

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

THE SATISFACTION OF PEOPLE USE THE BANPHO HOSPITAL CHACHOENGSAO

ณัฐพร เนตรแก้ว

สาขาจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nattaporn Natekeaw

Industrial Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University,

Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทราและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน เครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ หาค่าเฉลี่ย หาร้อยละ ค่า t-test และ one-way ANOVA และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 335 คน พบว่าผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.84 ช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 58.51 อยู่ในสถานภาพสมรส ร้อยละ 67.76 ในระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 35.52 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 45.97 และมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 42.99 ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จึงทำให้ทราบว่า สถานภาพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนเพศ อายุ อาชีพและรายได้ ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.

05 ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา

ปัจจัยด้านแผนกภายในโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งจำแนกตาม แผนก
ทั้งหมดจำนวน 6 แผนก จำนวน 335 คน พบว่า แผนกคลินิกโรคเรื้อรัง ร้อยละ 42.99 แผนกคลินิก
โรคทั่วไป ร้อยละ 28.06 แผนกอายุรกรรม ร้อยละ 9.85 แผนกทันตกรรม ร้อยละ 8.06 แผนกแพทย์
แผนไทย ร้อยละ 5.97 และแผนกกายภาพ ร้อยละ 5.07 ดังนั้นปัจจัยส่วนแผนกภายในโรงพยาบาล
บ้านโพธิ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า
แผนกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
โรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เมื่อพิจารณารายด้านของความพึงพอใจ พบว่า ด้านอุปกรณ์
ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านลักษณะกายภาพ และด้านสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ
พึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมา
ด้วยด้านอื่น ๆ ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันและแผนกที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึง
พอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / โรงพยาบาล

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the satisfaction of people use the
Ban pho Hospital Chachoengsao and to study the level the satisfaction of people uses the
Ban pho Hospital Chachoengsao. This research uses a sample of 335 people. The tool used
in the research was a questionnaire. The statistics used for data analysis were averaging for
percentage, t-test and one-way ANOVA and comparison of the pair differences.

The study found that Personal Factor of those who come to use Ban pho Hospital
Chachoengsao Province Personal factors classified by sex, age, status, education level,
occupation, income, 335 people. It was found that the users of Ban Pho Hospital
Chachoengsao Province, 52.84% male, age 51-60 years, 58.51%, in the marital status
67.76% at the level of primary education 35.52%, 45.97% of occupation farmers and income
between 5,001-10,000 baht 42.99%. Therefore, different personal factors had an effect on the
satisfaction of users of Ban pho Hospital. Chachoengsao Province Therefore knowing that the
status and education level Different At a level of 0.05, there was an effect on the user
satisfaction of Ban Pho Hospital. Chachoengsao Province. As for gender, age, occupation

and income That is no different at a level of 0.05, there was no effect on the customer satisfaction at Ban Pho Hospital. Chachoengsao Province.

Department factors in Ban pho Hospital Chachoengsao Province, which was classified by all 6 departments, 335 people found that Chronic Disease Clinic Department 42.99%, General Disease Clinic Department 28.06%, Internal Medicine Department 9.85%, Dental Department 8.06%, Thai Traditional Medicine Department 5.97% and Department Physical 5.07 percent. Therefore, the factors of the departments within Ban pho Hospital affected the satisfaction of the users of Ban Pho Hospital. Chachoengsao Province Found that different departments At a level of 0.05, there was an effect on the satisfaction of the users of Ban pho Hospital. Chachoengsao Province. When considering each aspect of satisfaction, it was found that the equipment, public relations Physical characteristics And location aspects were significantly different at 0.05 level

People who come to use Ban Pho Hospital Chachoengsao Province The overall satisfaction was at a moderate level. When considering each aspect, it was found that the personnel was at the most satisfactory level. And come up with other aspects, respectively, which have different personal factors and different departments. This affects the satisfaction of the users at Ban Pho Hospital.

