

## Clients' Satisfaction towards Service Quality of Outpatient Department, Hua-Hin Hospital, Prachuap Khiri Khan Province

Pattarawarin Dechatonamon<sup>1\*</sup> Supapatpimol Simlee<sup>2</sup> and Kevalin Silphiphat<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Master's student in Political Science, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

<sup>2</sup> Lecturer, Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Science, Kasetsart University, Thailand

\* Corresponding author. E-mail: [Pattarawarin.d@ku.th](mailto:Pattarawarin.d@ku.th)

### ABSTRACT

This article aimed to (1) examine the satisfaction of service users with the quality of outpatient department services at Hua Hin Hospital, (2) compare the satisfaction levels of service users towards the quality of outpatient department services at Hua Hin Hospital, categorized by differences in personal factors; and (3) analyze the problems and obstacles in the outpatient department services at Hua Hin Hospital, Prachuap Khiri Khan Province. This study employed a mixed-methods research design. The sample consisted of 400 individuals who received services at the outpatient department of Hua Hin Hospital. Data collection tools included questionnaires and in-depth interviews. Statistical analyses employed were the independent t-test and one-way ANOVA, with a significance level set at 0.05. The result of the study found that: Overall, the majority of service users expressed a high level of satisfaction with the quality of services provided at Hua Hin Hospital. The comparison of satisfaction levels revealed that personal factors such as age, occupation, and income significantly affected satisfaction levels at a 0.05 significance level. The analysis of problems and obstacles in the outpatient department services identified the primary issues as lengthy waiting times due to a high number of service users, delays in screening and medical history recording processes, insufficient staff, and unclear explanations of service procedures. These factors led some patients to seek alternative services elsewhere. Improvements in processes and additional resources are necessary to enhance the efficiency and quality of service delivery.

**Keywords:** Service Quality, Outpatient Department, Hua Hin Hospital

## ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ภัทรวรินทร์ เดชาธรรมร<sup>1\*</sup> ศุภพัชรพิมล สิมลี<sup>2</sup> และ เกวลิณ ศิลพิพัฒน์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ประเทศไทย

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

\* Corresponding author. E-mail: [Pattaraworin.d@ku.th](mailto:Pattaraworin.d@ku.th)

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จำแนกตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-methods research) กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ได้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t-test) และการวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหิน พบว่า มีผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน พบว่าปัญหาหลักคือระยะเวลาการรอคอยที่ยาวนาน เนื่องจากผู้รับบริการจำนวนมาก ระบบคัดกรองและซักประวัติล่าช้า รวมถึงเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและการชี้แจงขั้นตอนบริการไม่ชัดเจน ส่งผลให้ผู้ป่วยบางรายเลือกใช้บริการที่อื่น จำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มทรัพยากรเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการ

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, แผนกงานผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลหัวหิน

© 2024 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

### บทนำ

ประเทศไทยมีการพัฒนาระบบสุขภาพในระดับต่าง ๆ นับตั้งแต่ พ.ศ. 2513-2523 ที่เน้นการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริการสุขภาพระดับอำเภอและตำบล ที่ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพทั่วไป และการป้องกันโรค โดยเป็นสถานบริการสุขภาพที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด และมีการกระจายที่ครอบคลุมทั่วถึงที่สุด ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรสุขภาพ โดยมีนโยบายที่มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถของประเทศในการฝึกอบรมบุคลากรสุขภาพทุกสาขาวิชาชีพ และการกระจายบุคลากรเหล่านั้นไปยังพื้นที่ชนบทและพื้นที่ขาดแคลน มีการเพิ่มงบประมาณเพื่อขยายความครอบคลุมไปยังประชากรเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ ตั้งแต่ พ.ศ. 2518 จนกระทั่งสามารถบรรลุหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน พ.ศ. 2545 โดยเน้นเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบบริการปฐมภูมิการฝึกอบรมและการกระจายบุคลากรสุขภาพ และการขยายหลักประกันสุขภาพไปยังประชากรเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ, 2565)

