

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ให้กับผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลฯ โดยได้รับแบบสอบถามกลับมาครบ นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ตอนที่ 5 ผลวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ตอนที่ 6 ผลการสรุปข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ตอนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้บริการในโรงพยาบาลฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้มารับบริการในโรงพยาบาลฯ มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา/ระดับชั้นปี สถานภาพ วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ (ประเภทของบริการที่รับบริการ) ความถี่ในการเข้ารับบริการ ช่วงวันและเวลาที่รับบริการ โดยให้การแจกแจงความถี่และร้อยละผลวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	252	63.0
ชาย	148	37.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.0 (252 คน) ที่เหลือเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 37.0 (148 คน) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	20	5.0
21-40 ปี	113	28.2
41-50 ปี	72	18.0
51 ปีขึ้นไป	195	48.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.8 (195 คน) รองลงมาได้แก่ อายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.2 (113 คน) อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 (72 คน) และไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 (20 คน) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	58	14.5
มัธยมศึกษา/ปวช.	93	23.25
อนุปริญญา/ปวส.	70	17.5
ปริญญาตรี	163	40.75
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.75 (163 คน) รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.25 (93 คน) ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.5 (70 คน) ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.5 (58 คน) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.0 (16 คน) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	211	52.75
โสด	116	29.0
หม้าย/หย่าร้าง	73	18.25
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.75 (211 คน) รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 29.0 (116 คน) สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 18.25 (73 คน) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ

วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มารับการรักษา	248	28.9
มาเพราะถูกระบุในบัตร	216	25.2
เป็นผู้ป่วยเก่าโรงพยาบาลนี้	188	21.9
แพทย์นัดพบ	105	12.3
ต้องการปรึกษาแพทย์	52	6.1
ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น	34	4.0
อื่นๆ	14	1.6
รวม	857	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการเพื่อมารับการรักษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.9 (248 คน) รองลงมา ได้แก่ มาเพราะถูกระบุในบัตร คิดเป็นร้อยละ 25.2 (216 คน) เป็นผู้ป่วยเก่าโรงพยาบาลนี้ คิดเป็นร้อยละ 21.9 (188 คน) แพทย์นัดพบ คิดเป็นร้อยละ 12.3 (105 คน) ต้องการปรึกษาแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 6.1 (52 คน) ถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น คิดเป็นร้อยละ 4.0 (34 คน) และ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.6 (14 คน) ตามลำดับ เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ มีผลรวมของจำนวนกลุ่มตัวอย่างเกิน 400 คน เป็นเพราะข้อคำถามเหล่านี้ ผู้รับบริการสามารถเลือกตอบได้หลายคำตอบ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการ

ความถี่ในการเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้งต่อปี	148	37.0
4-6 ครั้งต่อปี	129	32.25
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	123	30.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความถี่ในการเข้ารับบริการน้อยกว่า 1-3 ครั้งต่อปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 (148 คน) รองลงมา ได้แก่ ความถี่ในการเข้ารับบริการ 4-6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 32.25 (129 คน) และความถี่ในการเข้ารับบริการมากกว่า 6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 30.75 (123 คน) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามช่วงวันที่มารับบริการ

ช่วงวันที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	135	17.067
วันอังคาร	158	19.975
วันพุธ	169	21.365
วันพฤหัสบดี	83	10.493
วันศุกร์	149	18.837
วันเสาร์	60	7.585
วันอาทิตย์	37	4.678
รวม	791	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการมีช่วงวันที่มารับบริการมากที่สุด คือ วันพุธ คิดเป็นร้อยละ 21.365 (169 คน) ถัดมาวันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 19.975 (158 คน) วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 18.837 (149 คน) วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 17.067 (135 คน) วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 10.493 (83 คน) วันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 7.585 (60 คน) และวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 4.678 (37 คน) ตามลำดับ เนื่องจากช่วงวันที่มารับบริการ มีผลรวมของจำนวนกลุ่มตัวอย่างเกิน 400 คน เป็นเพราะข้อคำถามเหล่านี้ผู้รับบริการสามารถเลือกตอบได้หลายคำตอบ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่างเวลา 8.01-16.00 น.	384	73.4
ระหว่างเวลา 16.01-24.00 น.	116	22.2
ระหว่างเวลา 24.01-8.00 น.	23	4.4
รวม	523	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการมีช่วงเวลาที่รับบริการระหว่างเวลา 8.01-16.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.4 (384 คน) รองลงมาได้แก่ ระหว่างเวลา 16.01-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.2 (116 คน) และระหว่างเวลา 24.01-8.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4.4 (23 คน) ตามลำดับ เนื่องจากช่วงเวลาที่มารับบริการ มีผลรวมของจำนวนกลุ่มตัวอย่างเกิน 400 คน เป็นเพราะข้อคำถามเหล่านี้ ผู้รับบริการสามารถเลือกตอบได้หลายคำตอบ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ได้แก่ (1) ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ บุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ความแน่นอน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ (2) ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ ประกอบด้วย การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก การพึงพอใจและประทับใจ ลักษณะที่สัมผัสได้ (3) ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ ประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี อาคาร/สถานที่ ความฉลาดทางอารมณ์ การกำกับดูแลตนเอง ค่านิยมในการบริการ การทำงานเป็นทีมและ (4) ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย กฎหมาย สังคมไทย โดยใช้ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D ในการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงภาพรวมระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. ปัจจัยภายนอก	3.55	1.088	มาก	1
2. ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ	3.11	1.088	ปานกลาง	2
3. ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ	3.08	1.080	ปานกลาง	3
4. ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ	3.08	1.096	ปานกลาง	4
รวมเฉลี่ย	3.20	1.088	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลฯ มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.20$) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ($\bar{x}=3.55$) อยู่ในระดับมาก และปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ ($\bar{x}=3.11$), ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ($\bar{x}=3.08$) และปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ ($\bar{x}=3.08$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ อนึ่งมีข้อสังเกตว่าค่า S.D. ที่วิเคราะห์ได้มีค่ามากกว่า 1 ตั้งแต่ตารางที่ 4.9 ถึง ตารางที่ 4.15 ซึ่งแสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ บุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ความแน่นอน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาการใช้บริการ

ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ				
1.1 โรงพยาบาลฯ มีแผ่นพับ โปสเตอร์เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพต่างๆ แจกฟรีให้ท่าน	3.22	1.256	ปานกลาง	1
1.2 โรงพยาบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ให้ท่านได้รับรู้อย่างถูกต้อง และ ทันสมัย	3.05	1.228	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1.3 โรงพยาบาลฯได้จัดเจ้าหน้าที่ให้ความรู้โรคติดต่อต่างๆ กับท่าน	2.88	1.231	ปานกลาง	3
1.4 โรงพยาบาลฯได้จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการวิธีปฏิบัติป้องกันตนเองจากโรคติดต่อต่างๆ ให้กับท่านได้รับรู้	2.86	1.217	ปานกลาง	4
รวมเฉลี่ย	3.00	1.121	ปานกลาง	5
2. บุคลากรหรือผู้ให้บริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการแต่งกายที่เหมาะสม	3.53	1.061	มาก	1
2.2 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสุภาพ/ให้เกียรติต่อท่าน	3.27	1.106	ปานกลาง	2
2.3 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความน่าเชื่อถือ	3.07	1.200	ปานกลาง	3
2.4 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจ	3.05	1.210	ปานกลาง	4
2.5 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก สอบถามความต้องการของท่านในการมาติดต่อกับงานผู้ป่วยนอก	3.05	1.252	ปานกลาง	5
2.6 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสามารถให้คำปรึกษาแก่ท่าน	3.03	1.226	ปานกลาง	6
2.7 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีน้ำใจต่อท่าน	3.03	1.242	ปานกลาง	7
2.8 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ตอบสนองความต้องการของท่าน	3.01	1.221	ปานกลาง	8
2.9 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก เข้าถึงเข้าใจในความต้องการของท่าน	2.99	1.201	ปานกลาง	9
2.10 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ดูแลเอาใจใส่ท่าน	2.97	1.218	ปานกลาง	10
รวมเฉลี่ย	3.10	1.084	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
3. รูปแบบการให้บริการ				
3.1 งานผู้ป่วยนอก มีคิวแสดงลำดับเข้าตรวจให้ ท่านรับรู้	3.27	1.059	ปานกลาง	1
3.2 งานผู้ป่วยนอก มีแสดงลำดับคิวที่ผ่านไป แล้วให้ท่านรับรู้	3.15	1.136	ปานกลาง	2
3.3 งานผู้ป่วยนอก มีการให้คำแนะนำขั้นตอนการ เข้ารับบริการ	3.13	1.085	ปานกลาง	3
3.4 งานผู้ป่วยนอก มีป้ายบ่งชี้ช่องให้บริการเพื่อ ไม่让您สับสน	3.12	1.088	ปานกลาง	4
3.5 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการเสนอการ บริการหลายรูปแบบแก่ท่าน หากท่านมี ข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่	3.06	1.095	ปานกลาง	5
3.6 งานผู้ป่วยนอก มีข้อความให้ท่านติดต่อ เจ้าหน้าที่เมื่อรอรับบริการนานเกิน 30 นาที	2.97	1.156	ปานกลาง	6
รวมเฉลี่ย	3.12	0.992	ปานกลาง	3
4. ระยะเวลาการให้บริการ				
4.1 ระยะเวลาการให้บริการรักษาพยาบาลมีความ ปลอดภัย	3.11	1.085	ปานกลาง	1
4.2 ระยะเวลาการให้บริการรักษาพยาบาลมีความ รวดเร็ว	2.80	1.190	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	2.95	1.079	ปานกลาง	6
5. ความแน่นอน				
5.1 ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลฯ มีบุคลากร ทางการแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ	3.40	1.113	มาก	1
5.2 ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลฯ มีการ ให้บริการที่ดี	3.13	1.126	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	3.27	1.054	ปานกลาง	1