KEYWORDS: SATISFACTION / HOSPITAL

บทนำ

โรงพยาบาล นับได้ว่าเป็นสถานบริการด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย ซึ่งในการให้บริการของโรงพยาบาลนั้นยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริการที่ล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวกสบายที่ควร จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ ทั้งในด้านการรักษาพยาบาล สถานที่ และบุคลากร ในการให้บริการดังกล่าวจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์การประกอบกับความรูสึกของผู้มาใช้บริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการต่ำทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้ระดับผลของการบริการสูง ก็จะทำให้พึงพอใจ ความประทับใจ และส่งผลให้ผู้มาใช้บริการกลับใช้บริการซ้ำอีกครั้ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงผู้ป่วยโดยตรง ในด้านการซักถาม ปรึกษา ไข่มติของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้มาใช้บริการบุคลากร หากผู้มาใช้บริการได้รับการต้อนรับที่ดี

จากบุคลากร ผู้มาใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ณ สถานที่นั้น ๆ ในทางกลับกัน หากผู้มาใช้บริการไม่ประทับใจในการต้อนรับของบุคลากร ก็จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อโรงพยาบาล และอาจเป็นผลให้ไม่ต้องการมาใช้โรงพยาบาลนั้นอีก นอกจากนี้ผู้ที่เคยมาใช้บริการอาจบอกต่อกันไปถึงความรู้สึกที่พอใจหรือไม่พอใจนั้น เป็นผลให้โรงพยาบาลได้รับผลกระทบทึงแงบวหรือลบอีกด้วย(ปวีณา ศรีลาโพธิ์,2558)

ตามนโยบายผู้บริหารโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ ได้มีการประกาศนโยบายคุณภาพและความปลอดภัยเป็นค่านิยมของโรงพยาบาล โดยเน้นผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและชุมชนเป็นเป้าหมาย โดยใช้หัวข้อ SIMPLE ในการกำหนดประเด็นเรื่องความปลอดภัยทั้งกับผู้ป่วยและบุคลากรในโรงพยาบาล มีคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพบริการ เป็นผู้กำกับดูแล ผู้นำมีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อปรับปรุงกระบวนการในการรักษา เน้นให้มีการตรวจสอบ ทวนซ้ำและปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย ลดการฟ้องร้องและข้อเรียกร้องที่อาจจะเกิดขึ้น (แพทย์หญิงมานิตา พรธณวดี,2563)

การพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นโรงพยาบาลชุมชนที่มีศักยภาพในการดูแลประชาชนอำเภอบ้านโพธิ์แบบองค์รวมเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยประสานงานภายในภาคเครือข่าย”

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและนำไปจัดเตรียมแผนปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและวิทัศน์ ให้ก่อเกิดผลประโยชน์ความสำเร็จต่อไป

1.1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.1.2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.2. สมมติฐานของการศึกษา

1.2.1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.2.2. ปัจจัยส่วนแผนกภายในโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.3. ขอบเขตการวิจัย

1.3.1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งหมด 1300 คน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จากจำนวนประชากร 1300 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน

1.3.2. เนื้อหาในการวิจัยประกอบด้วย

1.3.2.1. ตัวแปรต้น คือ

1.3.2.1.1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.3.2.1.2. เพศ

1.3.2.1.3. อายุ

1.3.2.1.4. สถานภาพ

1.3.2.1.5. ระดับการศึกษา

1.3.2.1.6. อาชีพ

1.3.2.1.7. รายได้

1.3.3. ผู้มาใช้บริการในแผนกของโรงพยาบาลบ้านโพธิ์

1.3.3.1. แผนกทันตกรรม

1.3.3.2. แผนกอายุรกรรม

1.3.3.3. แผนกแพทย์แผนไทย

1.3.3.4. แผนกกายภาพ

1.3.3.5. แผนกคลินิกโรคทั่วไป

1.3.3.6. แผนกคลินิกโรคเรื้อรัง

1.3.4. ตัวแปรตาม คือ

1.3.4.1. ความพึงพอใจ

1.3.4.2. ด้านบุคลากร

1.3.4.3. ด้านสถานที่

1.3.4.4. ด้านการประชาสัมพันธ์

1.3.4.5. ด้านลักษณะกายภาพ

1.3.5. สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.3.6. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม -30 กันยายน 2563

1.4. นิยามศัพท์

1.4.1. โรงพยาบาลบ้านโพธิ์ หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐ ตั้งอยู่ที่ 107/1 ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา 24140