ในปัจจุบันโรงพยาบาลหัวหิน เป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 340 เตียง และมีการพัฒนาโรงพยาบาลเป็น Excellent Center โดยการจัดตั้งศูนย์โรคหัวใจและอุบัติเหตุฉุกเฉิน จากสถิติการให้บริการ มารับบริการ แผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหินจำนวน 623,171 ราย (รายงานสถิติการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน, 2565) และสามารถรองรับผู้ป่วยนอกได้มากถึง 700-1,000 คนต่อวัน เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่อำเภอหัวหินและพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งประชากรแฝงในพื้นที่ ส่งผลให้โรงพยาบาลหัวหินมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในการรักษาผู้ป่วย พร้อมทั้งมีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องรองรับกับการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจของอำเภอหัวหิน (โรงพยาบาลหัวหิน, 2560)

แผนกผู้ป่วยนอก มีภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการผู้ป่วยทั่วไป ที่ไม่อยู่ในภาวะวิกฤต ครอบคลุมการตรวจรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคฟื้นฟูสภาพให้แก่ผู้ป่วยและผู้มีสุขภาพดี ให้บริการในรูปแบบคลินิกต่าง ๆ และเป็นจุดบริการแรกที่ผู้ป่วยจะต้องมาติดต่อ ซึ่งจะต้องมีพื้นที่ใช้สอยและทางสัญจร ทั้งของเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยและส่วนสนับสนุนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งแผนกงานผู้ป่วยนอกถือเป็นจุดเริ่มต้นในการให้บริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มารับบริการ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในแผนกงานผู้ป่วยนอกนั้นควรตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้มารับบริการหรือผู้ป่วย เมื่อเข้าสู่กระบวนการรักษาต้องได้รับการทราบเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ หรือการให้คำแนะนำ ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้น เกี่ยวกับโรคที่ตนเองต้องได้รับการรักษา รวมถึงความคาดหวังของผู้ที่มารับบริการก็ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความกระตือรือร้น มีการดูแลเอาใจใส่ผู้ที่มารับบริการ มีบุคลิกหรือมีความอบอุ่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นความประทับใจแรกของผู้ที่มารับบริการ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ที่มารับบริการและในส่วนของบุคลากรของโรงพยาบาล ความพึงพอใจจึงเป็นหนึ่งในผลลัพธ์ของตัวชี้วัดความสำเร็จและเป็นสิ่งที่ทำให้มีการประเมินการปรับปรุงการบริการต่าง ๆ โดยในส่วนของโรงพยาบาลนอกจากสถานที่หรือเครื่องมือในการรักษาแล้วสิ่งที่เป็นตัวแปรในความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ นั่นคือ บุคลากรของโรงพยาบาล เนื่องจากแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ เป็นผู้ที่ต้องติดต่อสื่อสารและดูแลผู้ที่มารับบริการโดยตรง ความสามารถในการสื่อสารที่ดี การแสดงความเข้าใจ และการให้บริการด้วยความสุภาพและมีประสิทธิภาพมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ (กระทรวงสาธารณสุข, 2565)

ดังนั้น ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่โรงพยาบาลต้องการ หากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ย่อมสร้างความพึงพอใจจากผู้รับบริการได้เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการของผู้บริการในธุรกิจการบริการสุขภาพในยุคปัจจุบันที่มีความซับซ้อนขึ้น ต้องมีระบบบริการสุขภาพที่ดีที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการของแผนกงานผู้ป่วยนอกให้มีศักยภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงนำมาเป็นการสร้างแนวทางการพัฒนาให้เป็นต้นแบบในการให้บริการได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งใช้การเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

#### 1.1 การวิจัยวิธีเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในช่วงเวลา 08.00 - 20.00 น. โดยสถิติผู้มาใช้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 623,171 ราย (รายงานสถิติการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน ประจำปี 2565)

กลุ่มตัวอย่าง มาใช้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในช่วงเวลา 08.00 - 20.00 น. จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) โดยใช้สูตรคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากร  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดเท่ากับ (0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{623,171}{1+623,171(0.05)^2}$$

$$n = 399.74 \approx 400 \text{ คน}$$

ดังนั้น จึงเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

#### 1.2 การวิจัยวิธีเชิงคุณภาพ

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 ราย ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จำนวน 1 ราย และผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จำนวน 1 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 5 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถาม เช่น ข้อมูลพื้นฐานและประสบการณ์การใช้บริการ ความพึงพอใจในการบริการ คุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการต่าง ๆ ในการให้บริการ โดยหาความสัมพันธ์กับกิจกรรมการพยาบาลที่ปฏิบัติตามกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 เครื่องมือการวิจัยวิธีเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยจะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ย และความถี่ที่เข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ว่าอยู่ในระดับใด โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการ (reliability) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

