบาล	78 24.7	188 59.5	43 13.6	6 1.9	1 0.3	4.06	0.7

จากตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจด้านผลการให้บริการรักษาพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่ได้รับจากผลการรักษาพยาบาล ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.7

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน อาชีพประจำ คือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท สิทธิการรักษา คือ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า เหตุผลที่มาใช้บริการ พบว่า อยู่ในเขตพื้นที่บริการบัตรทอง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,852.5 ซึ่งสอดคล้องกับ วัชระมาริน (2562)

ทำการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ จากผู้รับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ จำนวน 330 ราย รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่กำหนดไว้ ส่วนในด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง (7 P's) ด้านนั้นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.0

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆของงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านผลการให้บริการการรักษา พบว่า

ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียม ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ ชาวกิจ อ่างทอง (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาความพึงพอใจ ในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ของคนในวัยทำงานเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจของลูกค้ายิ่งมากที่สุด คือ คุณภาพของการบริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้นั้น ขึ้นอยู่กับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ายได้ และความผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง ที่ควรเกิดขึ้นน้อยที่สุด ส่วนหนึ่งมีผลมาจากคุณค่าที่ลูกค้ายอมรับได้ กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเปรียบเทียบค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการกับคุณภาพที่ได้รับแล้วลูกค้ายอมรับได้ถึงความเหมาะสมเพียงใด ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชน ควรใส่ใจในเรื่องคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี และกลับมาใช้บริการซ้ำอีก รวมทั้งจะส่งผลให้เกิดการแนะนำให้คนในครอบครัวหรือเพื่อนมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ลูกค้าใช้บริการอยู่อีกด้วย

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือแพทย์ พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียด ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐฐา เสวกวิหारी (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติของกลุ่มตัวอย่าง ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ผลการวิจัยพบว่าอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการช่วงอายุ 20 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ มากที่สุด ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไ้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wanjau, K. N., Muiruri, B. W., & Ayodo, E. (2012; Makarem, Jalil, et al, 2016) อธิบายว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล ต้องมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมก็มีความสำคัญไม่ต่างกันอีกทั้งปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ยังหมายรวมถึง ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการรักษาพยาบาล หมายรวมถึงการมีจำนวนแพทย์/พยาบาลและบุคลากรด้านอื่นเพียงพอกับความต้องการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

ปัจจัยด้านผลการให้บริการการรักษาที่ไ้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ไ้รับจากผลการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับ Wanjau, K. N., Muiruri, B. W., & Ayodo, E. (2012; Makarem, Jalil, et al, 2016) อธิบายว่า ปัจจัยด้านผลการให้บริการรักษา หมายถึง ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ รักษาหายหรืออาการเจ็บป่วยดีขึ้น และต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำให้ได้ทราบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ปัจจัยด้านผลการให้บริการรักษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยตรง ทำให้หน่วยงานที่และเกี่ยวข้อง นำไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
2. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำให้ได้ทราบความสำคัญของปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนั้น ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยมาเน้นย้ำเป็นนโยบายความสำคัญของโรงพยาบาลในการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาบริการสุขภาพที่เป็นเลิศในอนาคต
3. นำผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด มาพัฒนาและปรับปรุงให้มีความเพียงพอต่อผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้นของผู้รับบริการในระดับที่สูงขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งหน้าควรจะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการพยาบาล แผนกอื่นที่เกี่ยวกับการให้บริการ ภายในโรงพยาบาล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงบริการ ให้ดีขึ้นต่อไป
2. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งหน้าควรจะศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาล ในหอผู้ป่วย เพื่อทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติการพยาบาล และปรับปรุงพัฒนาให้การพยาบาลในหอผู้ป่วยมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

บรรณานุกรม

- กฤติยา เสตะพันธ์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชาญกิจ อ่างทอง. (2558). *ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐฐา เสวกวิหาร. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นาฏสิริ ผ่องมิ่งษ์. (2563). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญเลิศ จันทร์โท. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามโตโยต้าอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- พศิตาภาลี ห่วงวัชรมะริน. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลกรณีศึกษาโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ*. วารสารโครงการทวีปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525*. กรุงเทพฯ: เจริญทัศน์.
- รวรรณ สโมสรรุข และคณะ. (2556). *การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจ ธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์การมหาชน.
- วรรษญา สุพลเสรษฐ์. (2552). *การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการรับฟังรายการวิทยุคลื่น 95.5 เวอร์จินฮิตซ์ ของผู้รับฟังในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมศักดิ์ รอดลอย. (2557). *รูปแบบการดำเนินชีวิต การรับรู้ข่าวสาร และทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคผักออร์แกนิกของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สรานันท์ อนุชน. (2556). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. วารสารพยาบาลทหารบกปีที่ 14 ฉบับที่3.
- Applewhite, T. H. (1965). Analytical techniques for hydroxy acids in fats and oils. *Journal of the American Oil Chemists' Society*, 42(4), 321-325.
- Ash, E., & MacLeod, W. B. (2015). Intrinsic motivation in public service: Theory and evidence from state supreme courts. *The Journal of Law and Economics*, 58(4), 863-913.
- Benjamin, J. (2017). *Beyond doer and done to: Recognition theory, intersubjectivity and the third*. Taylor & Francis.