1.4.2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลบ้านโพธิ์

1.4.3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์

1.4.4. บุคลากร หมายถึง กลุ่มคนที่ร่วมกันทำกิจการอันใดอันหนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

1.4.5. โรคเรื้อรัง หมายถึง โรคที่เป็นแล้วจะมีอาการหรือต้องรักษาติดต่อกันนาน เป็นแรมเดือน แรมปี หรือตลอดชีวิต ได้แก่ โรคไม่ติดเชื้อ (Non-infectious disease) เป็นส่วนใหญ่ เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง อัมพาต โรคหัวใจ ตับแข็ง มะเร็ง เป็นต้น โรคเรื้อรังเหล่านี้ บางชนิดก็อาจค่อยๆทุเลาหรือหายได้ แต่ต้องใช้เวลาเป็นแรมเดือน แรมปี บางชนิดจะค่อยๆทรุดลงและหมดทางเยียวยา แต่จะไม่ตายเร็ว (ภาษิต ประชาเวช,2559)

1.4.6. อายุรกรรม หมายถึง การรักษาโรคด้วยยา

1.4.7. แพทย์แผนไทย หมายถึง การแพทย์ที่อาศัยความรู้และภูมิปัญญาของคนไทยที่ได้ทดลอง ปฏิบัติจริงแล้วได้ผล แล้วจึงสืบทอดกันต่อมา (สนั่น ศุภธีรสกุล,2556)

1.4.8. ด้านสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ ได้แก่ ความสะอาดในการมาติดต่อ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ การจัดที่พัก สถานที่นั่งรอคอย ความสว่างของอาคารสถานที่ ความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่จอดรถ

1.4.9. ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนของการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการและทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

1.5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1. ฝ่ายบริหารโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.5.2. ฝ่ายบริหารโรงพยาบาลบ้านโพธิ์สามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปใช้วางแผนและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

วิรุพ พรหมเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีคามพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

จากแนวคิดของนักวิชาการ สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือ ความรู้สึก อารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่นความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

2.2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของการบริการ

จากทฤษฎีและแนวคิดสรุปได้ว่าผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังและความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งการให้การบริการด้านสุขภาพจะต้องให้ความสำคัญ ทั้งด้านสถานที่สิ่งแวดล้อมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้การบริการโดยแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการนั้นเราได้ให้ทั้งในรูปของสิ่งที่ป็นรูปธรรม และนามธรรม สำหรับแผนกผู้ป่วยนอก การที่จะให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน จะเริ่มต้นด้วยการปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้ใช้บริการได้สัมผัสกับบรรยากาศที่น่าพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสถานที่และสิ่งแวดล้อมได้รับกาออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัย สะดวกและเอื้ออำนวยต่อการให้บริการดังนี้

1. สถานที่แผนกผู้ป่วยนอกมีความเหมาะสม สวยงาม สะดวกต่อการเข้ารับบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. มีพื้นที่ใช้สอยพอเพียง และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในได้อย่างเหมาะสม สำหรับให้บริการ การปฏิบัติงาน มีการจัดแบ่งเป็นส่วน งานเวชระเบียน งานให้บริการตรวจรักษา และให้คำปรึกษา

3. การจัดการของพื้นที่มีรูปแบบที่เหมาะสมกับประเภทของการบริการ และอำนวยความสะดวกต่อบุคลากรและผู้รับบริการ รวมถึงการคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย

4. ลักษณะทั่วไปภายในแผนก มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวนและมีความสะอาดและเป็นระเบียบ

5. สถานที่บริการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ เช่น มีทางลาดเอียงสำหรับเข็นรถผู้ป่วย มีห้องน้ำที่มีราวจับสำหรับผู้ป่วย