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
6. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ				
6.1 งานผู้ป่วยนอก มีค่าบริการที่เหมาะสม	3.33	1.115	ปานกลาง	1
6.2 งานผู้ป่วยนอก มีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากสิทธิที่ผู้รับบริการได้รับ มีความเหมาะสม	3.19	1.140	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	3.26	1.065	ปานกลาง	2
7. ระยะเวลาการให้บริการ				
7.1 ระยะเวลารอคอย ณ จุดจ่ายเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็ว	2.95	1.179	ปานกลาง	1
7.2 ระยะเวลารอคอย ณ จุดตรวจ มีความเหมาะสม รวดเร็ว	2.90	1.905	ปานกลาง	2
7.3 ระยะเวลารอคอย ณ จุดลงทะเบียน มีความเหมาะสม รวดเร็ว	2.85	1.194	ปานกลาง	3
7.4 ระยะเวลารอคอย ณ จุดรับยา มีความเหมาะสม รวดเร็ว	2.69	1.226	ปานกลาง	4
รวมเฉลี่ย	2.86	1.166	ปานกลาง	7
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	3.08	1.080	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลฯ มีแผ่นพับโปสเตอร์เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพต่างๆ แจกฟรีให้ท่าน ($\bar{x}=3.22$) รองลงมา คือ โรงพยาบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ให้ท่านได้รับรู้อย่างถูกต้องและทันสมัย โรงพยาบาลฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่ให้ความรู้โรคติดต่อต่างๆ กับท่านและโรงพยาบาลฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการวิธีปฏิบัติป้องกันตนเองจากโรคติดต่อต่างๆ ให้กับท่านได้รับรู้ ($\bar{x}=3.05, 2.88$ และ 2.86 ตามลำดับ)

บุคลากรหรือผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการแต่งกายที่เหมาะสม ($\bar{x}=3.53$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสุภาพ/ให้เกียรติต่อท่าน เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก

มีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก สอบถามความต้องการของท่านในการมาติดต่อกับงานผู้ป่วยนอก เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสามารถให้คำปรึกษาแก่ท่าน เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีน้ำใจต่อท่าน เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ตอบสนองความต้องการของท่าน เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก เข้าถึงเข้าใจในความต้องการของท่าน และเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ดูแลเอาใจใส่ท่าน ($\bar{x}=3.27, 3.07, 3.05, 3.05, 3.03, 3.03, 3.01, 2.99$ และ 2.97 ตามลำดับ)

รูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานผู้ป่วยนอก มีคิวแสดงลำดับเข้าตรวจให้ท่านรับรู้ ($\bar{x}=3.27$) รองลงมา คือ งานผู้ป่วยนอก มีแสดงลำดับคิวที่ผ่านไปแล้วให้ท่านรับรู้ งานผู้ป่วยนอก มีการให้คำแนะนำขั้นตอนการเข้ารับบริการ งานผู้ป่วยนอก มีป้ายบ่งชี้ช่องให้บริการเพื่อไม่ให้ท่านสับสน เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการเสนอการบริการหลายรูปแบบแก่ท่าน หากท่านมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ และงานผู้ป่วยนอก มีข้อความให้ท่านติดต่อเจ้าหน้าที่ เมื่อรอรับบริการนานเกิน 30 นาที ($\bar{x}=3.15, 3.13, 3.12, 3.06$, และ 2.97 ตามลำดับ)

ระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการรักษาพยาบาลมีความปลอดภัย ($\bar{x}=3.11$) รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการรักษาพยาบาลมีความรวดเร็ว ($\bar{x}=2.80$)

ความแน่นอน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลฯ มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ ($\bar{x}=3.40$) รองลงมา คือ ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลฯ มีการให้บริการที่ดี ($\bar{x}=3.13$)

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานผู้ป่วยนอก มีค่าบริการที่เหมาะสม ($\bar{x}=3.33$) รองลงมา คือ งานผู้ป่วยนอก มีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือ จากสิทธิที่ผู้รับบริการได้รับ มีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.19$)

ระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลารอคอย ณ จุดจ่ายเงิน มีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{x}=2.95$) รองลงมา คือ ระยะเวลารอคอย ณ จุดตรวจมีความเหมาะสม รวดเร็ว ระยะเวลารอคอย ณ จุดลงทะเบียน มีความเหมาะสม รวดเร็ว และระยะเวลารอคอย ณ จุดรับยา มีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{x}=2.90, 2.85$ และ 2.69 ตามลำดับ) และ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.08$) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความแน่นอน ($\bar{x}=3.27$) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลาการใช้บริการ ($\bar{x}=2.86$)

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ความพึงพอใจและประทับใจ ลักษณะที่สัมผัสได้

ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1.1 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ปกปิดความลับของท่าน	3.25	1.173	ปานกลาง	1
1.2 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความร่วมมือในการรักษาพยาบาลแก่ท่านด้วยใจจริง	3.14	1.161	ปานกลาง	2
1.3 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ช่วยเหลือต่อการเจ็บป่วยของท่านในครั้งนี้	3.13	1.146	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	3.16	1.021	ปานกลาง	2
2. การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก				
2.1 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีทักษะ/ความชำนาญในการให้บริการตามวิชาชีพ	3.29	1.131	ปานกลาง	1
2.2 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความรู้ในการให้บริการตามวิชาชีพ	3.26	1.127	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	3.27	1.110	ปานกลาง	1
3. ความพึงพอใจและประทับใจ				
3.1 ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้	3.04	1.180	ปานกลาง	1
3.2 ท่านมีความประทับใจในการรับบริการครั้งนี้	3.03	1.171	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	3.03	1.166	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
4. ลักษณะที่สัมผัสได้				
4.1 งานผู้ป่วยนอก มีบริการแจ้งผลลัพธ์การรักษา ที่ผ่านมาให้ท่านทราบอย่างเหมาะสม	3.02	1.149	ปานกลาง	1
4.2 งานผู้ป่วยนอก มีบริการเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลฯ แก่ประชาชนอย่างเหมาะสม	2.94	1.131	ปานกลาง	2
4.3 โรงพยาบาลฯ มีสิ่งแวดล้อมน่ารื่นรมย์	2.93	1.150	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	2.96	1.054	ปานกลาง	4
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	3.11	1.088	ปานกลาง	2

