

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ส่วนแรกเป็นการสรุปการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ สมมติฐาน วิธีการดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ส่วนถัดมาเป็นการนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ส่วนสุดท้ายเป็นการเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลแบบผสมวิธี (Mixed Method) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ
- 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ
- 1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ และปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1.2.2 ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ มีมากกว่าร้อยละ 80

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ประชากรสำหรับการเก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม เป็นประชากรที่มารับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลฯ จำนวน 68,880 คนต่อเดือน (ข้อมูล ช่วงตุลาคม 2560)

2) ประชากรสำหรับการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก ได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการระดับผู้บริหารของโรงพยาบาลฯ

กลุ่มตัวอย่าง 1) ตัวอย่างสำหรับการตอบแบบสอบถามเป็นผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาลฯ จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากสูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ 2) ตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sample Group) จำนวน 4 คน ได้แก่ (1) หัวหน้างานเวชระเบียน (2) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล และ (4) เกสเซอร์ระดับชำนาญการ

1.3.1 เครื่องมือในการวิจัย 2 ประเภท คือ 1) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับบริการ 2) แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการระดับผู้บริหารของโรงพยาบาลฯ แบบสอบถาม จะแบ่งเป็น 4 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบกึ่งโครงสร้างมี 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อระดับของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ จำนวน 60 ข้อ พบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 0.33 และสูงสุด 1.00 มีค่า IOC = 0.93 ส่วนสอง แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ จำนวน 19 ข้อ พบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 0.67 และสูงสุด 1.00 มีค่า IOC = 0.89 โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาด้านงานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ไปทดสอบกับผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐอื่น ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.982

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนที่ 1 เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการในโรงพยาบาลฯ โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเองร่วมกับผู้ช่วยจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และ ส่วนที่ 2 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการระดับผู้บริหารภายในโรงพยาบาลฯ จำนวน 4 ท่าน ได้แก่ (1) หัวหน้างานเวชระเบียน (2) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล (4) เกสเซอร์ ระดับชำนาญการ

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจะใช้ ร้อยละ การแจกแจงความถี่ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการและระดับคุณภาพการบริการ ใช้การวิเคราะห์ค่าที่ การถดถอยเชิงพหุคูณ แบบขั้นตอนในการทดสอบสมมติฐาน ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ผู้ตอบเขียนอธิบายมาแล้วนำประเด็นเนื้อหาที่คล้ายคลึงกันมาจัดกลุ่มจำพวกเดียวกัน และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

1.4 ผลการวิจัย

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ จำนวน 400 คน พบว่าเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีวัตถุประสงค์เข้ารับบริการเพื่อมารับการรักษา ความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 - 3 ครั้งต่อปี ช่วงวันที่มารับบริการในวันพุธ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 8.01-16.00 น.

1.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และเมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.60) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สังคมไทย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.27) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ปัจจัยต่อมา ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.08) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.27) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.08) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.17) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อาคาร/สถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

1) ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดตรวจ มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.30) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จุดรับยา มีการให้บริการตรงตามกำหนดนัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ด้านรองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.12) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการติดตามผลตรวจต่อเนื่อง เช่น ผลตรวจเลือด อาการของคนไข้ (ค่าเฉลี่ย 3.21) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ด้านถัดมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.12) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้บริการประชาชนเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.13) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการประชาชนทุกระดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ด้านต่อมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.03) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.09) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ โรงพยาบาลมีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย 2.99)

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.85) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลฯ มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการและคอยช่วยเหลืออย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.02) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ โรงพยาบาลฯ มีสถานที่จอดรถสะดวกพอเพียงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.63)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ประกอบด้วย ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ

ปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการ ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ และปัจจัยภายนอก พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

2. ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 ได้ค่าจากการทดสอบ (significance < .05 และค่า $t < 0$) ดังนั้น ในส่วนระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลฯ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 2

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ และระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยภายนอก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายปัจจัยได้ ดังนี้

ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย การทำงานของบุคลากรหรือผู้ให้บริการ มีรูปแบบการให้บริการหลากหลาย มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว มีความแน่นอนให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและระยะเวลาใช้บริการเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกนาค หงสกุล (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข, อุไร ดวงระหว้า (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และวิสนนันทน์ สุดประเสริฐ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา) พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ด้านสนับสนุนการมารับบริการ ได้แก่ บุคลากร ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ความแน่นอน ค่าใช้จ่ายใช้บริการ และระยะเวลาใช้บริการ

ปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการ ได้แก่ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ความพึงพอใจและประทับใจ และลักษณะที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ วิสนนันทน์ สุดประเสริฐ (2557)

ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา) และรพีชชา รักษาโคตร (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ คือ ความพึงพอใจและประทับใจ การตอบสนอง ลักษณะที่สัมผัสได้ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก

ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี อาคาร/สถานที่ ความฉลาดทางอารมณ์ การกำกับการแสดงออกของตนเอง ค่านิยมในการบริการ การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ กนกนาค หงสกุล (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข, ธานีทร์ สวงศ์วาร (2541) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน, สมบัติ สาสีเสาร์ (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และปณิธิ ปานจำ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพยาบาล โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดอ่างทอง พบว่า ปัจจัยภายในที่สำคัญ คือ วัสดุอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ การกำกับการแสดงออกของตนเองและค่านิยมในการให้บริการ การทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการ

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ กฎหมายและสังคมไทย อยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะกฎหมายเกี่ยวกับสถานพยาบาลครอบคลุมการรักษาพยาบาลกับผู้ป่วยทุกโรคอย่างชัดเจน และสังคมไทยในปัจจุบันมีความต้องการรับข้อมูลและสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการน่าจะมีการโปรงใส ตรวจสอบได้ ทำให้ปัจจัยภายนอกอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกนาค หงสกุล (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยภายนอกที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ คือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสังคมไทย

2.2 ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ Parasuraman, Berry&Zeithaml ที่กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ถูกค่าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ นั่นคือ ผู้รับบริการได้ประเมินการได้รับบริการที่แท้จริงโดยพิจารณาตามที่ได้คาดหวังไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง สามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ การให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการประชาชนทุกระดับไม่เลือกปฏิบัติ และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะ ผู้มารับบริการบางส่วนอาจมีความรู้สึกเท่าเทียมในการรับบริการ บางส่วนอาจรู้สึกไม่ได้รับความเท่าเทียมในการรับบริการ ทั้งนี้ในความเห็นของผู้วิจัย เข้าใจว่า ผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลทุกคนไม่ว่าจะอายุเท่าไร อาชีพอะไร มาด้วยสิทธิการรักษาอะไร เจ้าหน้าที่ควรเห็นความสำคัญ และบริการตามมาตรฐานของโรงพยาบาลฯ ที่มีการรองรับคุณภาพ ยกเว้นผู้ป่วยที่ถูกเงินจริง เช่น ใช้สูงเกิน 40 องศา หายใจไม่ปกติ อวัยวะนิขาต เป็นต้น ควรได้รับการบริการเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett, 1954) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2554: 229) ที่กล่าวว่า ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ยังสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ สุรชาติ ณ หนองคาย และคนอื่นๆ (2546: 305, 310-316) ที่กล่าวว่า ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิทางการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลฯ ที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามเบอร์คิว ควรมีการแบ่งการบริการรักษาของส่วนเจ้าหน้าที่เองกับประชาชนทั่วไปอย่างชัดเจน

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา คือ การให้บริการตรงตามกำหนดเวลานัดหมายในจุดต่างๆ ได้แก่ จุดลงทะเบียน จุดตรวจ จุดจ่ายเงิน จุดรับยา อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะ การให้บริการในแต่ละจุดอาจมีความรวดเร็วในการให้บริการ และในบางจุดยังมีการให้บริการที่ล่าช้าซึ่งสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2554: 231) ที่กล่าวว่า ค่านิยมเรื่องความตรงเวลา เป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังพบว่า สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลฯ ที่ระบุว่า จุดลงทะเบียนควรปรับปรุงเวลาในการค้นประวัติ เจ้าหน้าที่ควรมาถึงก่อนเวลา เมื่อถึงเวลาสามารถให้บริการได้เลยโดยเฉพาะห้องเจาะเลือด จุดคัดกรองอายุรกรรม แพทย์ควรมาตรงเวลาหรือควรมีแพทย์ลงทดแทนเพื่อไม่ให้คนไข้รอนาน จุดรับยาควรจ่ายยาให้รวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ ที่กล่าวว่า ทุกแผนกควรร่วมมือทำเวลาการตรวจรักษา เพื่อลดการแออัดของคนไข้

