

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

บรรพต กิติสุนทร<sup>1</sup> และมนูญ จันทร์สมบูรณ์<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

<sup>2</sup>ข้าราชการบำนาญ

\*manoon77@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็น ผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย จำนวน 294 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) สรุปได้ดังนี้
  - 4.1 ปัจจัยด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และ ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
  - 4.2 ปัจจัยด้านอาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมแตกต่างกัน
  - 4.3 ปัจจัยด้าน เพศ วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ สถานภาพการสมรส และ ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน
  - 4.4 ปัจจัยด้านอายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) แตกต่างกัน
  - 4.5 ปัจจัยด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และ ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน



4.6 ปัจจัยด้านอาชีพของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย

# Satisfaction of Service Recipients Towards The Service of Out Patient Department (OPD) Omnoi International Vichavej Hospital Samutsakhon Province

Banpot Kittisoontorn<sup>1</sup> and Manoon Jansomboon<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Department of Public Administration Nakhon Pathom Rajabhat University

<sup>2</sup> Pensioner

\* manoon77@gmail.com

## Abstract

This research objectives were to 1) study the level of service satisfaction of the Out Patient Department (OPD) of Vichavej International Hospital Omnoi. 2) to study the factors affecting service satisfaction of Outpatient Department (OPD) Of the Vichavej International Hospital Omnoi. The research sample was 294 people who received services in the Outpatient Department (OPD) at Vichavej International Hospital Omnoi. The research instrument was a questionnaire constructed by the researcher. Data were analyzed with mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.), t-test statistic and One-way ANOVA.

The results was found that.

1. The overall level of service satisfaction of the Out Patient Department (OPD) was at a high level.
2. The overall level of service satisfaction of the Out Patient Department for Social Security (OPD S) was at a high level.
3. The overall level of service satisfaction of the Out Patient department for general (OPD G) was at a high level.
4. Factors affecting service satisfaction of Out Patient Department (OPD) can be summarized as follows:
  - 4.1 The service recipient with different of gender, age, educational background, income, marital status and number of service. The overall level of service satisfaction in the Out Patient Department (OPD) was not different.
  - 4.2 The service recipient with different of occupational. The overall level of service satisfaction in the Out Patient Department (OPD) service was different.
  - 4.3 The service recipient with different of gender, educational background, income, occupation, marital status and length of service. The level of satisfaction with the service in the Out Patient Department in the field of social security (OPD S) was no difference.
  - 4.4 The service recipients with different of age. The levels of satisfaction with Out Patient Services Department in Social Security (OPD S) departments was different.



4.5 The service recipients with different of gender, age, educational background, income, marital status and length of time used to use the service. The level of satisfaction with the Out Patient Department of general outpatient general services (OPD G) was no difference.

4.6 The service recipients with different of occupation. The level of satisfaction with Out Patient Department services in general outpatient work (OPD G) was different.

**keywords:** Satisfaction of service recipients, The service of Out Patient Department (OPD) ,  
Omnoi International Vichavej Hospital.

## 1. บทนำ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสะดวกสบาย ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากขึ้นเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากขึ้นเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ ซึ่งจะเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ [1]

โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นโรงพยาบาลขนาด 198 เตียง ปัจจุบันการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ด้านงานประกันสังคม (OPD S) และด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับกักการให้บริการล่าช้า ขั้นตอนการให้บริการสับสนไม่เป็นสัดส่วน สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและอาจทำให้มีผู้มารับบริการลดลง [2]

