

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพการให้บริการตักผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

THE SATISFACTION OF THE SOCIAL SECURITY RECIPIENTS IN OUT-PATIENT DEPARTMENT
LAMPHUN HOSPITAL, LAMPHUN

(Received: March 26,2023 ; Revised: March 26,2023 ; Accepted: March 30,2023)

นัชชา เพ็ญสุภักกุล¹

Nutcha Permsuphakkul¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพการให้บริการตักผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม 5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการประเภทประกันสังคม ที่ใช้บริการในตักผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน จำนวน 131 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ผลการวิจัยพบว่า พบว่าผู้ให้บริการประกันสังคมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.48$, $SD=.63$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรมี ($\bar{x}=4.49$, $SD=.87$) และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x}=4.54$, $SD=.71$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการบริการโดยรวม ($\bar{x}=4.48$, $SD=.72$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.43$, $SD=.85$) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ 1) ควรปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับระบบ และขั้นตอนเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตอบสนองความต้องการรวดเร็วขึ้น 2) ควรปรับปรุงการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากขึ้น 3) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความต้องการของผู้มารับบริการในเชิงลึก เพื่อเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในเชิงลึกมากขึ้น เพื่อพัฒนาแนวทาง และทำการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงจุดมากขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการของตักผู้ป่วยนอก,ผู้ให้บริการประกันสังคม, โรงพยาบาลลำพูน

Abstract

The objective of this research was to study the satisfaction of the Social Security recipients in Out-patient Department (OPD) Lamphun Hospital, Lamphun in five areas, namely service process, staff, facilities, service quality, and reliability. The samples of this study were 131 service receivers, in the clients in Out-Patient Department (OPD) at the Lamphun Hospital between November 2022 and January 2023. The sample of 131 Social Security recipients were asked to complete the questionnaire at the service point. The research instruments were a questionnaire asking for data on 1) general information and 2) satisfaction. Data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The results of this study show that the overall satisfaction of the Social Security recipients in Out-patient Department (OPD) Lamphun Hospital, Lamphun is high ($\bar{x}=4.48$, $SD=.63$). When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was staff ($\bar{x}=4.49$, $SD=.87$) and reliability ($\bar{x}=4.54$, $SD=.71$) followed by service quality ($\bar{x}=4.48$, $SD=.72$), and service process is the lowest ($\bar{x}=4.43$, $SD=.85$). The results of this study can be used to develop and improve the service systems to achieve customer satisfaction.

Keyword: Satisfaction, Social Security recipients, Out-Patient Department, Lamphun Hospital

¹ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ สังกัดงานวิจัยและพัฒนา (กลุ่มการพยาบาล) โรงพยาบาลลำพูน
อีเมล: natcha7878@gmail.com

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์แห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วที่มีการแข่งขันกันสูง ประเทศไทยยุค 4.0 จึงต้องปรับตัวสร้างวิสัยทัศน์เชิงการพัฒนา เพิ่มศักยภาพของระบบสาธารณสุขไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและยกระดับขีดความสามารถ รวมทั้งมาตรฐานการทำงานให้สูงเทียบเท่าระดับสากล ภายใต้แผนปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ ได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานสาธารณสุขให้มีความทันสมัย จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารรูปแบบเดิมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า ซึ่งได้แก่ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ อำนาจความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ให้นิยามของคำว่า “สุขภาพ” หมายถึง สภาวะแห่งความสมบูรณ์ของร่างกายและจิตใจ รวมทั้งการมีชีวิตอยู่ดำรงชีวิตในสังคมได้ อย่างเป็นปกติสุขและมีได้หมายความว่าเฉพาะเพียงแต่การปราศจากโรคและความพิการเท่านั้น” การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์นับว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมจากการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของประชากรโลกทั้งในเชิงโครงสร้าง การพัฒนาอุตสาหกรรมก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมลง ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย ประชาชนหันมาใส่ใจดูแลสุขภาพมากขึ้น ส่งผลต่อความต้องการสินค้าและบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพ จากการเปิดเสรีทางการค้าหรือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC: Asian Economic Community) ทำให้ธุรกิจเชิงสุขภาพไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทอาหารเพื่อสุขภาพ ธุรกิจบริการทางการแพทย์ทั้งเพื่อ การรักษาและการป้องกันมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยเล็งเห็นความสำคัญและเพื่อเป็น ยุทธศาสตร์ที่สำคัญโดยมุ่งเน้น การเสริมสร้างสุขภาพของคนไทยโดยการ