การให้บริการอย่างพอเพียง คือ โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการ ให้ความช่วยเหลืออย่างพอเพียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการอย่างพอเพียง เช่น เก้าอี้ สถานที่

จอตลอด ห้องน้ำ ร้านอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะ โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่บางแผนกที่พอเพียงกับความต้องการ ที่พักรอของญาติ บางบริเวณที่พอเพียง ห้องน้ำ เครื่องมือแพทย์ที่จอตลอดสะดวกพอเพียงกับความต้องการ แต่ในบางแผนก บางบริเวณหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ อาจไม่สะดวกพอเพียงกับความต้องการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการอย่างพอเพียง เป็นด้านสำคัญที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ อาจเนื่องจากงบประมาณที่มีจำกัด ทำให้ไม่สามารถเพิ่มเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้พอเพียงได้ ซึ่งหากทางโรงพยาบาลฯ มีการจัดการเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้พอเพียงจะทำให้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ วิชาญ เกิดวิชัย (2547: 28) กล่าวว่า ปัจจัยนำเข้าที่ให้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ได้แก่ อาคารสถานที่ เครื่องมือทันสมัยได้มาตรฐาน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกนาค หงสกุล (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ บุคลากร นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลฯ ที่ระบุว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการโดยเฉพาะจุดผู้ป่วยนอก จุดจ่ายยา ห้องฉุกเฉินและเจ้าหน้าที่การเงิน เพิ่มเก้าอี้ พัดลม ร้านอาหาร ห้องน้ำ อุปกรณ์การรักษา สถานที่จอตลอดให้พร้อมและพบว่าสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ ที่กล่าวว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ สถานที่พร้อมให้บริการและควรจ่ายยาสมเหตุผล

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ โรงพยาบาลมีการเตรียมความพร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่คอยดูแลและปฏิบัติงานส่งเวรในแต่ละช่วง มีการประสานงานรับส่งข้อมูลผู้ป่วยและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง มีการติดตามผลตรวจรักษาอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะ โรงพยาบาลฯ มีความต่อเนื่อง เช่น มีการส่งต่อผู้ป่วยหากเกินศักยภาพ ไปศูนย์ส่งต่อผู้ป่วย มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ แต่บางส่วนยังไม่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น หยุดให้บริการในช่วงพักเที่ยง จึงทำให้ผู้รับบริการต้องรอคอยการรับบริการทำให้ไม่ต่อเนื่องในการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วิชาญ เกิดวิชัย (2547: 28) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจำเป็นต้องพร้อมให้บริการอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลฯ ที่ระบุว่า ไม่ควรเปลี่ยนแพทย์บ่อยเป็นผลให้การรักษาไม่ต่อเนื่อง ควรปรับปรุงการติดตามผลและประสานงาน ควรมีการจัดเวรแทนในช่วงกลางวันหรือสลับเวลาพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเวรเย็นรด เพื่อผู้ป่วยจะได้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ โรงพยาบาลมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการตลอดเวลา มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะ โรงพยาบาลมีการพัฒนา ปรับปรุงในบางเรื่องที่ดีอยู่แล้ว แต่ในบางเรื่องยังต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการร่วมด้วย สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ วิชาญ เกิดวิชัย (2547: 5) ที่กล่าวว่า ผู้รับบริการมารับบริการในแต่ละครั้งมีความหลากหลาย ทบทุนความต้องการ รับฟังเรื่องร้องเรียน และสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2554: 231) ที่กล่าวว่า ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการของโรงพยาบาล ที่ระบุว่า ควรปรับปรุงจุดตรวจโรคไตให้ดีขึ้น ปรับปรุงแผนกตา

ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

จากการศึกษาพบว่า ในการให้การบริการประชาชนของโรงพยาบาล มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 80% โดยได้ค่าจากการทดสอบ $\text{significance} < .05$ และค่า $t < 0$ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนหนึ่งเนื่องจาก วิกฤตด้านการเงิน วิกฤติขาดแคลนบุคลากรและบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งทางโรงพยาบาลได้มีนโยบายในการปรับปรุงคุณภาพบริการทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ระบบบริการ และการศึกษาโดยการร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุขในการผลิตแพทย์ แก้ปัญหาแพทย์ขาดแคลน สร้างตึกให้บริการเพิ่ม ขยายที่จอดรถ มีการกำหนดค่านิยมในการบริการสำหรับบุคลากร แต่ความขาดแคลนในด้านของงบประมาณ และบุคลากรยังคงดำเนินอยู่ ร่วมกับการรับรู้ในการรับบริการจากโรงพยาบาลของผู้รับบริการ จึงคิดว่าส่งผลทำให้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล มีน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

พบว่า ปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยภายในโรงพยาบาล ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สามารถอภิปรายได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 ปัจจัยภายในโรงพยาบาล ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี อาคาร/สถานที่ ความฉลาดทางอารมณ์ การกำกับการแสดงออกของตนเอง ค่านิยมในการบริการ การทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ บุญธรรม คงมาก (2551: 18) ที่กล่าวว่าความสามารถด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดถึงคุณภาพของบริการ ยังสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2558: 27) ว่าสถานที่บริการ คือ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก

เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ยังสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2554: 37) ว่า EQ คือ การบริหารจัดการความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น โดยรู้จักการใช้อารมณ์ของตนเองสนองเป้าหมายของการทำงานและชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ สุนันทา ศรีดากุล (2546: 52) ได้สรุป การกำกับการแสดงออกของตนว่าเป็นความสามารถในการสังเกตบุคคล สถานการณ์แวดล้อมเพื่อให้ตนเองแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อบุคคลและสถานการณ์นั้น และสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ ธานีรินทร์ สุวงศ์วาร (2541: 10) ว่าค่านิยมในงานให้บริการ คือ ความเชื่อที่บุคคลเห็นว่ามีค่าสำคัญในการปฏิบัติงานให้บริการของเขา เป็นสิ่งที่บุคคลถือว่าเป็นสิ่งบังคับจะต้องปฏิบัติ และสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ วัลภา อิศระชานันท์ (2545: 39) ได้สรุปการทำงานเป็นทีมว่า บุคลากรในทีม มีความชำนาญที่ต่างกัน มีการติดต่อสื่อสารประสานงาน ตัดสินใจและพึ่งพาอาศัยกัน มีสัมพันธ์ภาพอย่างต่อเนื่อง มีความพอใจในการทำงานและมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนันท์ สุดประเสริฐ (2557) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิท สอนค้าอโธโมบิล จำกัด (สาขาบางนา) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากและอยู่ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิธิ ปานจำ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพยาบาล โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดอ่างทอง พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพยาบาลได้ร้อยละ 30.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธานีรินทร์ สุวงศ์วาร (2541) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ได้ผลการวิจัย การกำกับการแสดงออกของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และค่านิยมในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบัติ สาสีเสาร์ (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี

2.3.2 ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ บุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ความแน่นอน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาใช้บริการ สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ วิชาญ เกิดวิชัย (2547: 5) ที่กล่าวว่า ความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการอาจมีไม่เพียงพอจึงมีการตอบสนองที่ไม่เหมาะสม เป็นหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้ความรู้แก่ผู้รับบริการด้วยวิธีต่างๆ เพื่อให้รู้และเข้าใจ

อย่างถูกต้อง มีความต้องการที่เหมาะสมและนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ บุญธรรม คงมาก (2551: 18) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่รวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่ายปราศจากอุปสรรคขัดขวาง คือ การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น การลดระยะเวลารอคอยในขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการ และการเข้าถึงบริการ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพของบริการสุขภาพเป็นอย่างมาก เนื่องจากการให้บริการสุขภาพต้องมีค่าใช้จ่ายมาก ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว้า (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา โกภา (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ช่วงวันและเวลาที่มารับบริการ ส่งผลต่อคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัสนนันท์ สุดประเสริฐ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิท สอนค้าออนไลน์ จำกัด (สาขาบางนา) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้านความแน่นอน อยู่ในระดับดี