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย

## 2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย

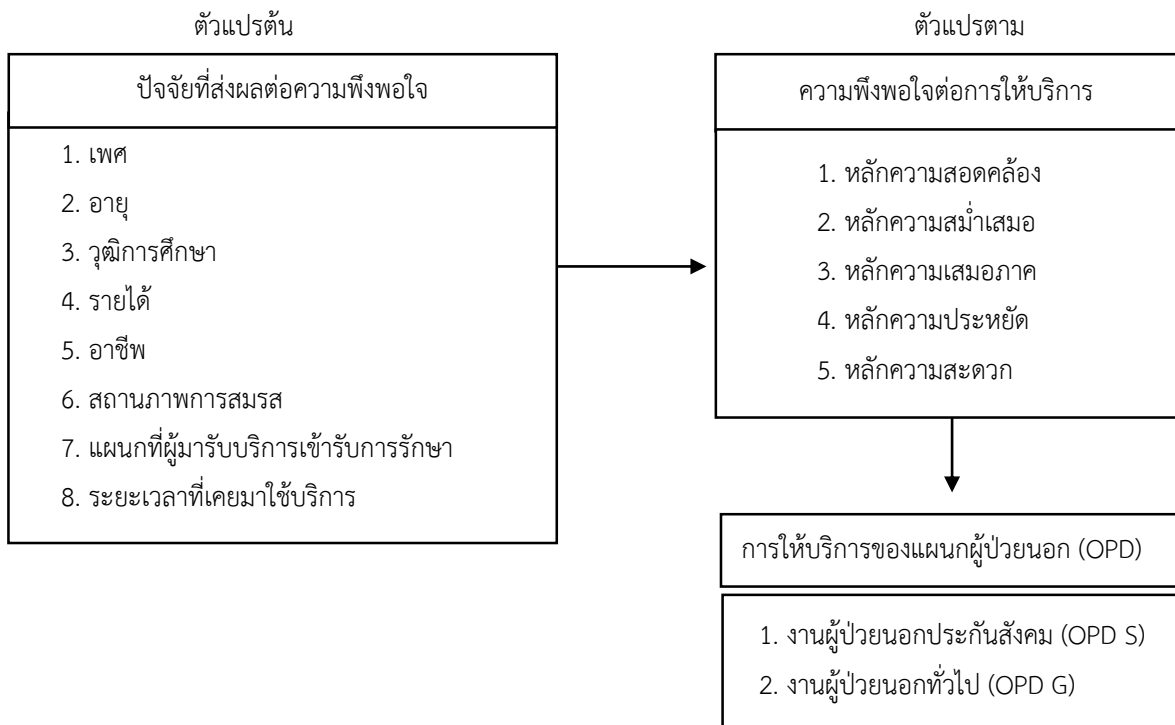
## 3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจนำมากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพสถานภาพการสมรส แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษา ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ โดยได้มาจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง [3, 4]

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ [5] ประกอบด้วย หลักความสอดคล้อง หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก

#### 4. กรอบแนวคิดในการวิจัย



#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

5.1.1 ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย เฉลี่ย 1,100 คน/วัน [6] แยกรายละเอียดดังนี้

- |                             |       |     |    |
|-----------------------------|-------|-----|----|
| 1) งานผู้ป่วยนอกประกันสังคม | จำนวน | 750 | คน |
| 2) งานผู้ป่วยนอกทั่วไป      | จำนวน | 350 | คน |

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) โดยใช้สูตร Taro Yamane [7] ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น ผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย จำนวน 294 คน โดยสามารถนำมาจำแนกสัดส่วนตามงานที่ให้บริการได้ดังนี้

- |                          |       |     |    |
|--------------------------|-------|-----|----|
| 1) งานผู้ป่วยนอกทั่วไป   | จำนวน | 102 | คน |
| 2) งานผู้ป่วยประกันสังคม | จำนวน | 192 | คน |

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการโดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิกการศึกษารายได้ อาชีพ สถานภาพการสมรส แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษา ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ หลักความสอดคล้อง หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับตามหลัก ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) ดังนี้ [7]

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย

### 5.3 การทดสอบเครื่องมือ

5.3.1 นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องของคำถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