(empathy) โดยการวัดด้วยมาตราประมาณค่าแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด มีจำนวน 25 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

|                   |     |   |       |
|-------------------|-----|---|-------|
| พึงพอใจมากที่สุด  | ให้ | 5 | คะแนน |
| พึงพอใจมาก        | ให้ | 4 | คะแนน |
| พึงพอใจปานกลาง    | ให้ | 3 | คะแนน |
| พึงพอใจน้อย       | ให้ | 2 | คะแนน |
| พึงพอใจน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยเกณฑ์ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

- 1.00–1.80 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 1.81–2.60 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 2.61–3.40 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจปานกลางต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 3.41–4.20 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 4.21–5.00 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## 2.2 เครื่องมือการวิจัยวิธีเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 2 ราย ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จำนวน 1 ราย และผู้เข้ามารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จำนวน 1 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 5 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถาม เช่น ข้อมูลพื้นฐานและประสบการณ์การใช้บริการ ความพึงพอใจในการบริการ คุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการต่าง ๆ ในการให้บริการ

โดยหาความสัมพันธ์กับกิจกรรมการพยาบาลที่ปฏิบัติตามกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

3.2 ผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

3.3 ผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

3.4 ผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

3.5 ผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

3.6 ผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกที่มีช่วงเวลากการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1 ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัวจากคณบดีคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เสนอต่อผู้บริหารโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

4.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บริหารโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน เพื่อขอรายละเอียด ช่องทางการติดต่อกลุ่มตัวอย่าง

4.3 ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง ทำการแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้และแจกแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 จนได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด หลังจากนั้น จึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

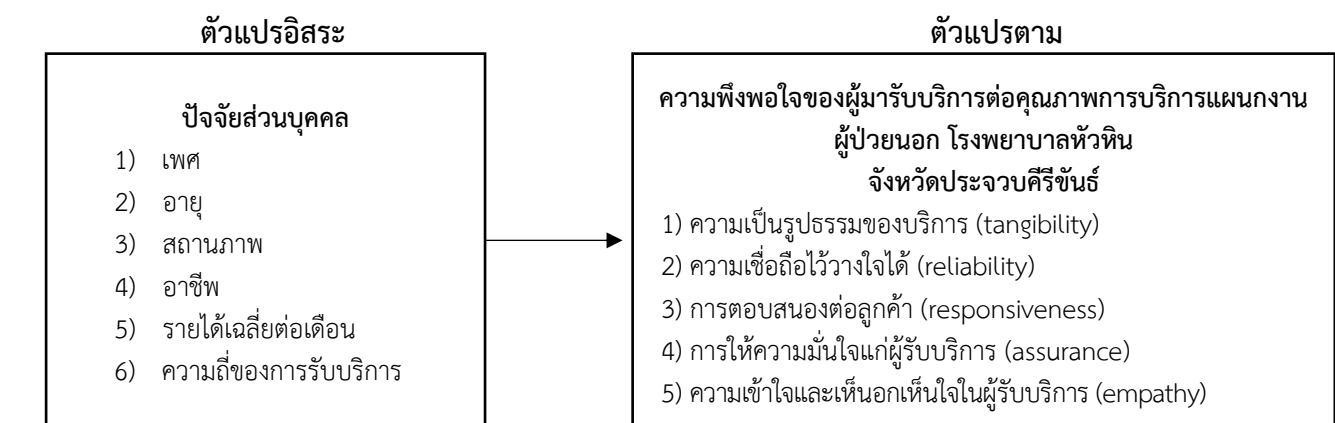
#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติวิเคราะห์ (Analytic statistic) ได้แก่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (T-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่มีความแตกต่างกันจึงทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สภาพทั่วไปผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,001–30,000 บาท และเข้ามารับบริการที่โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 1–2 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ                                                                | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|-------|
| 1. ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลและความสะดวกในการเดินทาง                                          | 4.02      | .854  | มาก                  | 3     |
| 2. สถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วย ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำมี<br>ความสะดวกและเพียงพอ | 4.03      | .820  | มาก                  | 2     |
| 3.สัญลักษณ์ ป้ายบอกทางจุดให้บริการ เส้นทางเดินภายใน                                         | 4.23      | .784  | มาก                  | 1     |
| 4. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ ความสะดวกและแสงสว่าง<br>ภายในอาคารของโรงพยาบาล            | 3.73      | .908  | มาก                  | 5     |
| 5. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและมีเตียงหรือห้องพิเศษเพียง<br>พอที่จะรับผู้ป่วย          | 3.75      | 1.018 | มาก                  | 4     |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหิน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สัญลักษณ์ ป้ายบอกทางจุดให้บริการ เส้นทางเดินภายใน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.23) รองลงมาคือ สถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วย ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 4.03) และทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลและความสะดวกในการเดินทาง ( $\bar{X}$  = 4.02)