2.3.3 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ กฎหมาย สังคมไทย สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ สุรชาติ ฌ หนองคาย และคนอื่นๆ (2546: 305, 310-316) ที่ได้สรุปไว้ว่า กลไกและมาตรการกฎหมายที่สำคัญกับเป้าประสงค์ด้านสุขภาพจะต้องพิจารณา 3 ประการ คือ 1. การบริหารและพัฒนาสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพ 2. กฎหมายกับการบริการสถานพยาบาล และ 3. การใช้กฎหมายในการพัฒนาสุขภาพ มี 8 แนวทาง ได้แก่ 1. การดูแลตนเองด้านสุขภาพ 2. การยึดสิทธิผู้ป่วยเป็นสำคัญในการให้บริการ 3. การให้บริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง 4. การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสาธารณสุข 5. การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานกำลังคนด้านสุขภาพ 6. การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ 7. การใช้ระบบการแพทย์ทางเลือกและ 8. การใช้ระบบบริหารการเงินการคลังแบบรวมหมู่ และสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ บุญธรรม คงมาก (2551: 18) ที่กล่าวว่า ผู้ป่วยเป็นผู้ใช้บริการที่มีร่างกายจิตใจ จิตวิญญาณ มีสิทธิและศักดิ์ศรี ดังนั้น การให้บริการต้องคำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีด้วย และสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ วิชาญ เกติวิชัย (2547: 5) กล่าวว่า การมีสื่อมวลชนเข้าร่วมส่งผลให้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปฏิบัติตามแนวทางของสังคม จึงจะได้รับการทำงานอย่างมีคุณภาพ แบ่ง 3 ระดับ คือ 1. การทำตามข้อบังคับของสังคม เป็นการทำตามกฎหมายที่กำหนดขึ้น 2. การตอบสนองต่อสังคมในรูปแบบประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อ ค่านิยม และ 3. การรับผิดชอบ

ต่อสังคม การให้บริการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ยึดถือผลประโยชน์ของสังคมเป็นหลัก และสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ พาณี สิตกะลิน (2547: 80) ที่กล่าวว่า การมุ่งพัฒนาคุณภาพบริการจะมุ่งหวังหาผลกำไรเพียงอย่างเดียวไม่ได้ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการให้เกิดการยอมรับ จากผู้เกี่ยวข้อง คือ สังคม ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกนาค หงสกุล (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ที่พบว่า ปัจจัยภายนอกสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องและสังคมไทย

2.3.4 ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ ได้แก่ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ความพึงพอใจและประทับใจ และลักษณะที่สัมผัสได้ สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2554: 231) ที่กล่าวว่า ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ โดยตรงที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ และสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ สมิต สัจฉกร (2552: 51-53) ที่เห็นว่าบริการที่มีอรรถาธิบายไม่ตรีจิดจะทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น ประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอรรถาธิบาย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ และคนอื่นๆ (2555: 2-6) ที่กล่าวว่า คุณภาพมีคุณลักษณะหรือตัวประกอบ 3 ประการ คือ ลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ดีหรือมีมาตรฐาน ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการนั้นๆ ยังสอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ วิชาญ เกิดวิชัย (2547: 28) ที่กล่าวว่า การนำเสนอคุณภาพผ่านกระบวนการให้บริการ การนำเสนอบริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพถือเป็นจุดเด่นและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง วิธีการนำเสนอการให้บริการ เช่น การผ่าตัดช่องท้องด้วยกล้อง เอ็กซเรย์ เป็นต้น การนำเสนอขั้นตอนของการให้บริการและการรับประกันคุณภาพในแต่ละขั้นตอน เป็นอีกวิธีหนึ่งในการสร้างรูปธรรมของคุณภาพ เช่น การติดประกาศแสดงขั้นตอนการให้บริการ การแจกเอกสารแนวทางการรักษาโรคแต่ละโรค เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รพิตชา รักษาโคตร (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม พบว่าคุณภาพการให้บริการ คือ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัสนนันท์ สุดประเสริฐ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา) พบว่า ด้านความพึงพอใจและประทับใจ และด้านลักษณะที่สัมผัสได้อยู่ในระดับดี