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ปกปิดความลับของท่าน ($\bar{x}=3.25$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความร่วมมือในการรักษาพยาบาลแก่ท่านด้วยใจจริง เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ช่วยเหลือต่อการเจ็บป่วยของท่านในครั้งนี้ ($\bar{x}=3.14$ และ 3.13 ตามลำดับ)

การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีทักษะ/ความชำนาญในการให้บริการตามวิชาชีพ ($\bar{x}=3.29$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความรู้ในการให้บริการตามวิชาชีพ ($\bar{x}=3.26$)

ความพึงพอใจและประทับใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้ ($\bar{x}=3.04$) รองลงมา คือ ท่านมีความประทับใจในการรับบริการครั้งนี้ ($\bar{x}=3.03$)

ลักษณะที่สัมผัสได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานผู้ป่วยนอก มีบริการแจ้งผลลัพธ์การรักษาที่ผ่านมาให้ท่านทราบอย่างเหมาะสม ($\bar{x}=3.02$) รองลงมา คือ งานผู้ป่วยนอก มีบริการเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯ แก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและโรงพยาบาลฯ มีสิ่งแวดล้อมน่ารื่นรมย์ ($\bar{x}=2.94$ และ 2.93 ตามลำดับ) และพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.11$) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ได้แก่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ($\bar{x}=3.27$) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ ($\bar{x}=2.96$)

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี อาคาร/สถานที่ ความฉลาดทางอารมณ์ การกำกับดูแลแสดงออกของตนเอง ค่านิยมในการบริการ และการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี				
1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย	3.13	1.127	ปานกลาง	1
1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความปลอดภัยต่อการให้บริการ	3.11	1.083	ปานกลาง	2
1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.01	1.115	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	3.08	1.072	ปานกลาง	3
2. อาคาร/สถานที่				
2.1 งานผู้ป่วยนอก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย	3.00	1.132	ปานกลาง	1
2.2 งานผู้ป่วยนอก มีสถานที่น่าใช้บริการ	2.97	1.148	ปานกลาง	2
2.3 งานผู้ป่วยนอก มีสถานที่บริการที่สวยงาม	2.97	1.149	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	2.98	1.097	ปานกลาง	6
3. ความฉลาดทางอารมณ์				
3.1 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก สามารถแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม	3.12	1.116	ปานกลาง	1
3.2 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความคิดเชิงบวก	3.02	1.176	ปานกลาง	2
3.3 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีสัมพันธภาพที่ดีกับท่าน	3.01	1.170	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	3.05	1.032	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยภายในโรงพยาบาล	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
4. การกำกับการแสดงออกของตนเอง				
4.1 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการแสดงออก อย่างเหมาะสมต่อสังคม	3.14	1.110	ปานกลาง	1
4.2 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการแสดงออก อย่างเหมาะสมต่อท่าน	3.09	1.123	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	3.11	1.095	ปานกลาง	2
5. ค่านิยมในการบริการ				
5.1 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ให้ความสำคัญกับ ท่าน	3.08	1.161	ปานกลาง	1
5.2 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก สร้างความเป็นมิตร กับท่าน	3.08	1.177	ปานกลาง	2
5.3 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก พุดจาอ่อนน้อมถ่อม ตน	3.05	1.191	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	3.07	1.150	ปานกลาง	4
6. การทำงานเป็นทีม				
6.1 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสามัคคีใน การทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	3.18	1.141	ปานกลาง	1
6.2 เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ช่วยเหลืองานกัน	3.16	1.155	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	3.17	1.128	ปานกลาง	1
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	3.08	1.096	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 4.12 พบว่า วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย ($\bar{x}=3.13$) รองลงมา คือ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความปลอดภัยต่อการให้บริการ และเครื่องมือใช้ในการให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{x}=3.11$ และ 3.01 ตามลำดับ)

อาคาร/สถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานผู้ป่วยนอก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ($\bar{x}=3.00$) รองลงมา

คือ งานผู้ป่วยนอก มีสถานที่น่าใช้บริการ ($\bar{x}=2.97$) และงานผู้ป่วยนอก มีสถานที่สวยงาม ($\bar{x}=2.97$) ตามลำดับ

ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก สามารถแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ($\bar{x}=3.12$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความคิดเชิงบวก และเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีสัมพันธภาพที่ดีกับท่าน ($\bar{x}=3.02$ และ 3.01 ตามลำดับ)

การกำกับการแสดงออกของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อสังคม ($\bar{x}=3.14$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อท่าน ($\bar{x}=3.09$)

ค่านิยมในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ให้ความสำคัญกับท่าน ($\bar{x}=3.08$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก สร้างความเป็นมิตรกับท่าน (3.08) และเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก พุดจาอ่อนน้อมถ่อมตน ($\bar{x}=3.05$) ตามลำดับ

การทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก มีความสามัคคีในการทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x}=3.18$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ช่วยเหลืองานกัน ($\bar{x}=3.16$) และพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.08$) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ($\bar{x}=3.17$) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อาคาร/สถานที่ ($\bar{x}=2.98$)

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัยภายนอก ได้แก่ กฎหมาย และสังคมไทย

ปัจจัยภายนอก	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. กฎหมาย				
1.1 โรงพยาบาลฯ ให้การรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	3.62	1.069	มาก	1

