

HS-12

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม
Factors Influencing Service Quality in In-patient of Nakae Hospital, Nakhon Phanom

สุปราณี ศรีนา

Suprani Srina

โรงพยาบาลพยาบาลนาแก

อีเมล: theerawatphuanguburee@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการหอผู้ป่วยใน ทั้ง 5 ด้าน ของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม และ 2) เพื่อศึกษาการบริการที่ได้รับต่อคุณภาพการให้บริการจากประชาชนที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

คำหลัก: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม

Abstract

This study aimed to 1) study service quality in in-patient all 5 aspects of Nakae hospital, Nakhon Phanom province. And 2) study services received toward service quality by people receiving services of Nakae hospital, Nakhon Phanom province. The research instrument were questionnaires. The data analysis and statistics were percentage, mean, and standard deviation.

The research results showed that, questionnaires respondent answers opinions on service quality in in-patient of Nakae hospital at whole was a high level. When considering each aspect, it was found that, the requirements with the highest mean was at a high level followed by the service reliability with the means at a high level. Lastly, it was found that building customer confidence and trust with the mean was at a high level, respectively.

Keywords: Operations Integrity and Transparency, Stakeholders, Nakae Hospital, Nakhon Phanom



บทนำ

การบริการทางสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันโดยมาตรฐานที่ดีจากภาครัฐ โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดการเจ็บป่วย รัฐบาลพยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากร ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังต้องประสบกับปัญหาการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการในระดับที่พึงพอใจ โดยกระทรวงสาธารณสุขจะกำกับดูแลให้แต่ละโรงพยาบาลดำเนินงานไปตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข (ธนินทรรัฐ รัตนพงศกัญญา และเสาวลักษณ์ เจียวพวง, 2550)

การบริการด้านสุขภาพของประเทศไทยนั้น แบ่งตามศักยภาพของการให้บริการทางการแพทย์ได้เป็น 3 ระดับ 1) ระดับปฐมภูมิ (Primary Care) คือ สถานบริการผู้ป่วยนอกสำหรับการรักษาทั่วไป เช่น สถานพยาบาลขนาดเล็ก 2) ระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) คือ สถานบริการในระดับที่มีศักยภาพในการรักษาสูงขึ้น มีการให้บริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และรักษาโรคที่ซับซ้อนมากขึ้น 3) ระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) คือ สถานบริการหรือโรงพยาบาลที่สามารถให้การรักษาระบบวงจรในโรคเฉพาะทางและโรคที่มีความซับซ้อนสูง พร้อมด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย โดยบริการทั้งสามระดับนั้นมีผู้ให้บริการทั้งที่เป็นของรัฐและเอกชน อย่างไรก็ตามการที่โรงพยาบาลและสถานพยาบาลของภาครัฐมีไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของประชาชนทำให้เกิดปัญหาความไม่สะดวกสบายในการให้บริการ ส่งผลให้มีโรงพยาบาลเอกชนเกิดขึ้นมาเพื่อรองรับกลุ่มคนไข้ที่มีรายได้ปานกลางถึงสูง และมีความสามารถในการจ่ายค่าบริการที่สูงกว่าโรงพยาบาลรัฐได้

โรงพยาบาลนาแกมีหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพสุขภาพรอบด้าน เช่น การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ และเน้นการทำงานเชิงรุกให้บริการกลุ่มประชาชนที่เข้าถึงบริการได้ยาก เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือผู้ป่วยติดเตียง ซึ่งการให้บริการเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการมีสุขภาพดีถ้วนหน้าและพึงพอใจต่อการให้บริการ (โรงพยาบาลนาแก, 2565)

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความตั้งใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการต่อผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนมโดยผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ผู้วิจัยจะนำเสนอให้กับผู้บริหารโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนมเพื่อพิจารณาพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการต่อผู้ป่วยใน ทั้ง 5 ด้านของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาการบริการที่ได้รับต่อคุณภาพการให้บริการจากประชาชนที่มารับบริการจากโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

คุณภาพการให้บริการต่อผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) 2) ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) 3) ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)