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ โดยจำแนกออกได้ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ คือ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ บุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ความแน่นอน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาให้บริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ โดยค่าเฉลี่ยทั้งรายด้านและรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น การที่จะให้คุณภาพการบริการเพิ่มมากขึ้น จึงต้องปรับปรุง การให้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่ผู้รับบริการควรได้รับ โดยเพิ่มช่องทางให้หลากหลายในการให้ข้อมูล เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะการดำเนินงานบริการ การแก้ไขข้อบกพร่องในการบริการ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ควรมีการนำเทคนิคการให้บริการในรูปแบบต่างๆ มาใช้ เช่น การแนะนำขั้นตอนการเข้ารับบริการ มีป้ายติดช่องให้บริการต่างๆ เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการสับสน ควรมีการแจ้งลำดับคิวปัจจุบันเพื่อลดความแออัดและการรอคอยของผู้รับบริการ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับการรักษา ในกรณีค่าใช้จ่ายส่วนเกินจากสิทธิตามบัตรของผู้รับบริการควรมีการแจ้งผู้รับบริการอย่างชัดเจนก่อนการรักษาและจ่ายยา

3.1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ อันได้แก่ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ความพึงพอใจและประทับใจ และลักษณะที่สัมผัสได้ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ โดยค่าเฉลี่ยทั้งรายด้านและรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น การที่จะให้คุณภาพการบริการเพิ่มมากขึ้น ควรมีการให้ความรู้เรื่องทัศนคติที่เห็นใจ เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ สร้างจิตสำนึกในการให้บริการโดยกำหนดให้ยึดถือมาตรฐานวิชาชีพที่ได้เรียนมา และมีระบบความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบผลการกระทำของตนเอง รวมทั้งอธยาศัยในการบริการ โดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องเทคนิคการให้บริการ สร้างไมตรีจิตต่อกันในที่ทำงาน เช่น การยิ้ม การสื่อสารที่เหมาะสม เข้าใจง่ายและเป็นธรรมชาติ เป็นต้น สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยรับฟังคำร้องเรียนจากผู้รับบริการแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข บริการให้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

3.1.3 ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี อาคาร/สถานที่ ความฉลาดทางอารมณ์ การกำกับการแสดงออกของตนเอง ค่านิยมในการบริการ

การทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการโดยค่าเฉลี่ยทั้งรายด้านและรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น การที่จะทำให้คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น คือ ส่งเสริมการนำเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ ควรมีการจัดสถานที่ เก้าอี้นั่งพักคอยแยกเป็นสัดส่วนแต่ละจุดบริการ ควรส่งเสริมความหลากหลายทางอารมณ์ที่จะเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมให้มีการแสดงออกในความคิดเห็นที่สร้างสรรค์รวมถึงมุมมองแปลกใหม่ที่เกี่ยวกับองค์กรหรืองาน ควรส่งเสริมการกำกับดูแลการแสดงออกของบุคลากร เช่น การดึงความสามารถของบุคลากรแต่ละคนออกมาใช้ประโยชน์ในด้านที่ทำได้ดีเป็นพิเศษกว่าบุคลากรคนอื่นๆ การประกวดความสามารถในการให้บริการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติและปรับตัวอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ควรสร้างเสริมค่านิยมต่างๆ เช่น ค่านิยมในอาชีพบริการ ค่านิยมของบุคลากรต่อองค์กร เพื่อการปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรในทิศทางเดียวกันตามความคาดหวังของผู้บริหาร และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มากยิ่งขึ้น

3.1.4 ปัจจัยภายนอก มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการโดยค่าเฉลี่ยทั้งรายด้านและรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กฎหมาย และสังคมไทย อย่างไรก็ตามควรที่จะให้ความสำคัญและเอาใจใส่ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญในสองด้านนี้ให้อยู่ระดับมากต่อไป

3.1.5 คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลฯ มีค่าเฉลี่ยทั้งรายด้านและรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น การที่จะทำให้คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น มีข้อเสนอแนะเป็นรายด้านดังนี้