ซาง (ลดดา สรณรักษ์.2543 ; อ้างอิงจาก ซาง. 1997:29) ได้ศึกษามิติตัวชี้วัดและการประเมินคุณภาพที่ผู้ป่วยรับรู้ได้เกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล ไว้ว่า ผู้รับบริการรู้ได้ในเรื่องของโครงสร้างซึ่งได้แก่การจัดการด้านความสะดวกสบาย ความสะอาด อาคารสถานที่สิ่งแวดล้อม อากาศแสง และเสียง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสรุปการให้บริการด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมควรจัดให้เหมาะสม อำนาจความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ จะต้องมีความปลอดภัย ระบายอากาศดี มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสมไม่มีสิ่งรบกวนและมีความสะอาดซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ถ้าสามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ได้ตามต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการทางการแพทย์นั้น สิ่งที่อำนวยความสะดวกแก่การรักษาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย และมีประสิทธิภาพซึ่งการรักษาของแผนกผู้ป่วยนอก ก็มีเครื่องมือต่างๆมากมายในการใช้ร่วมกับการรักษาดังนั้นมาตรฐานการบริการผู้ป่วยนอกด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปการสร้าง ความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการของการรักษา แผนกผู้ป่วยนอกนั้นสิ่งสำคัญคือการดูแลรักษา เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านบุคลากร

2.3. แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ

การศึกษาถึงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการมีนักวิชาการได้ศึกษา ไว้หลายท่านในที่นี้จะนำเสนอเพียงบางท่านดังนี้

ปัจจัยอื่นๆ อีกหลายตัวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเป็นปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านเพศ วิสสัน (Wilson. 1970:77) ได้ศึกษาพบว่าเพศหญิงมีการไปปรึกษาแพทย์เกี่ยวกับสุขภาพตนเองมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีเวลาเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลได้มากกว่าและสะดวกเพศชายความคุ้นเคยกับระเบียบขั้นตอนต่างๆในโรงพยาบาลอาจทำให้ผู้ป่วยเพศหญิงพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย เช่นเดียวกับการศึกษาของฮูลการ์ (Hulka. 1975: 648-657) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ เมื่อเดือนเมษายน ค.ศ 1972 ถึงกันยายน ค.ศ 1943พบว่าผู้ป่วยเพศหญิงจะมี

ความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงยอมรับความเจ็บป่วยและเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วกว่าเพศชายทำให้แพทย์ทำการรักษาได้ง่ายตั้งแต่เริ่มเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านอายุ วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2526 ;33) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ กล่าวคือ ผู้ป่วยที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่อายุน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะวรรณ ประคุณคงชัย (2533 : 39) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า ผู้ป่วยอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุมาก

ปัจจัยระดับการศึกษา ฮุลการ์ (Hulka. 1971 :661-673) พบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อความสามารถของแพทย์ และท่าทีของแพทย์ที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เฟรนช์ (Frence. 1976: 6) ที่พบว่าบุคคลที่มีการศึกษาและสถานภาพทางสังคมสูง ย่อมมีความคาดหวังในบริการทางการแพทย์สูงด้วย เพราะได้รู้เห็นสิ่งต่างมากกว่าความคาดหวังต่อการบริการทางการแพทย์จึงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เมื่อความคาดหวังไม่ได้รับการตอบสนองเต็มที่อาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย

ปัจจัยทางด้านอาชีพ อาชีพเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการตามที่เกรียงศักดิ์ เยียวยาสัตว์ (2539:243) ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ในหน่วยบริการผู้ป่วยนอก ศึกษาเฉพาะในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพลูกจ้างชั่วคราวของส่วนราชการ จะมีความพึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพทำงานในบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม และทำงานในโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สันทนา เจียมเจตเจริญ (2539 :74) ที่พบว่าอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยด้านรายได้ ไบซ์ และคณะ (Bice and Others. 1973 :287-288) ได้เสนอสถิติที่ศึกษาที่เมืองบัลติมอร์ สหรัฐอเมริกา เมื่อเดือนมิถุนายน ค.ศ 1968 – พฤษภาคม ค.ศ 1969 พบว่าผู้มีรายได้สูงจะไปใช้บริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ เช่นเดียวกับการศึกษาของริชาร์ดสัน (Richardson. 1972: 244) ได้รายงานสถิติองค์การอนามัยโลกในสหรัฐอเมริกา (National centerfor Health Statistic) เมื่อเดือนกรกฎาคม ค.ศ 1966 –มิถุนายน ค.ศ 1967 พบว่าคนรวยไปใช้บริการมากกว่าคนจน

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลดังนั้นในการศึกษครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาสนใจที่จะนำปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการ มาศึกษาด้วย เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงใด

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ปุณยภาพ วงทับทิม(2560:2)คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาลAAA อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิเพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAAอำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลAAAอำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้มี2กลุ่มได้แก่กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAAอำเภอสรรพยาจังหวัดชัยภูมิจำนวน400คนและกลุ่มผู้มาใช้บริการ (CLMV) คือชาวกัมพูชา ชาวลาว ชาวเวียดนาม ชาวพม่าจำนวน8คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่หาค่าเฉลี่ยหาร้อยละหาค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t-test, one-way ANOVAและ Multiple regression analysisและการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้(PostHocTests)(Multiple comparison)ผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิงจำนวน 285คนเพศชาย จำนวน115คนอายุระหว่าง31-40 ปีมากที่สุดระดับการศึกษาปริญญาตรีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนมากจำนวน151คนมีรายได้อยู่ระหว่าง10,000 20,000 บาทและ 50,001 ขึ้นไปแผนกที่กลุ่มผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลAAAอำเภอสรรพยาจังหวัดชัยภูมิได้แก่แผนกประชาสัมพันธ์แผนกผู้ป่วยนอก(OPD),แผนกผู้ป่วยใน(IPD), แผนกรังสี(X-ray),แผนกทันตกรรม, แผนกสถาบันความงาม, แผนกแคชเชียร์, แผนก Admission โดยเฉลี่ยเท่ากับ12.5ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพบริการ ในโรงพยาบาล AAAอำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ0.05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานt-test และ One-way ANOVAและวิเคราะห์ผลความพึงพอใจออกมาในแต่ละด้านที่กำหนดขึ้นมาเช่นด้านสถานที่ด้านการให้บริการ และรวมไปถึงการประเมินผลความพึงพอใจในแต่ละแผนกที่เข้ารับบริการอีกด้วยซึ่งจะมีการนำปัจจัยส่วนบุคคลมาประกอบในการพิจารณาระดับความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษา

เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนั้นเป็นแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ผู้วิจัย ศึกษารวบรวมและดัดแปลง ปรับปรุงจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบถามที่ต้องการทราบสถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended questions)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบถามที่ต้องการทราบถึงแผนกที่เข้าใช้บริการ ประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended questions)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดย ประยุกต์มาจากทฤษฎีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม เนื่องจากมีความเที่ยงตรงและเป็นที่ยอมรับ โดยมีข้อคำถามครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน มีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 24 โดยในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกตอบตามลำดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ความพึงพอใจระดับมาก ความพึงพอใจระดับปานกลาง ความพึงพอใจระดับน้อย และความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยวิธีทางสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1.แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

- 2.การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วย

- 2.1 ค่า t-test ใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม

- 2.2. ค่า F-test ใช้ในการทดสอบความเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

3.การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มี 5 องค์ประกอบโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดช่วงการวัดโดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$\text{จำนวนชั้น} = 5 \text{ ชั้น}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \text{พิสัย} = (5 - 1) / 5 = 0.80$$

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับเพื่อ วัดความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีเกณฑ์ในการแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ(ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 75) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 335 คน พบว่าผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 51-60 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส ในระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท

สรุปผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแผนกภายใน โรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งจำแนกตาม แผนกทั้งหมดจำนวน 6 แผนก จำนวน 335 คน พบว่า แผนกที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด คือ แผนกคลินิกโรคเรื้อรัง ตามด้วยแผนกคลินิกโรคทั่วไป แผนกอายุรกรรม แผนกทันตกรรม แผนกแพทย์แผนไทย และลำดับสุดท้ายแผนกกายภาพ โดยเรียงตามลำดับของผู้ที่มาใช้บริการแต่ละแผนก

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา รวมทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงปานกลาง และเมื่อแยกตามรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านลักษณะกายภาพ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยเรียงตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัยส่วนแผนกภายในโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าแผนกภายในโรงพยาบาล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เมื่อพิจารณารายด้านของความพึงพอใจ