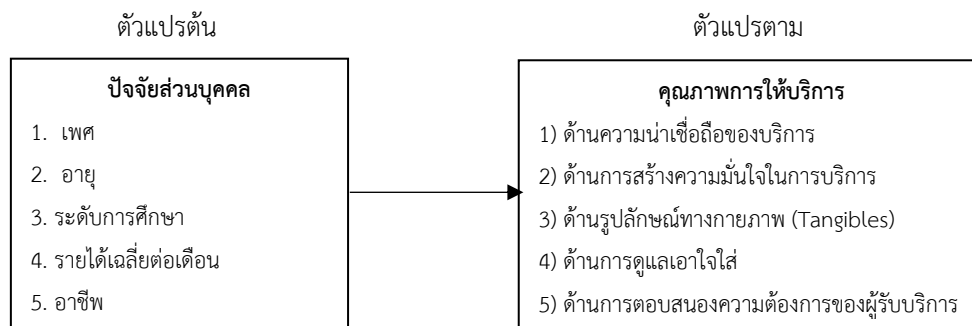
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ดำเนินงาน

ดำเนินการประเมินผลตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องเข้ารับการประเมิน คือ ความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก External Integrity And Transparency Assessment: EIT) และ ความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

วันที่ 1 กันยายน - 30 กันยายน พ.ศ. 2565

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สมวงศ์ พงษ์สถาพร (2560) คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติ ที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล



ณัฐพัชร ล้อประเสริฐ (2549) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

Crosby (1995) คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ยึดหลักดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องของผู้ให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งยังสามารถทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (Tenner & De Toro, 1992)

(1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

(2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

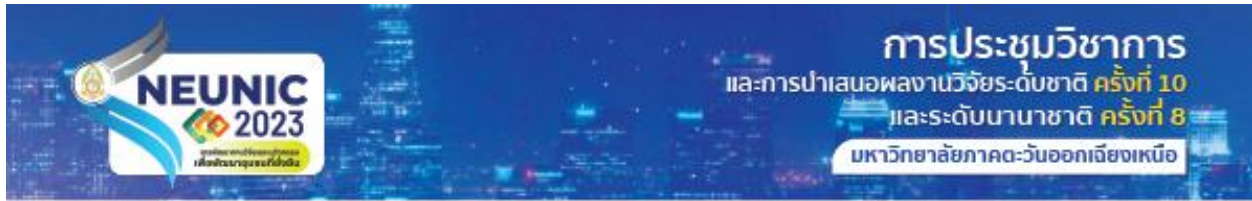
(3) การตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

(4) การรับประกันการให้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

(5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคนมิติที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังกล่าว ได้มีผู้นำมาใช้ในการวัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาล โดยวัดจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผลที่ได้แปลโดยตรงกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในมุมมองของผู้รับบริการ นอกจากนี้ แนวคิดที่ว่าผู้บริโภคควรจะต้องได้รับทราบข้อมูล และมีทางเลือกหนทางอื่นในการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของสินค้าและบริการได้แพร่หลายไปยังบริการด้านต่าง ๆ รวมถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอีกด้วย (Gerteis, et al., 1993) ทำให้มุมมองของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเป็นส่วนสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามได้อีกต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภุริสลาภ งามสิมะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์



ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.696 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ร้อยละ 69.60 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

รุ่งนภา ดวงทอง และธนายุ ภูวิทย์ธร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้มารับบริการโรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของผู้มารับบริการโรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ 3) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังไว้ของผู้มารับบริการกับคุณภาพการให้บริการที่ปฏิบัติได้จริงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ และ 4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้มารับบริการโรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด 2) คุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของผู้มารับบริการโรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ภาพรวมอยู่ระดับมาก 3) คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังไว้ของผู้มารับบริการกับคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังไว้ของผู้มารับบริการกับคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของผู้มารับบริการแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้มารับบริการของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ผู้มารับบริการของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม โดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลนาแก
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก ประกอบด้วย
- 1) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) 2) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) 3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการโรงพยาบาลนาแก โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูลจำนวน 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน - 30 กันยายน พ.ศ. 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม และใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อาชีพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก ประกอบด้วย 1) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) 2) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) 3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย

3. นำข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 มาสรุปหรือวิเคราะห์ในลักษณะการบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 และเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 มีอายุ 50-59 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และน้อยที่สุดคือ อายุ 15-19 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 น้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ รายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยที่สุดคือ รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และน้อยที่สุด นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของ



บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยรวม

การดำเนินงานของหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.13	0.906	มาก
ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	3.85	0.945	มาก
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.95	0.923	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.06	0.904	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.19	0.566	มาก
รวม	4.20	0.545	มาก