1) **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** ควรมีการแบ่งช่องทางการรักษาของส่วนเจ้าหน้าที่กับประชาชนทั่วไปอย่างชัดเจนเพื่อลดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน และเมื่อแบ่งช่องทางบริการแล้วควรให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนในระดับคุณภาพเดียวกัน ควรดำเนินการตามนโยบายของผู้บริหารที่จะนำผู้ก่อกบฏคิดแยกสิทธิ์ต่างๆ มาให้บริการในระยะเวลาอันใกล้ เพื่อลดการแย่งกันของผู้รับบริการตรงห้องเวชระเบียน และผู้รับบริการควรได้รับความเท่าเทียมในบริการ เช่น ผู้รับบริการที่มาใช้สิทธิการรักษาที่ต่างกัน ที่มีสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ สิทธิประกันสังคม สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สิทธิเงินอุดหนุน ผู้รับบริการที่มาใช้สิทธิต่างกันควรได้รับการบริการที่เหมือนกัน

2) **ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา** อยู่ในระดับปานกลาง ควรมีเจ้าหน้าที่ติดต่อแจ้งผู้รับบริการ ในกรณีแพทย์นัดแต่แพทย์ไม่สะดวกเข้าตรวจในช่วงวันเวลาที่นัดผู้รับบริการ ควรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วและทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ อย่างเช่น การลงทะเบียนทำเวชระเบียนผู้ป่วยใหม่ออนไลน์ ระบบภาพทาง

การแพทย์ที่สามารถส่งภาพเอกซเรย์ให้รังสีแพทย์ได้ทันที หรือสามารถส่งไปยังโรงพยาบาลอื่นในระบบทางไกล เป็นต้น

3) **ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง** อยู่ในระดับปานกลาง ควรบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ในแผนกให้สามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ เช่น การรวมเจ้าหน้าที่ภายในแผนกเดียวกันมาช่วยให้บริการ กรณีมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก เป็นต้น ในการจ่ายยาหรืออุปกรณ์เวชภัณฑ์ต่างๆ ให้ผู้รับบริการ ควรคำนึงถึงความจำเป็นที่ต้องใช้จริงๆ เพื่อให้พอเพียงกับจำนวนผู้รับบริการ

4) **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** อยู่ในระดับปานกลาง ควรมีเจ้าหน้าที่บริการในช่วงกลางวันหรือสลับเวลาการพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ สำหรับบัตรบันทึกผู้ป่วยนอก (OPD Card) ผลเจาะเลือด ผลเอกซเรย์ต่างๆ หน่วยงานควรสแกนเข้าระบบทันที หลังจากให้บริการ ผู้รับบริการทุกรายหรือผลตรวจต่างๆ ออกผลมาเรียบร้อยแล้ว เพื่อลดปัญหาติดเอกสารไม่ตรงกับประวัติผู้รับบริการรายนั้นๆ ควรมีสายด่วนสำหรับผู้รับบริการและญาติสำหรับขอคำแนะนำ ขอคำปรึกษา การเจ็บป่วยการใช้ยาที่ถูกต้องหลังรับการรักษาทางโทรศัพท์ได้

5) **ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า** อยู่ในระดับปานกลาง ควรเพิ่มผู้รับความคิดเห็น ป้ายบอกทาง นำข้อร้องเรียนที่ผ่านมาและจากผลการวิจัยหาโอกาสนำเสนอในการประชุมประจำเดือนเพื่อร่วมพัฒนาองค์กร

6) **ข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ** พัฒนาพฤติกรรมบริการ หัวหน้างานสามารถเป็นต้นแบบการให้บริการ เช่น การต้อนรับ การพูดคุยกับผู้รับบริการ ผู้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาเกิดความศรัทธาสามารถเลียนแบบและแสดงออกทางพฤติกรรมบริการที่ดี

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 **ศึกษาวิจัยปัจจัยด้านอื่น** ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการเพื่อนำผลที่พบมาปรับปรุงการบริการให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น เช่น พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สถานที่ให้บริการ ระบบการให้บริการ เป็นต้น

3.2.2 **การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ** โดยศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลรัฐเพียงแห่งเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลรัฐ โดยศึกษาถึงการบริการแต่ละโรงพยาบาล เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

3.2.3 **ควรศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างอื่นที่แตกต่างกัน** เช่น ผู้ป่วยใน ผู้ปฏิบัติงาน หรืองานที่มีลักษณะต่างกัน

3.2.4 **ควรสอบถามความคิดเห็นกลุ่มเป้าหมายเดิมซ้ำ** เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นน้อยเพียงใด และพบข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการผู้รับบริการ