โดยสรุป พบว่าผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมาด้วยด้านอื่น ๆ ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันและแผนกที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ศึกษาของนำเสนอการอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สามารถอภิปรายผลได้ว่า เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีความชำนาญในการบริการ ผู้มาใช้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส และการดูแลเอาใจใส่การให้บริการผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจด้านสถานที่ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก สามารถอภิปรายผลได้ว่า สถานที่มีความสะอาดในแต่ละพื้นที่ของแต่ละแผนก มีแสงสว่างเพียงพอต่อการใช้งาน อากาศถ่ายเทได้ดี มีเก้าอี้นั่งเพียงพอสำหรับการรอคิวเพื่อเข้ารับการรักษา ที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ รวมถึงความ

เหมาะสมของห้องพักหรือห้องตรวจเพื่อรักษาจากแพทย์กับผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา

ด้านประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรามีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก สามารถอภิปรายผลได้ว่า
โรงพยาบาลบ้านโพธิ์ มีการประชาสัมพันธ์โครงการ การให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลผ่านสื่อ
ต่าง ๆ มีการแนะนำผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ในจุดต่าง ๆ ภายในและภายนอก
โรงพยาบาล ความชัดเจนของเสียงในการประชาสัมพันธ์ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการ
ประชาสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ด้านลักษณะกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรามีความพึงพอใจด้านลักษณะกายภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก สามารถอภิปรายผลได้
ว่า ทางโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ มีความพร้อมของเครื่องมือแพทย์ ทันสมัยของเครื่องมือ มีความสมบูรณ์
พร้อมสำหรับการใช้งานอยู่เสมอ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีจุดบริการน้ำดื่มและจุด
บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอกับผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
รวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านลักษณะ
กายภาพ พบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชากรในพื้นที่อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่ง
ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ นอกจากการรักษาที่ตรงโรคและมีสะดวก
รวดเร็ว คือความพึงพอใจในการมาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโพธิ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ ด้าน
บุคลากร ควรมีการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความชำนาญให้กับบุคลากรภายในโรงพยาบาล
บ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อรองรับ AEC ด้านสถานที่ ควรมีการเพิ่มการขยายพื้นที่ อาคารการ
รักษา เพื่อเป็นการลดความแออัดในอนาคตที่จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น การจัดเตรียมพื้นที่สำรอง
สำหรับกรณีการเกิดโรคระบาดแบบฉุกเฉิน และการปรับปรุงทัศนียภาพให้สวยงามอยู่ตลอดเวลาด้านการ
ประชาสัมพันธ์ ควรมีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนในการประชาสัมพันธ์
อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงระบบประชาสัมพันธ์ควรมีการพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้การใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
พร้อมสำหรับการประชาสัมพันธ์กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้านลักษณะกายภาพ ควรลดชั้นตอมบางชั้นตอม
ที่ไม่ส่งผลต่อการรักษาทางการแพทย์ และมีจุดบริการต่าง ๆ สำหรับการเข้ารับบริการ เพื่อความ
สะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ รวมไปถึงลดเวลาในการเข้าพบแพทย์เพื่อทำการรักษาแผนกภายใน
โรงพยาบาล ควรเพิ่มแผนกที่รักษาโรคที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก เพื่อเป็นการคัดกรองผู้ป่วยให้ง่าย
ต่อการรักษาและลดเวลาในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการดังกล่าว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาดจำนวนเตียงเท่ากันเป็นการเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

บรรณานุกรม

- สุมาลี จักรไพศาล. (2541). การพัฒนาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพบริการ. วารสารพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 10(1-3), (49-57).133
- สุวิมล คาย้อย. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุนทรวดี เขียวพิเชฐ. (2544). รูปแบบการจัดและให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- สืบชาติ อันทะไชย. (2556). Marketing Management. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ ประภาโส. (2558). สี. ปทุมธานี: สิประภา.
- อริสรา ธนาปกิจ. (2554). Admission ชั้นเทพล่าสุด. กรุงเทพฯ: เด็กดีพับลิชชิ่ง.
- อัครณี ภักดีวงษ์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561.
- ปุกนยา วรทัตทิ. (2560). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาลAAAอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีเพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลAAAอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
- เนตรเพชรธรรมิ์ ตระกูลบุญเนตร. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนุตติสมเด็จย่า.
- ภูชัย ประยูรคง. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสามพราน.