

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม ซึ่งสุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนสิงหาคม - กันยายน 2548 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยแบ่งเป็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม และความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการบริการของโรงพยาบาล นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.00 - 3.21

1.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องยา โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องยา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับปานกลางทุกข้อ โดยพึงพอใจต่อการได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

1.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องการเงิน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง ทุกข้อ โดยพึงพอใจต่อสถานที่ชำระเงิน ความสะดวกในการจ่ายเงิน และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

1.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องบัตร โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องบัตร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับปานกลางทุกข้อ โดยพึงพอใจต่อการจัดส่งเอกสารครบถ้วน สถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

1.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องตรวจโรคเอกซเรย์ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของห้องเอกซเรย์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับปานกลางทุกข้อ โดยพึงพอใจต่อความชำนาญในการเอกซเรย์ ความสะอาดของเสื้อผ้าที่ใช้เปลี่ยน และระยะเวลาในการรอคอยผลเอกซเรย์ ตามลำดับ

1.1.5 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องปฏิบัติการและชันสูตรผู้ป่วยนอก โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการและชันสูตรผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับปานกลางทุกข้อ โดยพึงพอใจต่อความแม่นยำในการเจาะเลือด ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

1.1.6 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องตรวจโรค โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของห้องตรวจโรค อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับปานกลางทุกข้อ โดยพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ การจัดอันดับคิวก่อนหลัง ความเอาใจในการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย ตามลำดับ

1.1.7 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ใน โรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ โดยพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ เครื่องหมายแสดงจุดที่ตั้งบริการง่ายต่อการเข้าใจ ความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอ ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

1.2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.15 ส่วนเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.05

1.2.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ที่มารับบริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.16 รองลงมาได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 15 - 24 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจ เท่ากับ 3.14 ผู้รับบริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.13 ผู้รับบริการที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.05 ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุด เท่ากับ 3.03

1.2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้บริการที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา หรือปวช. มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.22 รองลงมา ได้แก่ ผู้บริการที่มีการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.14 ผู้บริการที่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.08 ผู้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.03 ส่วนผู้บริการที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา หรือ ปวส. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุด เท่ากับ 2.98

1.2.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษตรกรรม และ งานบ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.36 รองลงมาได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.14 ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.10 ผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.09 ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.04 ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 2.98

1.2.5 จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา พบว่า ผู้บริการที่มีสิทธิบัตรสุขภาพ 30 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.17 รองลงมา ได้แก่ สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.15 สิทธิประกันสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.02 ส่วนสิทธิชำระเงินเอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 3.00

2. ปัญหาที่พบในการบริการของโรงพยาบาล

ปัญหาที่พบส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาเกี่ยวกับ สถานที่จอดรถ การถ่ายเท อากาศภายในอาคาร สภาพของแสงสว่าง ส่วนอัตราค่าบริการในการตรวจรักษา ส่วนใหญ่พบว่า มี ปัญหาในการรับบริการน้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของ โรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม โดยแยกวัดความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ต่าง ๆ อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกในส่วนของ การบริการห้องยา ห้องการเงิน ห้องบัตร ห้องเอกซเรย์ ห้องปฏิบัติการและชันสูตรผู้ป่วยนอก ห้องตรวจโรค และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพึงพอใจต่อการจัดส่งเอกสารครบถ้วน การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ การแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ ความเอาใจใส่ในการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย ความชำนาญในการเอกซเรย์ ความแม่นยำในการเจาะเลือด การได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอต่ออุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ ความเอาใจใส่ในการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ในประเด็นนี้สามารถอภิปรายได้ว่า โดยทั่วไปเมื่อพบว่ามีปัญหาทางด้านร่างกายและจิตใจที่เปลี่ยนแปลง ผู้รับบริการต้องการที่จะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ ความเอาใจใส่ในการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย และคำแนะนำการปฏิบัติตนในการรักษาสุขภาพจากแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อย่างครบถ้วนและชัดเจน เนื่องจากในโรงพยาบาลภาครัฐมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้บุคลากรมีภาระงานมากขึ้น ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนเวชภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล สิ่งดังกล่าวทำให้ความสนใจของบุคลากรส่วนหนึ่งไปอยู่กับการทำงานกับสิ่งเหล่านี้ ทำให้ความกระตือรือร้นในการให้บริการลดลง และมีเวลาให้ผู้รับบริการน้อยลง ซึ่งในช่วงระยะเวลาสั้นการให้คำแนะนำ และการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์ของเจ้าหน้าที่แก่ผู้รับบริการให้ครบถ้วน ชัดเจน เป็นไปได้ยากจึงมีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิภาวดี สายนำทาน (2542) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจรักษา และเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อกับห้องอื่น ๆ อย่างชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ

สุจิตรา นิลเลิศ (2539) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับกลาง อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของจินต์สุจี กอบกุลธร (2545) ที่ได้ศึกษาการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลนครปฐม พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่

2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.3 ช่วงอายุ 25- 34 ปี ร้อยละ 35.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 27.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 61.0 สิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เป็นสิทธิประกันสังคม ร้อยละ 33.4 รองลงมา คือสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 30.0 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ อภิปรายผลได้ผลดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศชายมีลักษณะนิสัย มีความอดทน อดกลั้น มีอารมณ์หนักแน่น มากกว่าเพศหญิง

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นวัยกลางคน เป็นวัยที่เริ่มมีปัญหาด้านสุขภาพ ร่างกายอ่อนแอ ต้องมาโรงพยาบาลบ่อยครั้ง (สุรเกียรติ์ อาชานานุภาพ , 2537) เพื่อรับการตรวจรักษาทางการแพทย์ ซึ่งการมาโรงพยาบาลบ่อยครั้ง ทำให้ผู้รับบริการมีประสบการณ์ มีความคุ้นเคย รู้ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้อื่น เนื่องจากโรงพยาบาลภาครัฐทุกแห่งจะมีงบประมาณส่วนหนึ่งมาสนับสนุนการกำหนดราคาค่ารักษาพยาบาล จึงอยู่ในระดับที่ไม่แพง และผู้รับบริการมีรายได้เพียงพอด้านค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาล จึงส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา พบว่า ผู้รับบริการที่ใช้สิทธิบัตรสุขภาพ 30 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิอื่น อภิปรายได้ว่า โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ผู้รับบริการได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลอย่างครอบคลุม และได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐมดำเนินนโยบายโดยตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย ไม่คำนึงถึงฐานะ อายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนาและสังคมของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา ขาวปลั่ง, สุชาดา ไทยงามศิลป์, และสุนทรี น้อยกาญจนะ (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อจำกัดในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นการแบ่งสัดส่วนของผู้รับบริการตามขนาดของโรงพยาบาล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลขนาดเล็ก มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยมาก และขั้นตอนการบริการ บุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ของโรงพยาบาลแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน ดังนั้นผลจากการศึกษาค้างนี้จึงไม่สามารถใช้อ้างอิงกับผู้รับบริการทั้งหมดได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาพบว่า ในการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม ควรมีการปรับปรุง ดังนี้

1. จัดหาสถานที่จอดรถให้กับผู้บริการมากขึ้น เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความสะดวกในการติดต่อกับโรงพยาบาล
2. ควรมีการปรับปรุงในการให้บริการเรื่องของห้องน้ำ ควรจัดให้พนักงานทำความสะอาดดูแลด้านความสะอาดมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รักษาคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีการสำรวจความพึงพอใจเป็นระยะ ๆ เพื่อทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ และนำผลการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ให้สอดคล้องกับผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกอื่น ๆ ของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในแต่ละห้อง/ตรวจ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลมาศึกษาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ
3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของผู้ให้บริการอันจะนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้สอดคล้องกัน