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้

| ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้                          | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|-------|
| 1. บุคลากรในโรงพยาบาลมีความสามารถในการรักษาและให้บริการ     | 3.87      | .987  | มาก                  | 1     |
| 2. การบริการเป็นการบริการด้วยความถูกต้องและมีความโปร่งใส    | 3.77      | 1.058 | มาก                  | 3     |
| 3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีครบถ้วนและเพียงพอต่อการให้บริการ  | 3.76      | .852  | มาก                  | 4     |
| 4. มีการรักษามาตรฐานในการให้บริการและมีคุณภาพ               | 3.82      | .952  | มาก                  | 2     |
| 5. ผู้มารับบริการได้รับผลลัพธ์ที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ | 3.52      | 1.148 | ปานกลาง              | 5     |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหิน ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลมีความสามารถ

ในการรักษาและให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมาคือ มีการรักษามาตรฐานในการให้บริการและมีคุณภาพ ( $\bar{X} = 3.82$ ) และการบริการเป็นการบริการด้วยความถูกต้องและมีความโปร่งใส ( $\bar{X} = 3.77$ )

**ตารางที่ 3** จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

| ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ                                                  | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|-------|
| 1. บุคลากรในโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและการรักษา               | 3.41      | 1.295 | ปานกลาง              | 4     |
| 2. บุคลากรในโรงพยาบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างดี    | 3.33      | 1.284 | ปานกลาง              | 3     |
| 3. บุคลากรในโรงพยาบาลมีสีหน้ายิ้มแย้มและให้บริการด้วยความเต็มใจ                | 3.27      | 1.372 | ปานกลาง              | 5     |
| 4. การจัดสถานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการและการรักษาได้อย่างดี | 3.51      | .958  | ปานกลาง              | 2     |
| 5. โรงพยาบาลมีการรักษาที่ทั่วถึงในหลายแขนงและมีความสะดวกในการรับบริการ         | 3.81      | 1.160 | มาก                  | 1     |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหิน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ โรงพยาบาลมีการรักษาที่ทั่วถึงในหลายแขนงและมีความสะดวกในการรับบริการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดสถานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการและการรักษาได้อย่างดี ( $\bar{X} = 3.51$ ) และบุคลากรในโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและการรักษา ( $\bar{X} = 3.41$ )

**ตารางที่ 4** จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

| ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ                                                                                    | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|-------|
| 1. การพูดจาและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาลทำให้ท่านมั่นใจในบริการ                                            | 3.81      | 1.032 | มาก                  | 2     |
| 2. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาลสามารถตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาสุขภาพได้อย่างถูกต้อง                                          | 3.71      | 1.094 | มาก                  | 4     |
| 3. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง                                              | 3.74      | .885  | มาก                  | 3     |
| 4. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล อธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนค่าใช้จ่ายทำให้ท่านมั่นใจในการรักษา | 3.82      | .956  | มาก                  | 1     |
| 5. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล สามารถรักษาความลับหรือสิ่งที่ไม่ต้องการให้เปิดเผยของท่านได้                              | 3.53      | 1.152 | ปานกลาง              | 5     |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหิน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล อธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนค่าใช้จ่ายทำให้ท่านมั่นใจในการรักษา ( $\bar{X}$  = 3.82) รองลงมา คือ การพูดจาและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาลทำให้ท่านมั่นใจในบริการ ( $\bar{X}$  = 3.81) และเจ้าหน้าที่ แพทย์/พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ( $\bar{X}$  = 3.74)

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

| ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ                                             | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|-------|
| 1. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาลใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน                             | 3.42      | 1.297 | ปานกลาง          | 3     |
| 2. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ         | 3.35      | 1.289 | ปานกลาง          | 4     |
| 3. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี        | 3.28      | 1.375 | ปานกลาง          | 5     |
| 4. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของท่านเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 3.52      | .963  | ปานกลาง          | 2     |
| 5. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหาข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ  | 3.82      | 1.164 | มาก              | 1     |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหิน ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหาข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 3.82) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของท่านเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}$  = 3.52) และเจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาลใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน ( $\bar{X}$  = 3.42)