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1.2 โรงพยาบาลฯ ได้ปฏิบัติตามสิทธิของผู้ป่วย อย่างเคร่งครัด	3.58	1.114	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.60	1.075	มาก	1
2. สังคมไทย				
2.1 โรงพยาบาลฯ มีการตอบสนองความต้องการ ของสังคมตามประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม	3.50	1.108	มาก	1
2.2 โรงพยาบาลฯ รับผิดชอบต่อสังคม คือ การมี คุณธรรม การเสียสละอุทิศตนแก่สังคม การ ไม่สร้างความเสียหายแก่สังคม	3.50	1.124	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.50	1.101	มาก	2
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	3.55	1.088	มาก	1

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลฯ ให้การรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ($\bar{x}=3.62$) รองลงมา คือ โรงพยาบาลฯ ได้ปฏิบัติตามสิทธิของผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด ($\bar{x}=3.58$)

สังคมไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อย่อย คือ โรงพยาบาลฯ มีการตอบสนองความต้องการของสังคมตามประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม ($\bar{x}=3.50$) และ โรงพยาบาลฯ รับผิดชอบต่อสังคม คือ การมีคุณธรรมการเสียสละอุทิศตนแก่สังคม การไม่สร้างความเสียหายแก่สังคม ($\bar{x}=3.50$) และพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยภายนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.55$) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กฎหมาย ($\bar{x}=3.60$) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สังคมไทย ($\bar{x}=3.50$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ในส่วน ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลฯ ได้แก่ (1) การให้บริการอย่าง
เสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (3) การให้บริการอย่างพอเพียง (4) การให้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้ ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D
ในการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงภาพรวมระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ

ระดับคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	3.25	1.112	ปานกลาง	1
2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.12	1.008	ปานกลาง	2
3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.12	1.164	ปานกลาง	3
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.03	1.164	ปานกลาง	4
5. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	2.85	1.102	ปานกลาง	5
รวมเฉลี่ย	3.07	1.110	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลฯ มีความเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการ
บริการของโรงพยาบาลฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ
ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ($\bar{x}=3.25$), ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.12$),
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}=3.12$), ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x}=3.03$) และด้านการ
ให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{x}=2.85$)

ตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อระดับคุณภาพการบริการ ได้แก่
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการ
อย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. ให้บริการประชาชนเป็นไปตามมาตรฐานการ ให้บริการแบบเดียวกัน	3.13	1.195	ปานกลาง	1
2. ให้บริการประชาชนเป็นไปตามลำดับ ก่อน- หลังอย่างเท่าเทียมกัน	3.13	1.204	ปานกลาง	2
3. ให้บริการประชาชนทุกระดับโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	3.11	1.215	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	3.12	1.164	ปานกลาง	3
ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. จุดตรวจ มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัด หมาย	3.30	1.162	ปานกลาง	1
2. จุดลงทะเบียน มีการให้บริการตรงตาม กำหนดนัดหมาย	3.29	1.153	ปานกลาง	2
3. จุดจ่ายเงิน มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัด หมาย	3.28	1.145	ปานกลาง	3
4. จุดรับยา มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัด หมาย	3.17	1.189	ปานกลาง	4
รวมเฉลี่ย	3.25	1.112	ปานกลาง	1
ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. โรงพยาบาลฯ มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการ และคอยช่วยเหลืออย่างพอเพียง	3.02	1.865	ปานกลาง	1
2. โรงพยาบาลฯ มีร้านอาหารพอเพียงกับความ ต้องการ	2.93	1.185	ปานกลาง	2
3. โรงพยาบาลฯ มีห้องน้ำพอเพียงกับความ ต้องการ	2.86	1.170	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
4. งานผู้ป่วยนอก มีเก้าอี้พอเพียงกับความต้องการ	2.83	1.189	ปานกลาง	4
5. โรงพยาบาลฯ มีสถานที่จอดรถสะดวกพอเพียงกับความต้องการ	2.63	1.24	ปานกลาง	5
รวมเฉลี่ย	2.85	1.102	ปานกลาง	5
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. มีการติดตามผลตรวจอย่างต่อเนื่อง เช่น ผลตรวจเลือด อาการของคนไข้	3.21	1.198	ปานกลาง	1
2. มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เช่น คลินิก โรงพยาบาลอื่นๆ	3.13	1.119	ปานกลาง	2
3. คอยดูแลและมีการปฏิบัติงานส่งเวรในแต่ละช่วงเพื่อการรักษาที่ต่อเนื่อง	3.12	1.164	ปานกลาง	3
4. มีการประสานงาน รับ – ส่ง ข้อมูลผู้ป่วยที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง	3.11	1.158	ปานกลาง	4
5. มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.05	1.133	ปานกลาง	5
รวมเฉลี่ย	3.12	1.008	ปานกลาง	2
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์	อันดับที่
1. โรงพยาบาลฯ มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการตลอดเวลา	3.09	1.189	ปานกลาง	1
2. โรงพยาบาลฯ มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	2.99	1.225	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	3.03	1.164	ปานกลาง	4