5.3.2 ทดสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยใช้ค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1) เห็นว่าสอดคล้องให้คะแนน +1 2) ไม่แน่ใจให้คะแนน 0 3) เห็นว่าไม่สอดคล้องให้คะแนน -1 ข้อถามที่มีค่า 0.6 - 1.0 มีความเที่ยงตรงสูง ถ้าต่ำกว่า 0.6 ต้องปรับปรุง [9]

จากการทดสอบค่า IOC ในภาพรวมค่า IOC เท่ากับ 0.76 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดและเมื่อแยกเป็นรายคำถามพบว่าค่า IOC มากกว่า 0.6 ขึ้นไป ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

5.3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูล (Pretest) จากกลุ่มตัวอย่าง 30 คนแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Alpha Coefficient Reliability) โดยการทดสอบว่าแบบสอบถามแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กับข้ออื่น ๆ ในฉบับเดียวกันหรือไม่ โดยใช้คะแนนแอลฟาตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป ถ้าน้อยกว่านั้นควรปรับปรุงแบบสอบถามหรืออาจตัดบางข้อทิ้ง [10]

จากการนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมได้ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.80 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

### 5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.4.1 ผู้วิจัยได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม

5.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีบังเอิญ (accidental technique) โดยการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

5.4.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามให้ครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (F-test)

## 6. สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย สรุปได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และ ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยด้านอาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานเอกชน, ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว, ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, อาชีพอื่นๆ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเท่ากัน ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4.3 ปัจจัยด้าน เพศ วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ สถานภาพการสมรส และ ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน

4.4 ปัจจัยด้านอายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 – 60 ปี, 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี, 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ผู้มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) อยู่ในระดับปานกลาง

4.5 ปัจจัยด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และ ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน

4.6 ปัจจัยด้านอาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว, รับจ้างทั่วไป, อาชีพอื่นๆ, พนักงานเอกชน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) อยู่ในระดับมากเท่ากัน



## 7. การอภิปรายการผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย อภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Shekhawat, S. et al. [11] ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยเกี่ยวกับคุณภาพของบริการดูแลสุขภาพของวิทยาลัยการแพทย์โรงพยาบาลมหาตมะคานธี อยู่ในระดับดี และยิ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler [12] ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ได้รับและเข้าใจกับความคาดหวัง

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย เป็นโรงพยาบาลเอกชน ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) เป็นแผนกหนึ่งที่ต้องทำตามนโยบายของโรงพยาบาล ในการให้บริการผู้ป่วยให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด ดังนั้น จึงอาจทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก(OPD) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kittiphan Khongsawatkiat and Choppaka Rakyong [13]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก งานด้านประกันสังคมนับเป็นธุรกิจที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย ที่โรงพยาบาลจะต้องจัดบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีความประทับใจมากที่สุด เพื่อจูงใจให้คนเลือกเป็นโรงพยาบาลประกันสังคมดังนั้น จึงอาจทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

3. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Netpetcharasmi TakulBoonnet [14]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก งานด้านผู้ป่วยนอกทั่วไปเป็นธุรกิจการให้บริการทางการแพทย์ที่สำคัญของทางโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย ซึ่งโรงพยาบาลจะต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่ สะดวก รวดเร็ว สร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น จึงอาจทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

4. จากผลการศึกษา พบว่า เพศของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมนึก มังกร [15]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย ได้ให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็น เพศหญิง หรือ เพศชาย ดังนั้นจึงอาจทำให้ เพศของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5. จากผลการศึกษา พบว่า อายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ [16]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย ให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ทุกช่วงอายุและทุกวัยจะได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วเหมือนกัน ดังนั้น จึงอาจทำให้ อายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน



6. จากผลการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการที่ไม่ว่าจะมีวุฒิการศึกษาในระดับใดก็จะได้รับการบริการที่เท่าเทียมและเสมอภาคกัน ดังนั้นจึงอาจทำให้ วุฒิการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

7. จากผลการศึกษา พบว่า รายได้ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Narong Suangpho [17]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะมีฐานะรายได้มากหรือน้อย ก็จะได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงอาจทำให้ รายได้ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