ตารางที่ 6 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

| ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|------------------------------------------------|-----------|------------------|-------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ                | 3.95      | มาก              | 1     |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้          | 3.75      | มาก              | 2     |
| 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ               | 3.47      | ปานกลาง          | 5     |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ         | 3.72      | มาก              | 3     |
| 5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ | 3.48      | ปานกลาง          | 4     |
| รวม                                            | 3.67      | มาก              |       |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการอยู่ได้ระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X}$  = 3.95) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ( $\bar{X}$  = 3.75) และด้านการให้ความ

มั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.72$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.48$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.47$ )

## 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

(n = 400)

| ตัวแปรอิสระ               | ระดับนัยสำคัญ | ผลการทดสอบ        |                      |
|---------------------------|---------------|-------------------|----------------------|
|                           |               | เป็นไปตามสมมติฐาน | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน |
| ปัจจัยส่วนบุคคล           |               |                   |                      |
| เพศ                       | 0.369         |                   | ✓                    |
| อายุ                      | 0.019*        | ✓                 |                      |
| สถานภาพ                   | 0.245         |                   | ✓                    |
| อาชีพ                     | 0.000*        | ✓                 |                      |
| รายได้ต่อเดือน            | 0.029*        | ✓                 |                      |
| ความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ | 0.536         |                   | ✓                    |

หมายเหตุ: \* ค่านัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 3. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนพยาบาลที่ทำงานแผนกผู้ป่วยนอกและผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลหัวหิน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวลผล ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) ด้านระยะเวลาการรอคอยเพื่อเข้ารับบริการเนื่องจาก เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ ส่งผลให้มีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก และด้วยจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการในแต่ละวันที่มีจำนวนมากทำให้เก้าอี้ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุมีความจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่เวรเปลเป็นอย่างมาก ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ป่วยบางรายต้องยืนรอหรือออกไปนั่งรอที่บริเวณอื่น ซึ่งเมื่อถึงเวลาเจ้าหน้าที่เรียกตรวจก็ไม่ได้ยิน และเข้าตรวจช้าขึ้น ความล่าช้าคือหนึ่งประการที่ต้องรอคอยจนหมดอารมณ์ ทำให้ต้องมาแต่เช้าเพื่อมาตรวจเลือดรอไว้ก่อน และรอหมอตรวจรักษาโรคอีกที่ ตรวจเสร็จก็ต้องรอรับยา ซึ่งรอนานมาก ๆ ทำให้ในการมาพบแพทย์แต่ละครั้งต้องใช้เวลาาน บางครั้งลากยาวไปถึงช่วงบ่ายกว่าจะได้กลับบ้าน ด้วยระยะเวลาการรอคอยที่ยาวนานส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเครียดและความผิดหวังจากการให้บริการ หรือในบางรายตัดสินใจไม่รับบริการในวันนั้น และเลือกไปพบแพทย์ที่คลินิกแทน เนื่องจากไม่สามารถทนรอด้วยความทุกข์ทรมานจากอาการป่วยได้ โดยเฉพาะช่วงของการรอรับยาจากเจ้าหน้าที่เภสัชกรจะใช้เวลารอคอยนานเป็นพิเศษ พนักงานห้องจ่ายยาทำงานล่าช้าส่งผลให้ผู้รับบริการต้องรอรับยานานถึง 1 ชั่วโมงเป็นอย่างน้อย สำหรับการมาใช้บริการในวันจันทร์ถึงศุกร์

2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีสาเหตุหลักมาจากผู้รับบริการจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถรองรับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เพราะระบบการคัดกรองต้องอาศัยเวลาในการซักประวัติผู้รับบริการ การสอบถามประวัติทาง

การแพทย์ การวินิจฉัย เป็นต้น จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการ อีกทั้งยังขาดความชัดเจนในการชี้แจง ขั้นตอนการเข้ารับบริการให้ผู้มารับบริการทราบขั้นตอนต่าง ๆ หากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถปรับปรุงแก้ไขในเรื่องนี้ได้ จะทำให้ผู้รับบริการได้รับการรักษาที่รวดเร็วมากขึ้น ลดระยะเวลาการรอคอยและเกิดความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น

