

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ธนวัฒน์ ธาราวรรณ^{1*}, ศศิธร รุ่งนุ่น¹ และกิตติพงษ์ ภูพัฒน์วิบูลย์¹

¹สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

*Thanawatworn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลนครปฐม 2) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค เท่ากับ 95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ด้วยการวิเคราะห์ T-test Two Independent-Sample การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova) และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการที่โรงพยาบาลนครปฐม ในภาพรวมพบว่ายู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} =4.05) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกประเด็นดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.32) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =4.09) ด้านลักษณะทางกายภาพ (\bar{X} =4.27) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.01) ด้านคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ (\bar{X} =4.02) และความพึงพอใจในการบริการที่โรงพยาบาลนครปฐม ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และประเภทของงานที่มาใช้บริการ ความพึงพอใจในการบริการที่โรงพยาบาลนครปฐมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ โรงพยาบาลนครปฐม แผนกเวชระเบียน

Personnel satisfaction with registration department of Nakhon Pathom Hospital Mueang District, Nakhon Pathom Province

Thanawat Tharauaon^{1*}, Sasitorn Rumnum¹ and Kittipong Pooputwibul¹

¹Business Computers major, Faculty of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University

*Thanawatworn@gmail.com

Abstract

This research aims to: 1) study the satisfaction with the services of Nakhon Pathom Hospital, and 2) improve the quality of services of the Medical Records Department at Nakhon Pathom Hospital. The sample used in this study consisted of 400 individuals who used the services at Nakhon Pathom Hospital, selected through simple random sampling. The research instrument was a questionnaire with a 5-point Likert scale, which had a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.95. The statistics used for data analysis included mean, standard deviation, T-test for independent samples to compare differences between males and females, one-way analysis of variance (ANOVA), and post hoc pairwise comparison using the Least Significant Difference (LSD) method.

The research findings can be summarized as follows: The overall satisfaction with the services at Nakhon Pathom Hospital was found to be at a high level (mean = 4.05). When considering individual aspects, each was also at a high level as follows: convenience (mean = 4.32), facilities (mean = 4.09), physical characteristics (mean = 4.27), service staff (mean = 4.01), quality of received services (mean = 4.02), and satisfaction with the services at Nakhon Pathom Hospital varied according to gender, age, occupation, education level, and type of services used.

Keywords: Satisfaction, Hospital, Service

1. บทนำ

ปัจจุบันการให้บริการด้านสุขภาพนับเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกกลุ่มซึ่งโรงพยาบาลนับเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่สำคัญแห่งหนึ่ง เป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนเมื่อเกิดอาการเจ็บไข้ได้ป่วยซึ่งทางรัฐบาลก็ได้จัดตั้งโรงพยาบาลแห่งรัฐขึ้นหลายแห่งทั่วประเทศ และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาพัฒนาโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นทางเลือกและการให้บริการแก่ประชาชนที่ไม่มีกำลังทรัพย์มากมาย แต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากที่ต้องเผชิญกับการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐที่ไม่ได้มาตรฐานอันควร เช่น สถานพยาบาลแออัด คิวการตรวจหรือการรักษาที่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ไม่ได้คุณภาพ ทำให้ประชาชนหรือผู้ป่วยขาดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐบาล จึงทำให้ประชาชนหรือผู้ป่วยหันไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมากกว่า

โรงพยาบาลนครปฐม เป็นโรงพยาบาลศูนย์ของส่วนภูมิภาคของกระทรวงสาธารณสุข ตั้งอยู่เลขที่ 196 ถนนเทศบาลบวรพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แต่เดิมเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 เป็นโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ ขนาด 722 เตียง เนื่องจากผู้วิจัยและคณะอาศัยอยู่ในจังหวัดนครปฐม ที่เคยเข้าใช้บริการของโรงพยาบาลนครปฐม และในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกเวชระเบียน ซึ่งได้รับทราบถึงปัญหาของโรงพยาบาลนครปฐมเป็นอย่างดี จึงมีความคิดริเริ่มสนใจที่จะสำรวจความพึงพอใจต่อผู้เข้ามาใช้บริการแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม เพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาสืบไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของแผนกเวชเบียนโรงพยาบาลนครปฐม
- 2.2 เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนกเวชเบียนโรงพยาบาลนครปฐม

3. ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 3.1 ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของแผนกเวชเบียนโรงพยาบาลนครปฐม
- 3.2 ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนกเวชเบียนโรงพยาบาลนครปฐม

4. การทบทวนวรรณกรรม

4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet [1] ได้อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในบริการ โดยได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา คือ การให้บริการ ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ดังนั้นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ จึงก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ อย่างมากมาย โดยสามารถสรุปได้ว่าเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง 3 ประการ ดังนี้

1. การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรมีสัญชาตญาณของการมุ่งมั่นเอาชนะและต้องการความสำเร็จ ทั้งยังช่วยเสริมสร้างระบบการให้รางวัล หรือผลตอบแทนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการวัดที่มีจุดมุ่งหมาย ซึ่งทั้งหมดย่อมส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีกว่าแก่ลูกค้า
2. การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรรู้ถึงขีดมาตรฐานทั่วไปของธุรกิจประเภทเดียวกันเพื่อใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างสรรคสินค้าและบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า
3. การวัดทำให้องค์กรและบุคลากรรับรู้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร เพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงที่ชัดเจนนั้นต้องแสวงหาจากลูกค้าจากรายละเอียดข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Prince of Songkla University [2] ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร งานด้านการบริการรับชำระภาษีงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล) และงานด้านสังคมสงเคราะห์โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง จากตัวแทนผู้รับบริการสาธารณสุขในงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร งานด้านการบริการรับชำระภาษีงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล) และงานด้านสังคมสงเคราะห์จากเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยแบ่งเป็น 4 ตัวแทน คือ 1) ตัวแทนประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ และใช้บริการสาธารณสุขจากเทศบาลนครหาดใหญ่มาแล้ว ในประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่ประเมิน 2) ตัวแทนเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครหาดใหญ่) 3) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ และ 4) ตัวแทนหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีประเด็นการประเมินใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Chordaw Muangprom [3] ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ โรงพยาบาลธนบุรีควรเน้นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่รวมถึงบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง การลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการให้สามารถรักษารายได้ในระยะยาวและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น เป็นแนวทางสร้างศักยภาพทางการแข่งขันให้กับธุรกิจของโรงพยาบาล

Jiraporn Rueangyungmi [4] ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่าเกินความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่ จำแนกตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านสิ่งที่จับต้องได้ และด้านการตอบสนอง และหากญาติญาติหรือเพื่อนป่วยต้องมารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล จะมีการแนะนำให้มาใช้บริการ และคิดว่าหากป่วยจะกลับมาเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลแห่งนี้

Ratchanee Longsawasd [5] ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับและด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มจำนวนห้องจ่ายยา และพัฒนาระบบการจ่ายยาให้มีความรวดเร็ว

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อเป็นการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม เพื่อให้การดำเนินการวิจัยถูกต้องตามหลักวิชาการและมีประสิทธิภาพผู้วิจัยจึงได้กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาเข้ารับบริการในแผนกเวชระเบียนของโรงพยาบาลนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแผนกเวชระเบียนของโรงพยาบาลนครปฐม เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 384 ราย ผู้วิจัยจึงปรับเป็น 400 ราย และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling)

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดและจากการทบทวนทฤษฎีทางวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ในด้านเพศ อายุ ระดับศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกเวชระเบียนของโรงพยาบาลนครปฐม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งจำแนกเป็น 4 ด้าน รวม 16 ข้อ ได้แก่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4	ข้อ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4	ข้อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4	ข้อ
ด้านคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ	4	ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลักษณะของแบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert's Five rating Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะประมาณค่าระดับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกเวชระเบียนของโรงพยาบาลนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

น้ำหนัก 1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
น้ำหนัก 2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
น้ำหนัก 3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
น้ำหนัก 4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
น้ำหนัก 5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการในแผนกเวชระเบียนของโรงพยาบาลนครปฐม และขอรับแบบสอบถามคืน โดยจะแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผล และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกเวชระเบียนของโรงพยาบาลนครปฐม ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกเวชระเบียนของโรงพยาบาลนครปฐมนำไปเทียบเกณฑ์ขอบเขตของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสต์ (Best)

8. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม นำเสนอโดยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการการเลือกรับบริการของแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม ในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.52	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.10	0.54	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.01	0.58	มาก
4. ด้านคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ	4.02	0.55	มาก
รวม	4.06	0.55	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็นเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ (\bar{X} = 4.10) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.09) ด้านคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ (\bar{X} = 4.02) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.01)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการ เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามเพศ

ประเด็นพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	.568	4.03	.484	2.558	.011*
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.18	.588	4.04	.511	2.478	.014*
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	.661	3.97	.525	1.346	.179
4. ด้านคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ	4.05	.598	3.99	.521	1.162	.246
รวม	4.12	0.60	4.01	0.51	2.394	.017*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามเพศ พบว่า ลูกผู้ชายและหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม สรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็นเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ห้องสุขาที่เปิดให้บริการ เครื่องปรับอากาศ เช่น แอร์ พัดลม ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ หรือผู้สูงอายุ และจำนวนที่นั่งรอให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็นเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระยะเวลาคัดกรอง ระยะเวลาการลงทะเบียน ระยะเวลาการชำระเงิน ระยะเวลารอตรวจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็นเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ด้านคุณภาพที่ได้รับจากการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็นเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม มีการจองห้องพิเศษ มีการทำงานเป็นระบบ และมีการตรวจที่รวดเร็ว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามเพศ พบว่า ลูกผู้ชายและหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

10. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลนครปฐม สามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของแผนกเวชเขียนโรงพยาบาลนครปฐมการให้บริการที่มีต่อแผนกเวชเขียนโรงพยาบาลนครปฐม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่สูงสุดในอันดับแรก รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ ต้องมีจิตใจ หรือ มีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับผู้เข้ามาใช้บริการ จึงควรบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนครปฐม และควรศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนครปฐมอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chordaw Muangprom [3] ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี และพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jiraporn Rueangyungmi [4] ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า การสร้างคุณภาพการรับรู้ ในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการนั้น ยังมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นช่องทางทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจ จึงมีการบอกต่อจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง ซึ่งทำให้ข่าวสารสามารถกระจายไปได้อย่าง รวดเร็ว และข้อเสนอแนะจากคนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนครปฐมและการนำเอาไปปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ratchanee Longsawasd [5] ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า พบว่า ความสำคัญของปัญหาเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ในด้านสุขภาพเน้นความเชื่อมโยงให้สามารถนำสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโดยมีหลักการด้านสาธารณสุขที่สำคัญคือ ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี มีกรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข ตามรัฐธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนกเวชเขียนโรงพยาบาลนครปฐม จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าควรปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในแผนกเวชเขียนในด้านของการพูดจาไพเราะ และการช่วยเหลือและคำแนะนำ และด้านคุณภาพการให้บริการในด้านของการทำงานเป็นระบบ และการตรวจที่รวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของแผนกเวชเขียนโรงพยาบาลนครปฐมให้ดียิ่งขึ้น

11. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ในการศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อแผนกเวชเขียนโรงพยาบาลนครปฐม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้ง ดังนี้

การให้บริการแก่คนไข้มีความสำคัญและให้ทราบถึงปัญหาที่มันจะเกิดขึ้นในอนาคตครั้งหน้า โดยตัวอย่างมีโซเซียลมีเดียมาเกี่ยวข้องด้วยจะทำให้คนไข้มีความสะดวกมากขึ้น เช่น แอปพลิเคชันหมอพร้อม ต้องพัฒนาการช่วยเหลือคนไข้ที่เคือร้อน โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่ทันโซเซียลมีเดีย ไม่เข้าใจถึงระบบออนไลน์ มีมากถึง 80 เปอร์เซ็นต์ ตามที่ผู้วิจัยได้พบเจอ ดังนั้นอยากให้มีการแนะนำสิ่งใหม่ที่เกี่ยวข้องในการดูแลสำหรับเรื่องนี้ สามารถนำไปต่อยอด พัฒนารองรับและนำไปเป็นประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นไป

12. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครปฐม ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มของผู้ป่วยเฉพาะในโรงพยาบาลนครปฐม เพราะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาโรงพยาบาลนครปฐมและการบริการให้กับผู้ประกอบการในโรงพยาบาลนครปฐมอีกด้วย ทั้งนี้การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปัจจัยในส่วนการบริการของโรงพยาบาลนครปฐมเท่านั้น การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลนครปฐมควรทำการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์และจุดเด่นของโรงพยาบาลนครปฐม และควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่แตกต่างออกไปกับการวิจัยในครั้งนี้



13. เอกสารอ้างอิง

- [1] Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- [2] Prince of Songkla University. (2022). *Survey of the satisfaction of service recipients with public services of Hat Yai Municipality Fiscal year 2022*. https://www.hatyaicity.go.th/files/com_report9/2022-11_43ca0e2c88323cc.pdf
- [3] Chordaw Muangprom. (2019). *Public Satisfaction with the Service Quality of Thonburi Hospital*. [Master of Public Administration]. Siam University. (In Thai)
- [4] Jiraporn Rueangyungmi. (2018). *The Service Quality of Hat Yai Hospital, Hat Yai District Songkhla Province*. [Master of Business Administration]. Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- [5] Ratchanee Longsawasd. (2019). *THE CLIENTS' SATISFACTION OF OUT-PATIENT DEPARTMENT SERVICE IN SOMDETPHAPHUTALERTLA HOSPITAL*. Hua Hin Sook Jai Klai Kangwon Journal, 4(3), pp. e0070-e0070.