8. จากผลการศึกษา พบว่า อาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Punyapha Puangthaptim [18]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกอาชีพอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้มารับบริการจะประกอบอาชีพใด ก็ได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วเป็นมาตรฐาน ดังนั้นจึงอาจทำให้ อาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

9. จากผลการศึกษา พบว่า สถานภาพการสมรสของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thamon Krueanet [19]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ให้บริการกับผู้รับบริการทุกสถานภาพการสมรส อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ผู้มารับบริการจะได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน ดังนั้นจึงอาจทำให้ สถานภาพการสมรสของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

10. จากผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Budsarakam Kaewkrajang [20]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โดยมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการนัดหมาย การจัดการระบบฐานข้อมูล ทำให้ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นรายใหม่หรือผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้ว ก็จะได้รับความสะดวกรวดเร็วไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงอาจทำให้ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

11. จากผลการศึกษา พบว่า เพศของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nattha Sekwihan [21]



ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม ได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการด้านสุขภาพ สำหรับโรงพยาบาลที่รับระบบประกันสังคมที่ทุกเพศจะได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและได้รับการที่สะดวกและรวดเร็วเท่ากัน ดังนั้น จึงอาจทำให้ เพศของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน

12. จากผลการศึกษา พบว่า อายุของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 (sig = .033) โดยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 – 60 ปี, 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี, 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100, 81.0, 71.4, 65.6 ตามลำดับ ในขณะที่ ผู้มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kanchana Ivdiaiw [22]

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป เป็นช่วงวัยทำงานที่มีความพร้อมทางด้านรายได้และอาชีพ มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาล อีกทั้งยังมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่ยังไม่มีความพร้อมทางด้านอาชีพ รายได้และความสะดวกในการเดินทาง รวมถึงความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้น จึงอาจทำให้ อายุของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) แตกต่างกัน

13. จากผลการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Arthit Pojart [23]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย มีระบบการให้บริการที่สามารถสื่อสารให้กับผู้รับบริการทุกวุฒิการศึกษาได้เข้าใจง่ายถึงขั้นตอนในการให้บริการทุกขั้นตอนและอีกทั้งเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการให้บริการทุกขั้นตอนอย่างเข้าถึงผู้รับบริการทุกคน ให้บริการรวดเร็ว เสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน ดังนั้น จึงอาจทำให้ วุฒิการศึกษาของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน

14. จากการศึกษา พบว่า รายได้ของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Watcharee Phuraksa [24]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย บริษัทที่พนักงานสังกัดได้มีการส่งเงินชำระค่าบริการตามหลักเกณฑ์ของการประกันสังคมให้กับโรงพยาบาลไว้ล่วงหน้าแล้ว ทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลใดๆอีก ดังนั้น จึงอาจทำให้ รายได้ของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน

15. จากผลการศึกษา พบว่า อาชีพของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Niphon Thanapan [25]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก อาชีพของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล ออมน้อย ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่มาใช้สิทธิประกันสังคม ดังนั้น จึงอาจทำให้ อาชีพของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน

16. จากผลการศึกษา พบว่า สถานภาพการสมรสของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jirapong Suttamusik [26]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม ได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการด้านสุขภาพ สำหรับโรงพยาบาลที่รับระบบประกันสังคมโดยไม่กำหนดสถานภาพการสมรสของผู้รับบริการ ผู้รับบริการทุกคนจะได้รับบริการที่เท่าเทียมและเสมอภาคตามมาตรฐานของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้น จึงอาจทำให้ สถานภาพการสมรสของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน

17. จากผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Waranya Khetui [27]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตามนโยบายของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย โดยมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ได้มาตรฐานมาใช้ในการนัดหมาย การจัดการระบบฐานข้อมูล ทำให้ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นรายใหม่หรือผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้ว ก็จะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเช่นกัน ดังนั้น จึงอาจทำให้ ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการของผู้รับบริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) ไม่แตกต่างกัน