## อภิปรายผล

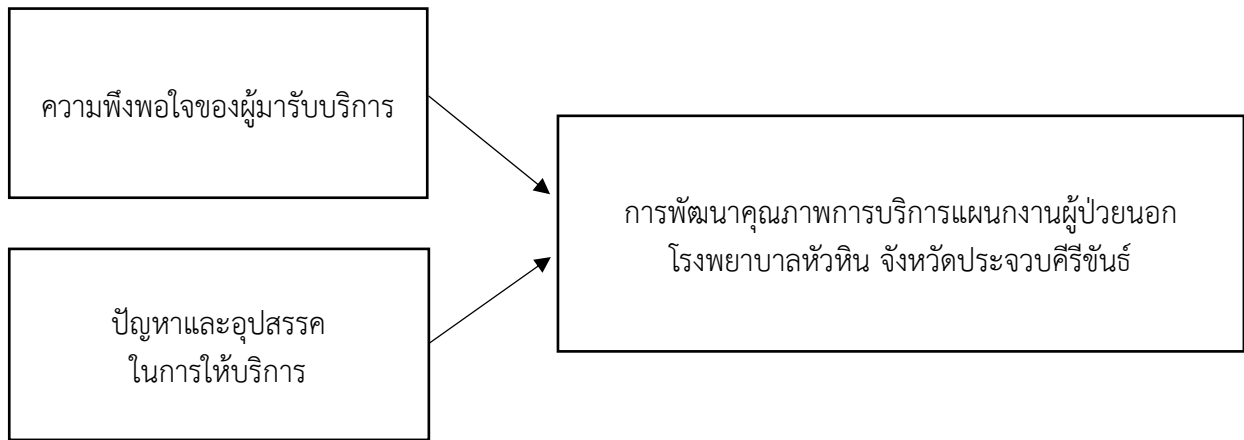
ระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอการบริการทางการแพทย์ที่ทันสมัยและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ผู้ป่วยจะได้รับการรักษาที่มีมาตรฐาน ช่วยเหลือดูแลความปลอดภัยด้วยทีมแพทย์พยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะพร้อมทั้งสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการ เดินทางทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวันเพ็ญ เหลืองฤทัย (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาล หัวหิน พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน กายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูงในด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ สถานภาพ และความถี่ที่เข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิณทิพ ทศนา (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอ เมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มี 2 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านระยะเวลาการรอคอยเพื่อเข้ารับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลมีจำนวนผู้มารับบริการมาก ในขณะที่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการผู้รับบริการได้ทันทั่วถึง ระยะเวลาการรอคอยที่ยาวนานส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความเครียดและความผิดหวังจากการให้บริการ หรือในบางรายตัดสินใจไม่รับบริการในวันนั้น และเลือกไป พบแพทย์ที่คลินิกแทน เนื่องจากไม่สามารถทนรอด้วยความทุกข์ทรมานจากอาการป่วยได้ โดยเฉพาะช่วงของการรอรักษา จากเจ้าหน้าที่เภสัชกรจะใช้เวลารอคอยนานเป็นพิเศษ และ (2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีสาเหตุ หลักมาจากผู้รับบริการจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถรองรับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธวัช ทองน้อย และอรรธรรยา กระสังข์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องการลดความแออัดในโรงพยาบาลและระยะเวลาการรอคอย ผลการ ตรวจสอบทางห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาลปากช่องนานา พบว่า ระยะเวลาการรอคอยผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการที่ ลดลง ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และในการพัฒนาระบบบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ควรทำการปรับ ระบบบริการพยาบาลไปทางเดียว ไม่ย้อนกลับไปกลับมา รวมขั้นตอนการบริการที่ต่อเนื่องกันมาที่จุดเดียว ลดขั้นตอนการ พยาบาลก่อนตรวจรักษา

## องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถจำแนกองค์ความรู้ใหม่ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

จากภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ว่างใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หรือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และการให้ข้อเสนอแนะที่สะท้อนถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ย่อมส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## สรุปผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหินพบว่าผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือว่างใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และความถี่ในการเข้ารับบริการ ไม่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มี 2 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านระยะเวลาการรอคอยเพื่อเข้ารับบริการเนื่องจากโรงพยาบาลมีจำนวนผู้มารับบริการมาก ในขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ระยะเวลาการรอคอยที่ยาวนานส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเครียดและความผิดหวังจากการให้บริการ หรือในบางรายตัดสินใจไม่รับบริการในวันนั้น และเลือกไปพบแพทย์ที่คลินิกแทน เนื่องจากไม่สามารถทนรอด้วยความทุกข์ทรมานจากอาการป่วยได้ โดยเฉพาะช่วงของการรอรับยาจากเจ้าหน้าที่เภสัชกรจะใช้เวลารอคอยนานเป็นพิเศษ และ (2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีสาเหตุหลักมาจากผู้รับบริการจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถรองรับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เพราะระบบการคัดกรองต้องอาศัยเวลาในการซักประวัติผู้รับบริการ การสอบถามประวัติทางการแพทย์ การวินิจฉัย เป็นต้น จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ใช้เวลานานในการให้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 จากผลระดับด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่น้อยที่สุด ได้แก่ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาดและแสงสว่างภายในอาคารของโรงพยาบาล เนื่องจากห้องสุขาของหน่วยงานราชการถือได้ว่าเป็นสถานที่สาธารณะมีคนใช้บริการจำนวนมากตลอดเวลาทั้งผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ จึงส่งผลไม่สามารถทำความสะอาดได้ในทุกเวลาและการดูแลความสะอาดไม่ทั่วถึง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดไม่สามารถตอบสนองได้ทัน เนื่องจากการรับผิดชอบในสถานที่อื่น ๆ ดังนั้น การแก้ไขจึงควรทำความสะอาดบ่อยครั้ง การจัดตารางและเพิ่มความถี่ในการทำทำความสะอาดจึงมีความเป็นและเป็นสิ่งสำคัญ

1.2 จากผลระดับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่น้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรในโรงพยาบาลมีสีหน้ายิ้มแย้มและให้บริการด้วยความเต็มใจ เนื่องจาก ใน 1 วันมีผู้รับบริการจำนวนมาก ซึ่งอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ในการให้บริการผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้ง และบุคลากรเกิดความเหนื่อยล้า จึงควรมีการแบ่งจัดช่วงเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่ในการผลัดการทำงานให้เหมาะสม หรือเพิ่มอัตราจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับจำนวนของผู้รับบริการ และการเพิ่มความเร็วในระบบการทำงาน โดยอาศัยเทคโนโลยีในการคัดกรอง จึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพความสะดวกรในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และสังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการได้มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการ และการบริหารจัดการของแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างโรงพยาบาลในระดับเดียวกัน หรือระหว่างโรงพยาบาลรัฐ หรือเอกชน เป็นต้น และควรศึกษาเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อันอาจมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เปลี่ยนแปลงไป

2.3 การศึกษาคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ในแต่ละแผนกของงานบริการ เช่น ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม แผนกโรคหัวใจ แผนกโรคกระดูกข้อ แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านที่ตอบโต้กับปัญหาและความต้องการของแต่ละแผนกเป็นประโยชน์ต่อแผนกนั้น ๆ โดยตรง

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2565). แนวทางการปฏิบัติสำหรับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่สัมผัสผู้ป่วยยืนยัน COVID-19 ฉบับปรับปรุง วันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2565. สืบค้น 15 กันยายน 2566. จาก [https://covid19.dms.go.th/Content/Select\\_Landding\\_page?contentId=162](https://covid19.dms.go.th/Content/Select_Landding_page?contentId=162).
- ธวัช ทองน้อย และ อรรรยา กระสังข์. (2564). การลดความแออัดในโรงพยาบาลและระยะเวลารอคอยผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาลปากช่องนานา. วารสารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, 63(4), 822-835.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- พิณทิพ ทศนา. (2556). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- โรงพยาบาลหัวหิน. (2560). ประวัติโรงพยาบาลหัวหิน. สืบค้น 15 กันยายน 2566. จาก <https://healthserv.net/โรงพยาบาลหัวหิน-hospd20038>.

วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย. (2561). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด  
โรงพยาบาลหัวหิน. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล, 3(1), 72-84.

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, วรณัน วิทยาพิภพสกุล, วริศา พานิชเกรียงไกร, วลัยพร พัทธนฤมล และ แอนน์ มิลส์. (2565). การ  
พัฒนาระบบสุขภาพในประเทศไทย: รากฐานสำคัญของการบรรลุหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพฯ:  
สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ กระทรวงสาธารณสุข.