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

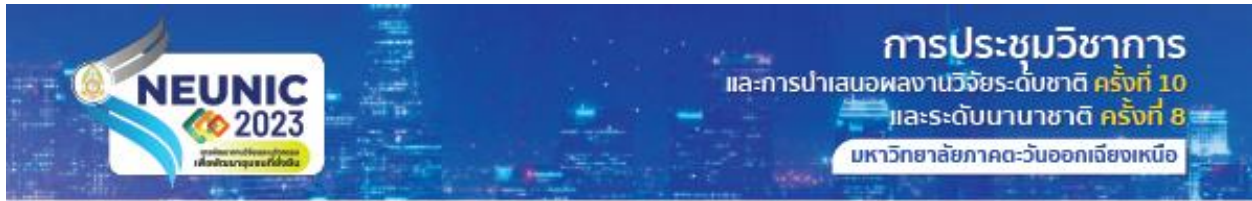
จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยขออภิปรายตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 50-59 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และ ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม หมายความว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม นั้นเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลนาแกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเกษตรกรรม และมีรายได้น้อย ซึ่งต้องเข้ารับการรักษาในชั้นฐานก่อนเนื่องจากมีรายได้น้อยและโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชนเดินทางได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการเข้าถึง (Accessibility Concept) ของ Moseley (1976) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประชาชน ในการเดินทางและการขนส่ง และกิจกรรมรวมถึงการวางผังของโรงพยาบาล การบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีอยู่ในพื้นที่

2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดถึงให้การดำเนินงานคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจะเห็นว่า โรงพยาบาลนั้นมีความสำคัญต่อระบบสาธารณสุขไทยเป็นอย่างมากโดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีผู้รับบริการจำนวนมากว่าบุคลากรทางการแพทย์ทำให้การทำงานนั้นมีความยุ่งยาก ดังนั้นการดำเนินงานของโรงพยาบาลจึงต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ภูริลาภ งามสิมะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผล



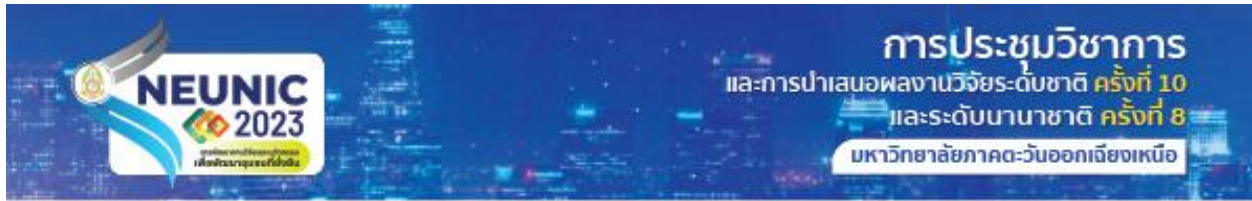
ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.696 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ร้อยละ 69.60 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า และยังสอดคล้องกับวิจัยของ รุ่งนภา ดวงทอง และธนาญ ภูวิทยาธร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้มารับบริการโรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด 2) คุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของผู้มารับบริการโรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ภาพรวมอยู่ระดับมาก 3) คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังไว้ของผู้มารับบริการกับคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังไว้ของผู้มารับบริการกับคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของผู้มารับบริการแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาปัจจัยทั้ง 5 ด้านของคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนมนั้น โดยรวมมีความเหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในระดับมาก ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรทำการสำรวจหรือสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ เพื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และนำผลการสำรวจที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพด้านบริการในทุกๆ ด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพัชร ล้อประเสริฐ. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ภูริลาภ งามสิมะ. (2565). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- รุ่งนภา ดวงทอง และธนาญ ภูวิทยาธร. (2565). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปลายพระยา จังหวัดกระบี่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี).
- สมวงศ์ พงษ์สถาพร. (2560). *Service Marketing*. กรุงเทพฯ: NUT REPUBLIC.



- สุกัญญา รักษาชล. (2564). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี).
- สุวรรณ พะลีราช. (2562). คุณภาพการบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตึก. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(2), 96-110.
- Crosby. (1988). *The Eternally Successful Organization*. New York : McGraw-Hill.
- Gerteis, et al. (1993). *Through the patient's eyes: understanding and promoting-centered care*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Moseley, D.C., Pietri, P.H. and Megginson, L.C. (1996). *Management leadership in action*.(5th ed). New York : Harper.
- Parasuraman , A., Zeithaml,V.A.& Berry ,L.L (1983). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49(4), 41-45.
- Parasuraman , A., Zeithaml,V.A.& Berry ,L.L (1985). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49(1): 41-50.
- Tenner, A. R., and Detoro, I. J. (1992). *Total Quality Management : There Step to Continuous Improvement*. Massachusetts : Addison-Wesley.