18. จากผลการศึกษา พบว่า เพศของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sasithorn Lertlum [28]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย มีนโยบายที่มุ่งเน้นการให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้รับบริการทุกเพศโดยไม่แบ่งแยก โดยจะได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานสะดวกและรวดเร็วเช่นกัน ดังนั้น จึงอาจทำให้ เพศของผู้รับบริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน

19. จากผลการศึกษา พบว่า อายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parichart Watthanakanon [29]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงวัยทำงานซึ่งมีความพร้อมทางด้านรายได้และอาชีพ มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาล มีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการการให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการให้บริการทุกขั้นตอนอย่างเข้าถึงผู้รับบริการทุกคน ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น จึงอาจทำให้ อายุของผู้รับบริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน

20. จากผลการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Suradet Thongkamkaew [30]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย มีระบบการให้บริการและสื่อต่างๆที่สามารถสื่อสารให้กับผู้รับบริการทุกวุฒิการศึกษาได้เข้าใจง่ายถึงขั้นตอนในการให้บริการทุกขั้นตอนและมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกเพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วอย่าง



เสมอภาคและเท่าเทียม ดังนั้น จึงอาจทำให้ วุฒิการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน

21. จากผลการศึกษา พบว่า รายได้ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Natakorn Chinnabutr [31]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย เป็นโรงพยาบาลเอกชน โดยแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ผู้รับบริการจะต้องชำระค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการด้วยตนเองหรือผ่านบริษัท ประกันชีวิต ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมีความพร้อมทางด้านรายได้ในการเข้ารับบริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ได้อำนวยความสะดวก ให้บริการทุกขั้นตอนอย่างเข้าถึงผู้รับบริการทุกคน และการให้บริการของโรงพยาบาลมีความเป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงอาจทำให้ รายได้ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน

22. จากผลการศึกษา พบว่า อาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 (sig = .030) โดยพบว่า ผู้มารับบริการที่มี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.2 ในขณะที่ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ ค้าขาย/ประกอบอาชีพ ส่วนตัว, รับจ้างทั่วไป, อาชีพอื่นๆ, พนักงานเอกชน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.8, 55.0, 53.3, 43.5 ตามลำดับ สอดคล้องกับผล การศึกษาของ Wikanda Wittayapat [32]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพร้อมในด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ทั้งในส่วนที่เป็นเงินสวัสดิการจากต้นสังกัดและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และได้รับการที่สะดวกรวดเร็วกว่าการ ใช้บริการจากโรงพยาบาลรัฐ ดังนั้นจึงอาจทำให้ อาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) แตกต่างกัน

23. จากผลการศึกษา พบว่า สถานภาพการสมรสของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ Suradet Thongkamkaew [33]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านสุขภาพ การให้บริการทางการแพทย์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะผู้รับบริการจะมีสถานภาพการสมรสแบบใดก็จะได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วและมีมาตรฐานอย่าง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ดังนั้น จึงอาจทำให้ สถานภาพการสมรสของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน

24. จากผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญมากกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ Wipawee Chadit [34]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ได้ดำเนินการตามนโยบายของ โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการจองคิวในการรับ บริการ การจัดการระบบฐานข้อมูลของผู้รับบริการและการประชาสัมพันธ์ต่างๆของโรงพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็น รายใหม่หรือผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้ว ก็จะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเช่นกัน ดังนั้น จึงอาจทำให้ ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ

ของผู้รับบริการของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) ไม่แตกต่างกัน

### 8. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. เห็นควรให้แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย รักษาระบบและมาตรฐานในการให้บริการให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาระบบที่จะเสริมสร้างการบริการให้มีความทันสมัยเพื่อเพิ่มคุณภาพของระบบการบริการให้ดีขึ้น

2. เห็นควรให้แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานประกันสังคม (OPD S) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ควรจะมีการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ในการเลือกสิทธิ์โรงพยาบาลประกันสังคม เพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจของผู้รับบริการและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างชัดเจน

3. เห็นควรให้แผนกผู้ป่วยนอกด้านงานผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD G) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ควรพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจองคิวออนไลน์ เพื่อเพิ่มคุณภาพของระบบการให้บริการ

### 9. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

9.1 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเจาะจงเฉพาะแผนกไม่ได้ศึกษาในภาพรวม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจในภาพรวม เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

9.2 ควรเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสังเกตพฤติกรรมควบคู่กับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

9.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างและข้อได้เปรียบเสียเปรียบและนำมาใช้พัฒนาโรงพยาบาล

### 10. เอกสารอ้างอิง

- [1] Chanada Weeraphan. (2014). *People's Satisfaction towards the Services of Ban Kao Subdistrict Administrative Organization, Phanthong District, Chonburi Province*. [Master of Public Administration]. Burapha University. (In Thai)
- [2] Trirat Sipae. Customer Relations Officer Vichavej International Hospital Omnoi. Interview. 26 January 2022. (The interviewee allowed the disclosure of last name). (In Thai)
- [3] Teerakiti Nawarat Na Ayuthaya. (2015). *Service Marketing: Concepts and Strategies*. (5th edition). Press of Chulalongkorn University. (In Thai)
- [4] Akraanee Phakdeewong. (2018). *A survey of customer satisfaction towards the service. Banphaeo Hospital (Public Organization) Outpatient Services Inpatient services and community services*. [Master of Science]. Silpakorn University. (In Thai)
- [5] Wiphaporn Boonnak. (2013). *Work satisfaction of employees of Thanachart Bank Public Company Limited working at branches. Under the Bangkok Network Office 2*. [Master of Business Administration]. University of the Thai Chamber of Commerce. (In Thai)
- [6] Department of Medicine Statistics Vichavej International Hospital Omnoi [photocopy]. Samut Sakhon: Vichavej International Hospital Omnoi. 2022 (In Thai)



- [7] Wanlop Ratchatranon (2019). *Finding a suitable sample size for research*. Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies Edition. Year 8 Special Edition. (In Thai)
- [8] Thanin Siljaru. (2014). *Likert's scale is a measure with scoring criteria*. Journal of Management Science. Ubon Ratchathani University. Pi No. 8, No. 15. (In Thai)
- [9] Chatchawan Ruangpraphan (2000). *Basic statistics with examples of analysis using MinitabSPSS and SAS programs*. Khon Kaen: Khon Kaen University Press. (In Thai)
- [10] Suwimon Tirakanan. (2010). *Methods of research in social science*. (8th edition). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. (In Thai)
- [11] Shekhawat, S. Swati Garg, Drishti Jain and Urvashi Sharma. (2017). Inpatient satisfaction level survey at a tertiary care hospital. International Journal of Research in Medical Sciences. Vol 5(1), 240 – 244.
- [12] Kotler, Phillip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- [13] Kittiphan Khongsawatkiat and Choppaka Rakyong. (2017). *Satisfaction in using social security hospital services in Bangkok and its vicinity*. [Master of Business Administration]. Rangsit University. (In Thai)
- [14] Netpetcharasmi TakulBoonnet (2017). *Clients' satisfaction towards the services of the outpatient department*. Nawut Somdejya Hospital Journal of Police Nurses, Year 9, Issue 2. (In Thai)
- [15] Somnuk Mungkorn. (2016). *Customer satisfaction towards the service of Krung Thai Bank Public Company Limited, Phlio Branch, Chanthaburi Province*. [Master of Arts]. Rambhai Barni Rajabhat University. (In Thai)
- [16] Watcharaporn Chansuwan (2012). *Satisfaction on service of bank employees. Krungsri Ayudhya Public Company Limited, Poonphon Branch, Phuket Province*. [Master of Business Administration]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)
- [17] Narong Suangpho. (2009). *Expectations and satisfaction. of service users per paid service Large items of the Nakhon Ratchasima Post Office*. [Master of Business Administration]. Rajamangala University of Technology Isan. (In Thai)
- [18] Punyapha Puangthaptim. (2017). *Quality of service and satisfaction of AAA Hospital, Sriracha District, Chonburi Province*. [Master of Business Administration]. Burapha University. (In Thai)
- [19] Thamon Krueanet. (2019). *Service Quality of Pak Chong Municipal Pawnshop, Pak Chong District, Nakhon Ratchasima Province*. [Master of Business Administration]. Northeastern University. (In Thai)
- [20] Budsarakam Kaewkrajang. (2015). *Factors related to patient satisfaction on Services in the oncology department Ban Phaeo Hospital*. [Master of Science]. Silpakorn University. (In Thai)
- [21] Nattha Sekwihan. (2017). *Factors Affecting Satisfaction in Using Ramathibodi Hospital Services*. [Master of Business Administration]. Thammasat University. (In Thai)
- [22] Kanchana lvdiaw . (2015). *Expectations and satisfaction of service users in the Chaipattana Occupational Park Nakhon Pathom Province*. [Master of Business Administration]. Silpakorn University. (In Thai)
- [23] Arthit Pojart. (2014). *People's Satisfaction towards the Services of Thep Nimit Subdistrict Administrative Organization Pong Nam Ron District Chanthaburi Province*. [Master of Public Administration]. Burapha University. (In Thai)