สนับสนุนและประสานงานให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐ และเอกชนในการพัฒนาระบบสุขภาพของ ไทยรองรับกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวาง ระบบการป้องกันควบคุมโรคและปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพและการสร้างความเป็นธรรมการลดความ เหลื่อมล้ำในระบบบริการสุขภาพ การพัฒนาและสร้างกลไกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ กำลังคนด้านสุขภาพ รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายในกลุ่มบริการสาธารณสุข เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็น Medical Hub ของอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2568¹ โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานใน การดำรงชีวิตโดยจะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆทั้ง ทางร่างกายและทางจิตใจแต่ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้น ปริมาณโรคติดต่อเพิ่มขึ้นและการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ทำให้ความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพมีมากขึ้น ซึ่งภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน แม้ว่าปัจจุบันนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการแพทย์จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องแต่ยังมีประชาชนจำนวนมากในหลายพื้นที่เผชิญกับปัญหาสุขภาพและการให้บริการด้านสาธารณสุขที่ไม่ได้มาตรฐานความสามารถในการรับผู้ป่วยของ โรงพยาบาลของรัฐที่จำกัดทำให้ประสบปัญหาความแออัดของผู้ใช้บริการ เช่น สถานที่รองรับคนไข้ไม่เพียงพอ การตรวจคนไข้ทำให้ต้องรอคิวนาน ยา และเวชภัณฑ์ที่รัฐบาลจัดสรรให้มีจำนวนไม่เพียงพอ อีกทั้งการเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของ ภาครัฐเป็นไปอย่างล่าช้า

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 เป็นการดำเนินการร่วมกันของนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล ด้วยการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักประกันในการดำเนินชีวิตแก่ผู้ประกันตน ปัจจุบัน

ผู้ประกันตนทั่วประเทศ ต้องจ่ายเงินสมทบให้กับสำนักงานประกันสังคมร้อยละ 5 ของเงินเดือน เพื่อแลกกับการได้รับสิทธิประโยชน์ทางการแพทย์ ซึ่งมีอยู่หลายประการ ทั้งสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม และสิทธิจากเงินทดแทน ทั้งนี้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่เลือก โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ และได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ระหว่างที่หยุดพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ในจำนวนครั้งหนึ่งของค่าจ้างตามจำนวนที่หยุดจริง ไม่เกินครั้งละ 90 วัน และไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปี หากเจ็บป่วยเรื้อรังจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เกิน 365 วัน หากผู้ประกันตนมีการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุด ซึ่งไม่ใช่โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกไว้ ผู้ประกันตนหรือญาติต้องแจ้งให้โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกไว้ทราบด้วย เพื่อจะได้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยผู้ประกันตนต้องสำรองจ่ายเงินไปก่อนแล้วจึงมาเบิกคืนกับทางประกันสังคม

โรงพยาบาลประกันสังคมส่วนใหญ่มีทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งผู้ประกันตนสามารถเลือกใช้บริการได้ในแต่ละจังหวัดของตนที่ผู้ประกันตนทำงานอยู่ซึ่งทางบริษัทโดยผู้ประกันตนต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม จำนวนผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสังคมมีจำนวนมากทำให้การรอคิวในการตรวจรักษาค่อนข้างนานและบางโรงพยาบาลมีจำนวนแพทย์ค่อนข้างน้อย การเข้าถึงการรักษาพยาบาลจึงไม่มีประสิทธิภาพในการตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคเท่าที่ควร ปัญหาที่พบของโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพของการรักษา⁵ สถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดช่องว่างทางการตลาดจึงกลายเป็น โอกาสของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ที่มีความได้เปรียบด้านการลงทุนสร้างจุดเด่นด้านการตลาดด้วย เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยและคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ

ผ่านการรับรองมาตรฐานของโรงพยาบาล ที่ยอมรับระดับสากล

โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นสถานพยาบาลหนึ่งของรัฐที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคมและเป็นสถานพยาบาลหลักของจังหวัดลำพูน ปัจจุบันทางโรงพยาบาลลำพูนมีผู้ประกันตนเข้ารับบริการประมาณ 27,000 ราย² ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น โดยการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติอันจะนำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลประกันสังคม ในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน เพื่อจะได้ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากโรงพยาบาลที่ตนประสงค์อยู่และนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น และเป็นแนวทางในการนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีและประทับใจต่อผู้รับบริการอย่างยั่งยืนและยาวนาน

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพการให้บริการตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม 5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้บริการประเภทประกันสังคมที่มาใช้บริการตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน จังหวัด



ลำพูน ตั้งแต่พฤศจิกายน 2565 - มกราคม 2566
จำนวน 131 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ เวลาที่รับบริการ หน่วยงานที่รับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูน จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม 5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ มีการให้คะแนน ดังนี้ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด สามารถแปลความหมายของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูน โดยใช้เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2553)⁸ ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับของความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 มีระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 มีระดับความพึงพอใจน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แบบวัดนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุมัติเก็บข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา และลงมือเก็บด้วยตนเอง เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิ์

งานวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน เลขที่ Ethic LPN 032/2565 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าตัวอย่างจำนวน 131 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเป็นเพศชายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 สถานภาพสมรสมาก และโสดมีจำนวนเท่ากัน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีมากที่สุด 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ ความถี่ในการใช้บริการพบว่ามีผู้ใช้บริการโรงพยาบาลมากที่สุดจำนวน 1 ครั้ง/ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

รองลงมาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง/ปี มากที่สุดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และ 2-3 ครั้ง/ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13 พบว่าผู้รับบริการใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มากที่สุดจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และช่วงเวลา 12.00 – 14.00 น. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมโรงพยาบาลลำพูน ต่อคุณภาพการให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน มีทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม และ 5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จากตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพการให้บริการตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” ($\bar{x} = 4.48$, $SD = .63$)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 4.54$, $SD = .71$) และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{x} = 4.54$, $SD = .82$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีเกณฑ์ความพึงพอใจในระดับ “พอใจมากที่สุด” รองลงมาคือด้านคุณภาพการบริการโดยรวม ($\bar{x} = 4.48$, $SD = .72$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.43$, $SD = .85$) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.56$, $SD = .80$, $\bar{x} = 4.56$, $SD = .66$) ตามลำดับ มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมากที่สุด” รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.55$, $SD = .78$) มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมากที่สุด” ด้านที่ผู้ให้บริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.35$, $SD = .88$) (รายละเอียดดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมโรงพยาบาลลำพูน ต่อคุณภาพการให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน

	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ (รายด้าน)	อันดับ (รวม)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.49	.74	พึงพอใจมาก	1	5
2. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.40	.82	พึงพอใจมาก	3	11
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.48	.92	พึงพอใจมาก	2	6
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.35	.88	พึงพอใจมาก	4	12
ภาพรวมด้านที่ 1	4.43	.85	พึงพอใจมาก		
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทและความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	.88	พอใจมาก	3	4
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.56	.80	มากที่สุด	1	1*
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	.78	มากที่สุด	2	2
ภาพรวมด้านที่ 2	4.54	.79	มาก		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.47	.73	มาก	1	7

ตารางที่ 1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมโรงพยาบาลลำพูน ต่อคุณภาพการให้บริการใน ตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน