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้บริการประชาชนเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน ($\bar{x}=3.13$) รองลงมา คือ ให้บริการประชาชนเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x}=3.13$) และให้บริการประชาชนทุกระดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=3.11$) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดตรวจ มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย ($\bar{x}=3.30$) รองลงมา คือ จุดลงทะเบียน มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย ($\bar{x}=3.29$), จุดจ่ายเงิน มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย ($\bar{x}=3.28$), จุดรับยา มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย ($\bar{x}=3.17$) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลฯ มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการและคอยช่วยเหลืออย่างพอเพียง ($\bar{x}=3.02$) รองลงมา คือ โรงพยาบาลฯ มีร้านอาหารพอเพียงกับความต้องการ ($\bar{x}=2.93$), โรงพยาบาลฯ มีห้องน้ำพอเพียงกับความต้องการ ($\bar{x}=2.86$), งานผู้ป่วยนอก มีเก้าอี้พอเพียงกับความต้องการ ($\bar{x}=2.83$), โรงพยาบาลฯ มีสถานที่จอดรถสะดวกพอเพียงกับความต้องการ ($\bar{x}=2.63$) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการติดตามผลตรวจอย่างต่อเนื่อง เช่น ผลตรวจเลือดอาการของคนไข้ ($\bar{x}=3.21$) รองลงมา คือ มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เช่น คลินิก โรงพยาบาลอื่นๆ ($\bar{x}=3.13$), คอยดูแลและมีการปฏิบัติงานส่งเวรในแต่ละช่วงเพื่อการรักษาที่ต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.12$), มีการประสานงานรับ – ส่ง ข้อมูลผู้ป่วยที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.11$), มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.05$) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการตลอดเวลา ($\bar{x}=3.09$) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{x}=2.99$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ($\bar{x}=3.25$) และรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{x}=2.85$)

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ และปัจจัยภายนอก โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) ดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ (N=400)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย			
	1	2	3	4
ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ	.587*	.387*	.223*	.086*
ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ		.299*	.294*	.253*
ปัจจัยภายนอก			.209*	.233*
ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ				.167*
Constant	1.276	.970	.746	.691
R	.609	.646	.667	.674
R ²	.371	.417	.445	.454
R ² Change	.371	.046	.028	.010
Std.Error of the Estimate	.732	.706	.690	.684
F	234.918	141.824	105.633	82.255
Sig.(2-tailed)	.000*	.000*	.000*	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ เป็นตัวแปรลำดับแรกๆ ที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ได้ร้อยละ 37.1 อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R^2=.371$, $P=.000$) ตัวแปรลำดับที่สองเข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มเติม ได้ร้อยละ 4.6 ($R^2 \text{ Change}=.046$, $P=.000$) ตัวแปรลำดับที่สามที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ปัจจัยภายนอก มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มเติมได้ร้อยละ 2.8 ($R^2 \text{ Change}=.028$, $P=.000$) และตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ที่ถูกวิเคราะห์นำเข้าสู่สมการถดถอยเป็นตัวแปรสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มเติมได้ร้อยละ 1.0 ($R^2 \text{ Change}=.010$, $P=.000$) และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรเข้าด้วยกัน ปรากฏว่า ความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ได้ร้อยละ 45.4 ($R^2=.454$, $P=.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณา (1) ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ ($\text{Beta}=.086$, $P<.05$) (2) ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ($\text{Beta}=.253$, $P<.05$) (3) ปัจจัยภายนอก ($\text{Beta}=.233$, $P<.05$) (4) ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ ($\text{Beta}=.167$, $P<.05$) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวอีกนัยหนึ่ง ยังมีความพร้อมภายในโรงพยาบาล มีการสนับสนุนการมารับบริการ มีความชัดเจนกับภายนอก มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างดี จะช่วยทำให้คุณภาพการบริการมีมากขึ้น

ตอนที่ 5 ผลวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ มีมากกว่าร้อยละ 80” ใช้การวิเคราะห์ t-test โดยได้นำมากำหนดสมมติฐาน (H_0) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80 ($\mu \leq 80$)

H_a ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ มากกว่า 80 ($\mu > 80$)

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพ
การบริการในการให้บริการกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

	N	$\bar{X}$	S.D.	Std.Error Mean	t	Sig.(2-tailed)
คุณภาพการบริการ	400	3.08	.922	.046	-2.610	.009

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแปลผลได้ดังนี้ จากผลการทดสอบพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ มีค่าเท่ากับ 3.08 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .922 มีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างเท่ากับ .046 และเมื่อนำมาทดสอบ t-test เพื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ มีมากกว่าร้อยละ 80 หรือไม่ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ออกมาว่า ค่าของ t เท่ากับ -2.610 มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่า ไม่สามารถปฏิเสธ H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80

ตอนที่ 6 ผลการสรุปข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ในการนำเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ เป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถามตอนที่ 5 ของชุดแบบสอบถาม นำเสนอเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

6.1 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดโดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามเฉพาะส่วนที่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

6.1.1 การให้บริการอย่างสมอบาค เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามเบอร์คิว ในการบริการทุกสิทธิ์ควรเท่าเทียมกันยกเว้นผู้ป่วยที่วิกฤตและผู้สูงอายุควรได้รับการบริการก่อน เจ้าหน้าที่ไม่ควรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและพวกพ้อง และควรมีการแบ่งการบริการรักษาของส่วนเจ้าหน้าที่เองกับประชาชนทั่วไปอย่างชัดเจน

6.1.2 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ควรมีกำหนดเวลาที่ชัดเจนต่อการให้บริการ ปรับปรุงขั้นตอนบริการให้มีความรวดเร็วไม่ซ้ำซ้อนและตรงเวลาที่นัดหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จุดลงทะเบียนควรปรับปรุงเวลาในการคืนประวัติ เจ้าหน้าที่ควรมาถึงก่อนเวลา เมื่อถึงเวลาสามารถให้บริการได้เลย โดยเฉพาะห้องเจาะเลือด จุดคัดกรองอายุรกรรม แพทย์ควรมาตรงเวลาหรือควรมีแพทย์ลงทดแทนเพื่อไม่ให้คนไข้รอนาน จุติรับยาควรจ่ายยาให้รวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานกลับผู้ป่วย ในกรณีแพทย์นัดผู้ป่วยแต่แพทย์ไม่สะดวกเข้ามาตรวจและควรมีเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการให้บริการน่าจะทำให้บริการรวดเร็วขึ้น

6.1.3 การให้บริการอย่างพอเพียง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะจุดผู้ป่วยนอก จุดจ่ายยา ห้องฉุกเฉินและเจ้าหน้าที่การเงิน เพิ่มเก้าอี้ พัดลม ร้านอาหาร ห้องน้ำ อุปกรณ์รักษาสถานที่จอดรถพร้อมปรับปรุงสถานที่จอดรถ ปรับปรุงเครื่องมือและห้องตรวจรักษา โรงพยาบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นให้พอเพียงเพื่อสามารถพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะมาตรการป้องกันการรักษาและโรงพยาบาลฯ

6.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ควรติดตามผู้ป่วยเสมอทั้งที่อยู่บ้านหรือโรงพยาบาลฯ ผลเจาะเลือดไม่ควรให้ผู้ป่วนั่งรอ ควรส่งผลเจาะเลือดไปที่จอคอมพิวเตอร์จะลดความแออัดในห้องเจาะเลือด ไม่ควรเปลี่ยนแพทย์บ่อยเป็นผลให้การรักษาไม่ต่อเนื่อง ควรปรับปรุงการติดตามผลและประสานงาน ควรมีการจัดเวรแทนในช่วงกลางวันหรือสลับเวลาพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเวรเย็นรถ เพื่อผู้ป่วยจะได้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง

6.1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า โรงพยาบาลฯควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการให้บริการเต็มที่ ควรมีระบบและระเบียบปฏิบัติในทางเดียวกันหรือควรจัดระเบียบการให้บริการใหม่เพื่อความรวดเร็ว ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้ป่วยเพิ่มขึ้น เพราะบางคนป่วยหนักเจ้าหน้าที่น้อยอาจจะเกิดอันตรายได้ ควรปรับปรุงการบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีจิตบริการและความรวดเร็วในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความทันสมัยก้าวหน้าอยู่เรื่อยๆ ส่งไปดูหน่วยงานอื่นๆ ในกรุงเทพฯ ดูการบริการของโรงพยาบาลอื่นเพื่อปรับปรุง ควรปรับปรุงจุดตรวจโรคไตให้ดีขึ้น ปรับปรุงแผนกตา โดยบุคลากรด้านแม่บ้านควรทำความสะอาดและเอาใจใส่เพิ่มขึ้น เพิ่มผู้รับความคิดเห็น เพิ่มการแสดงป้ายหรือข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ป่วยใช้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวกเหมาะสม เช่น ห้องน้ำ ควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมว่าให้ไปใช้ได้ทั้งชั้นไหนอีกบ้าง

6.1.6 อื่นๆ เจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาล ควรมีความกระตือรือร้นในการรักษาผู้ป่วย ให้คำแนะนำกับผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาลฯ เป็นครั้งแรกอย่างญาติมิตร มีการสื่อสารกับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนน้อม ใจเย็น เข้าใจคนไข้ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีน้ำเสียงที่เป็นมิตร มีใจให้บริการ

ปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างสุภาพตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากร ต้องการให้มีคลินิกนอกเวลาทุกโรคในทุกวันเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ ควรมีการแนะนำความรู้เรื่องเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยที่มาพบแพทย์ จุดตรวจคัดกรองควรอยู่ในสถานที่เหมาะสมกับการสอบถามประวัติเพื่อให้ผู้ป่วยได้ยื่นอย่างชัดเจน

ตอนที่ 7 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้บริการในโรงพยาบาลฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยและคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ เป็นการตรวจสอบความสามารถของโรงพยาบาลฯ ว่ามีปัจจัยใดที่จะทำให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของโรงพยาบาลฯ ที่ระดับใด อย่างไร มีการแก้ไขอย่างไร โดยมีกำหนดประเด็นต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการที่เป็นระดับผู้บริหารของโรงพยาบาลฯ จำนวน 4 ท่าน คือ หัวหน้างานเวชระเบียน พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล และเภสัชกร ระดับชำนาญการ สามารถสรุป ได้ดังนี้ (รายละเอียดอยู่ภาคผนวก จ)

7.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ โดยจำแนกได้ ดังนี้

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นตามหลักการบริหาร 3 M ได้แก่ Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (การบริหารงานภายใน) และมีปัจจัยตามกรอบแนวคิดร่วมด้วย ดังนี้

ปัจจัยคน (Man) องค์กรต้องสร้างคนทั้งเรื่องจิตใจและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม

ปัจจัยงบประมาณ (Money) คือ งบประมาณเป็นปัจจัยที่สำคัญในทุกด้าน

ปัจจัยการบริหารงานภายใน (Management) มีปัจจัยย่อยได้แก่ 1) เทคโนโลยีนวัตกรรม/วัสดุอุปกรณ์ คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบันทึกข้อมูลการตรวจรักษา ระบบคิวต่างๆ 2) ปริมาณงาน การแบ่งสัดส่วนงานให้เหมาะสมกับกำลังคน 3) สถานที่ เอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการ

4) จัดระบบ คือ ระบบของการสื่อสารกับคนไข้ ระบบของบุคลากรให้มีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม

ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ การเข้าถึงบริการได้ง่าย เป็นโรงพยาบาลทั่วไป และรับผู้ป่วยของโรงพยาบาลชุมชนอีก 5 แห่ง การส่งเสริมให้มีแพทย์หลายแผนกจะทำให้มีคนไข้มารับบริการมากขึ้น

ปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการ โรงพยาบาลฯ ให้บริการรักษาครอบคลุมทุกโรค และมีผู้ป่วยเก่าจำนวนมากที่ไม่ย้ายไปตามสิทธิยังคงมารักษาที่โรงพยาบาลฯ อยู่ ปัจจุบันทางโรงพยาบาลฯ ทำ cath lab ศูนย์หัวใจโดยเปิดรับผู้ป่วยหัวใจจากจังหวัดอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี มาทำด้วย การมีแพทย์ออกตรวจในและนอกเวลาทำการจะทำให้คนไข้มารับบริการและเป็นที่ยอมรับ

ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ มีบริการครอบคลุมเกือบครบทุกสาขา การทำงานเป็นทีมของคนรุ่นเก่า จะมีความรักองค์กรค่อนข้างเยอะ อาคารสถานที่ เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ

ปัจจัยภายนอก โรงพยาบาลฯ ตั้งในสถานที่ที่สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีการแข่งขันเรื่องเงินเดือนกับโรงพยาบาลคู่แข่งสูง และโรงพยาบาลฯ รับสิทธิบัตรทองจึงมีคนไข้มารับบริการเป็นจำนวนมาก

ปัจจัยอื่นๆ การให้สวัสดิการเจ้าหน้าที่ยังให้ได้ไม่เพียงพอ

จากปัจจัยดังกล่าวผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ มากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยงบประมาณ ปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการ และปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ

7.2 ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

ในภาพรวมผู้ให้สัมภาษณ์คิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลฯ ปัจจุบันอยู่ที่ระดับ 70%-75% และมีหนึ่งท่านให้ความเห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลฯ มีระดับตามมาตรฐานคุณภาพของสถาบันรับรอง (Hospital accreditation: HA)

โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ดังนี้

การให้บริการอย่างเสมอภาค ภาพรวมให้ 80% มีการให้บริการตามคิวและให้ความเร่งด่วนกรณีฉุกเฉิน

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา แพทย์ออกตรวจช้า ควรลงตรงเวลาเพื่อลดเวลารอคอย และปัจจุบันมาตรงเวลาดีขึ้น การจ่ายยาขึ้นอยู่กับคนไข้มาขึ้นใบสั่งยาเร็วหรือช้าและถ้าแพทย์สั่งยากรณีพิเศษ เช่น ยาหยอดตา ยามาเชื้อ เป็นยาที่ต้องผลิตใหม่คนไข้ต้องรอยา 1 ชั่วโมงโดยประมาณ

การให้บริการอย่างพอเพียง คิดว่ายังไม่พอเพียง เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ
เจ้าหน้าที่ ฯลฯ บางครั้งยาบางรายการไม่เพียงพอกับคนไข้ต้องมาจ่ายยาภายหลัง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลฯ มีศูนย์ประสานรับส่งต่อ (Refer) คนไข้
ติดตามคนไข้และมีขั้นตอนส่งต่อผู้ป่วยไปแผนกต่างๆ อย่างต่อเนื่องกัน

การให้บริการอย่างก้าวหน้า ตอนนี้มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย แต่ยังมีความล่าช้าของ
เทคโนโลยีต้องพัฒนาระบบบริการให้ทันสมัยมีเป้าหมายให้โรงพยาบาลฯ เป็นโรงพยาบาลราชวิถี
2 โรงพยาบาลฯ มีการพัฒนาอยู่เรื่อยๆ

7.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

7.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค ในอนาคตโรงพยาบาลฯ จะนำผู้กักบัตรคิว
แยกสิทธิ์ไว้บริการผู้รับบริการ

7.3.2 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ทุกแผนกควรร่วมมือทำเวลาการตรวจรักษา
เพื่อลดการแออัดของคนไข้ และลดการจ่ายยาล่าช้ากับผู้รับบริการ

7.3.3 การให้บริการอย่างพอเพียง ควรมีเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ สถานที่พร้อมให้บริการ
ควรจ่ายยาอย่างสมเหตุผล

7.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไปตรวจต่างๆ หน่วยงานควรสแกนเข้าระบบทันที
ลดการติดผลตรวจผิดคน ควรให้บริการตามนัดหากเกินศักยภาพต้องส่งศูนย์ประสาน ให้ประเมิน
พฤติกรรมเจ้าหน้าที่แต่ละเดือน

7.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า ระบบโปรแกรมต่างๆ ควรเร็วไว ควรพัฒนาระบบ
บริการให้ทันสมัย พัฒนาโปรแกรมหารูปแบบบริการเพื่อบริการที่ดีขึ้น

7.3.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ควรให้งานเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม ให้ความรู้ในการ
บริการต่างๆ กับผู้รับบริการและพัฒนาบุคลากร ควรพูดคุยกับเจ้าหน้าที่เรื่องพฤติกรรมบริการ