- [24] Watcharee Phuraksa. (2019). *Factors Affecting People's Satisfaction in Using the Services of Maiya Subdistrict Municipality Phaya Mengrai District Chiang Rai*. [Province Master of Public Administration]. Siam University. (In Thai)
- [25] Nippon Thanapan. (2017). *People's Satisfaction towards Government Services: A Case Study of the Services of Hua Sai Hospital, Hua Sai District, Nakhon Si Thammarat Province*. [Master of Public Administration]. Western University. (In Thai)
- [26] Jirapong Suttamusik. (2013). *Satisfaction with services of La-Oun Subdistrict Municipality Ranong Province*. [Master of Public Administration]. Burapha University. (In Thai)
- [27] Waranya Khetui. (2018). *Expectations and satisfaction in service quality of service user's dental hospital Faculty of Dentistry Mahidol University Mahidol*. R2R e-Journal, Year 5. (In Thai)
- [28] Sasithorn Lertlum. (2008). *Customer Satisfaction on Service Quality of the Outpatient Department. Samitivej Sukhumvit Hospital*. [Master of Business Administration]. Srinakharinwirot University. (In Thai)
- [29] Parichart Watthanakanon. (2014). *Client Satisfaction with Inpatient Department Services of Taksin Hospital*. [Master of Business Administration]. Rangsit University. (In Thai)
- [30] Suradet Thongkamkaew. (2014). *Behavior and satisfaction in using services of Bangkok Hospital Hat Yai Songkhla Province*. [Master of Business Administration]. Thaksin University.
- [31] Natakorn Chinnabutr. (2016). *Satisfaction of People Using the Fresh Market Service of Maha Sarakham Municipality, Muang District, Maha Sarakham Province*. [Master of Political Science]. Rajabhat Maha Sarakham University. (In Thai)
- [32] Wikanda Wittayapat. (2015). *Satisfaction with private hospital services. in the municipality Chanthaburi Province*. [Master of Business Administration]. Rambhai Barni Rajabhat University. (In Thai)
- [33] Suradet Thongkamkaew. (2014). *Behavior and satisfaction in using services of Bangkok Hospital Hat Yai Songkhla Province*. [Master of Business Administration]. Thaksin University.
- [34] Wipawee Chadit. (2016). *Customer Satisfaction on Service Quality Department dispensing medicines for outpatients at Chao Phraya Yommarat Hospital Suphan Buri Province*. [Master of Pharmacy]. Silpakorn University. (In Thai)