	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ (รายด้าน)	อันดับ (รวม)
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์/เครื่องมือเพียงพอในการให้บริการ	4.47	.71	มาก	1	7
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.46	.78	มาก	2	8
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารเผยแพร่ให้ความรู้	4.42	.73	มาก	3	10
ภาพรวมด้านที่ 3	4.45	.82	มาก		
4. ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม					
1. ได้รับการที่ตรงความต้องการ คำนึงและคุ้มครองประโยชน์	4.52	.67	มากที่สุด	1	3
2. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลการบริการของหน่วยงาน	4.44	.76	มาก	2	9
ภาพรวมด้านที่ 4	4.48	.72	มาก		
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับการโปร่งใสเป็นธรรม	4.56	.66	มากที่สุด	1	1
2. ผู้รับบริการมีความปลอดภัย	4.52	.74	มากที่สุด	2	3
ภาพรวมด้านที่ 5	4.54	.71	มากที่สุด		
ภาพรวมทุกด้าน (n=131)	4.48	.63	มาก		

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมโรงพยาบาลลำพูน ต่อคุณภาพการให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน พบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, $SD = .63$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.43$, $SD = .85$) ประเด็นมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.40$, $SD = .82$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.35$, $SD = .88$) ทั้ง 2 ประเด็นนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น อาจเป็นเพราะมีจำนวนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจำนวนมาก มารับบริการพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการที่โรงพยาบาลอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจประเด็นนี้น้อยกว่าด้านอื่น สอดคล้องกับรัชณี หลงสวัสดิ์ (2562)¹¹ ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า พบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับ

มาก ($\bar{x} = 3.84$, $SD = .90$) แต่ปัญหาที่มีเขียนไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ รอรับยานาน ผู้ป่วยมารอรับบริการจำนวนมาก หน้าห้องจ่ายยามีความแออัด ซึ่งประเด็นนี้โรงพยาบาลลำพูนจะพัฒนาระบบหรือการจัดคิว เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$, $SD = .79$) ประเด็นที่ผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, $SD = .80$) แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลลำพูนมีความเอาใจใส่ อธิบายดี และพร้อมให้คำปรึกษาและคำแนะนำ เกิดข้อคำถาม เช่น การให้คำแนะนำด้านการป้องกันโรค รวมถึงข้อควรปฏิบัติต่างๆซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่บุคลากร มีความสุภาพ ศึกษารายทาง และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$, $SD = .88$)

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เนตรเพชรศรีมี
ตระกูลบุญเนตร (2560)⁷ ที่ศึกษาความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วย
นอก โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าความพึงพอใจ
ของการบริการด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{x} = 4.67$, $SD = 1.32$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม มี
ความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$, $SD = .82$)
ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุดในด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน
สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.47$,
 $SD = .73$) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
อุปกรณ์/เครื่องมือเพียงพอในการให้บริการ
($\bar{x} = 4.47$, $SD = .71$) สอดคล้องกับ ญัฐฐา เสวกวิ
หารี (2560)⁶ ที่พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทาง
กายภาพที่มีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก
สำหรับผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ รถเข็น ลิฟต์
โดยสาร มีห้องตรวจและสถานที่นั่งคอยอย่าง
เพียงพอ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการใน
โรงพยาบาล

ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม มีความพึง
พอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, $SD = .72$) ประเด็นที่
ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงความต้องการ คำนึง
และคำนึงประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
($\bar{x} = 4.52$, $SD = .66$) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ
รัชนิ หลงสวัสดิ์ (2660)¹¹ ศึกษาความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสมเด็จ พบว่าด้านคุณภาพการ
ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก
($\bar{x} = 3.84$, $SD = .90$) และมีประเด็นที่ผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจที่สุด คือ การได้รับบริการที่ตรงตาม
ความต้องการ ($\bar{x} = 4.45$, $SD = .77$) เช่นเดียวกัน
แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน
คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลลำพูน และ
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ การ
บริการที่ดีต้องมีการตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการมากที่สุด ต้องมีการกำหนดนโยบาย
และการวางแผนให้บริการพัฒนา³ซึ่งทางโรง

พยาบาลลำพูน กำหนดแนวทางการบริการ
ผู้รับบริการในระดับนโยบาย และวิธีการปฏิบัติต่อ
ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจคุณภาพการ
บริการ

**ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ
ให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, $SD = .71$) ประเด็นผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่า
จะได้รับการบริการที่โปร่งใสเป็นธรรม มีระดับ
ความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, $SD = .66$)
รวมถึงผู้รับบริการจะมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
โรงพยาบาลลำพูน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, $SD = .69$) เช่นกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากร
ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลลำพูน มีความ
น่าเชื่อถือ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าบุคลากรทาง
แพทย์จะสามารถรักษาหรือช่วยชีวิตผู้ป่วยได้ เช่น
คนไข้มีความเชื่อมั่นว่ามาพบแพทย์แล้วจะสามารถ
หายป่วย หรือบรรเทาการให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับ
งานของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562)⁴ ศึกษาความ
พึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่าผู้รับบริการมีความพึง
พอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $SD = .45$) มีระดับความ
พึงพอใจต่อแพทย์พยาบาลสามารถรักษาความลับ
สิ่งที่ไม่เปิดเผยของผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$,
 $SD = .80$) และมีระดับความพึงพอใจต่อแพทย์
พยาบาลมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.92$, $SD = .76$)

จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการประกันสังคม มีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อกับผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ในระดับมาก -
มากที่สุด ผลที่ออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่า
เพราะผู้รับบริการได้ใช้สิทธิประกันสังคมในการรับ
บริการ และอาจไม่ได้ชำระค่ารักษาพยาบาลด้วย
ตนเอง รวมถึงมีการศึกษาในโรงพยาบาลที่สังกัด
รัฐบาล ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีลักษณะ
ใกล้เคียงกัน¹² ทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังการ
ได้รับการบริการจากโรงพยาบาลในระดับที่ไม่สูง
มาก^{9 13} จึงอาจเป็นเหตุผลที่คะแนนค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจในแต่ละด้าน ผู้รับบริการค่อนข้างพึงพอใจมาก - มากที่สุด เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับโรงพยาบาลอื่น ทั้งนี้แต่ละพื้นที่อาจมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันออกไป จึงเป็นประเด็นที่นำศึกษาต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ควรปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับระบบ และขั้นตอนเพื่อให้ผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ได้รับ

บริการที่รวดเร็วตอบสนองความต้องการรวดเร็วขึ้น โดยอาจเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. ควรปรับปรุงการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากขึ้น เช่น อำนวยความสะดวกพื้นที่ รถเข็นสำหรับผู้พิการ คนชรา รวมถึงป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความต้องการของผู้มารับบริการในเชิงลึก เพื่อพัฒนาแนวทางและทำการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12. <http://dmsic.moph.go.th/index/download/699>. 6 ธันวาคม 2565.
- กลุ่มงานเวชระเบียน. รายงานเวชระเบียน โรงพยาบาลลำพูน พ.ศ.2564-2565.โรงพยาบาลลำพูน
- จิตติมา อธิพันธุ์เสถียร. (2549). การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว [องค์การมหาชน] สาขาร่วมมิตร.มหาวิทยาลัยศิลปากร. แหล่งข้อมูล https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_Doi=10.14457/SU.the.2006.92
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.แหล่งข้อมูล <http://e-research.siam.edu>
- เชิดชู อริยศรีวัฒนา. 2554. เมื่อกระทรวงสาธารณสุขไร้อำนาจ-ไร้เงิน ใครคือตัวจริงกุมอำนาจเบ็ดเสร็จ บริการสาธารณสุขไทย. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://thaipublica.org/2011/09/healthcare/>. 4 ธันวาคม 2565.
- ณัฐฐา เสวกวิหारी และผู้แต่งคนอื่นๆ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาราม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- เนตรเพชรธรรม์ ตระกูลบุญเนตร. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วารสารพยาบาลตำรวจ, 9(2): 64-74. แหล่งข้อมูล <http://he01.tci-thaijo.org>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปรีดาวัลย์ หวังปัญยวิสุทธิ. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลโพธาราม จังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ปรมินทร์ สิริโชค. (2544). การพัฒนาบริการของคลินิกอาชีวเวชกรรม กรณีศึกษาผู้รับบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนี หลงสวาสดี. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า. วารสารหัวหินสุขใจไกล, 4(3):e0070.
- ลัคนา ฤกษ์ศุภผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี. Journal of Medicine and Health Sciences, 18(3):147-159
- วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา (วิทยานิพนธ์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.