ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด[1]

Factors affecting customer satisfaction at Pho Chai Hospital, Pho Chai District, Roi Et

วาสินีพร พลเยี่ยม[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้แก่ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติการวิเคราะห์ สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอย

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศ ชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.75 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.25 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 47.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 40.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 56.75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ปัจจัยการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ของความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญในด้านการตอบสนองความ

---

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ต้องการ ด้านการเอาใจใสผู้มารับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้มารับบริการ ตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน (1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย ไม่แตกต่างกัน และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย ที่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยด้านการให้บริการด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย และจากการวิเคราะห์ทาง สถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลโพธิ์ชัย ทั้ง 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่า สัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ, ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร

Abstract

Objectives of this study for (1) Compare with personality factors and customer satisfaction at Pho Chai Hospital, Pho Chai District, Roi Et such as Age, Gender, Status, Education, Work and monthly income. (2) Factors affecting customer satisfaction at Pho Chai Hospital, Pho Chai District, Roi Et.

This study collected data from 400 customers at Pho Chai Hospital by using questionnaires and analyze by statistical package in excel such as frequency, standard deviation, multiple correlation and multiple regression analysis.

The results shows that the proportion of customer gender is female 60.75% and male 39.25%. The most customer age range is 20-40 years old (46.00%), status is single (59.00%), education is high school (47.50%), work is seller (40.75%) and monthly income is 15,000 Thai bath (56.75%). Customer will be very pleased with the Pho Chai Hospital. First interest of customer is staff and second is services process and the last is hospitals perfectly. The most important of customer is service mind and services assurance. The hypothesis test result shows that (1) the differencing of age, gender and income are not related with customer satisfaction at Pho Chai Hospital (2) Staff, Services process and hospitals perfectly are the main factors of customer satisfaction at Pho Chai Hospital. The multiple regression analysis shows that factors affecting customer satisfaction are (1) service process, (2) hospital perfectly and (3) staff.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายให้โรงพยาบาลของรัฐทุกระดับพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจ

รัฐได้เน้นนโยบายการจัดบริการสาธารณสุขโดยให้ความสำคัญในการกระจายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศเพื่อการเข้าถึงบริการของประชาชน ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิการรับบริการสาธารณสุข มาตรา 5 บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดโดยพระราชบัญญัตินี้และมาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 25560 ได้บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐ บุคคลผู้ยากไร้ย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายบัญญัติ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมาตรา 55 ได้บัญญัติไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง เสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค และส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการพัฒนาภูมิปัญญาด้านแพทย์แผนไทยให้เกิดประโยชน์สูงสุด บริการสาธารณสุขตามวรรคหนึ่ง ต้องครอบคลุมการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุม และป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพด้วย รัฐต้องพัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แต่อย่างไรก็ตามภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร และผลจากการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้แนวโน้มความคาดหวังของประชาชนในบริการ สุขภาพสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ความไม่เข้าใจความไม่พอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมี มากขึ้น ส่งผลให้มีการร้องเรียนทางสื่อสารสาธารณะต่าง ๆ มีการฟ้องร้ององค์กรวิชาชีพ และแนวโน้มการใช้มาตรการทางกฎหมายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการเสื่อมลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลภาครัฐที่ขาดแคลนอุปกรณ์ทางการแพทย์ สถานที่บริการคับแคบ แออัด และบุคลากรไม่เพียงพอจากการเพิ่มปริมาณของผู้ป่วยมากขึ้น ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่ไว้วางใจและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการ ส่งผลทำให้ประชาชนที่จำเป็นต้องใช้บริการของรัฐเกิดความรู้สึกที่ได้รับการรักษาที่ด้อยบริการจากเอกชนได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด ผลลัพธ์ทางการพยาบาลให้เกิดการประเมินเพื่อแก้ไขปัญหาและ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและเป็นการให้ผู้รับ บริการได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริการสุขภาพของ สถานบริการและระบบการบริการสุขภาพโดยรวม โดยบุคลากร ทางการแพทย์มีบทบาทสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความ พอใจต่อการบริการ ผู้รับบริการนอกจากจะมีความต้องการ สุขภาพอนามัยที่ดีแล้ว ยังต้องการบุคลากรทางการแพทย์ที่มี พฤติกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มี

ท่าทางและสายตาเป็นมิตร ใช้วาจาที่สุภาพเหมาะสม สามารถพูดให้กำลังใจ ให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง ระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลโพธิ์ชัย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นพื้นฐานสำคัญ ในการพัฒนาระบบบริการที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นไปตามมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลโพธิ์ชัย

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อ.โพธิ์ชัย จ.ร้อยเอ็ด แตกต่างกันหรือไม่

2. ปัจจัยการให้บริการปัจจัยใดมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อ.โพธิ์ชัย จ.ร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลโพธิ์ชัย อ.โพธิ์ชัย จ.ร้อยเอ็ด ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อ.โพธิ์ชัย จ.ร้อยเอ็ด

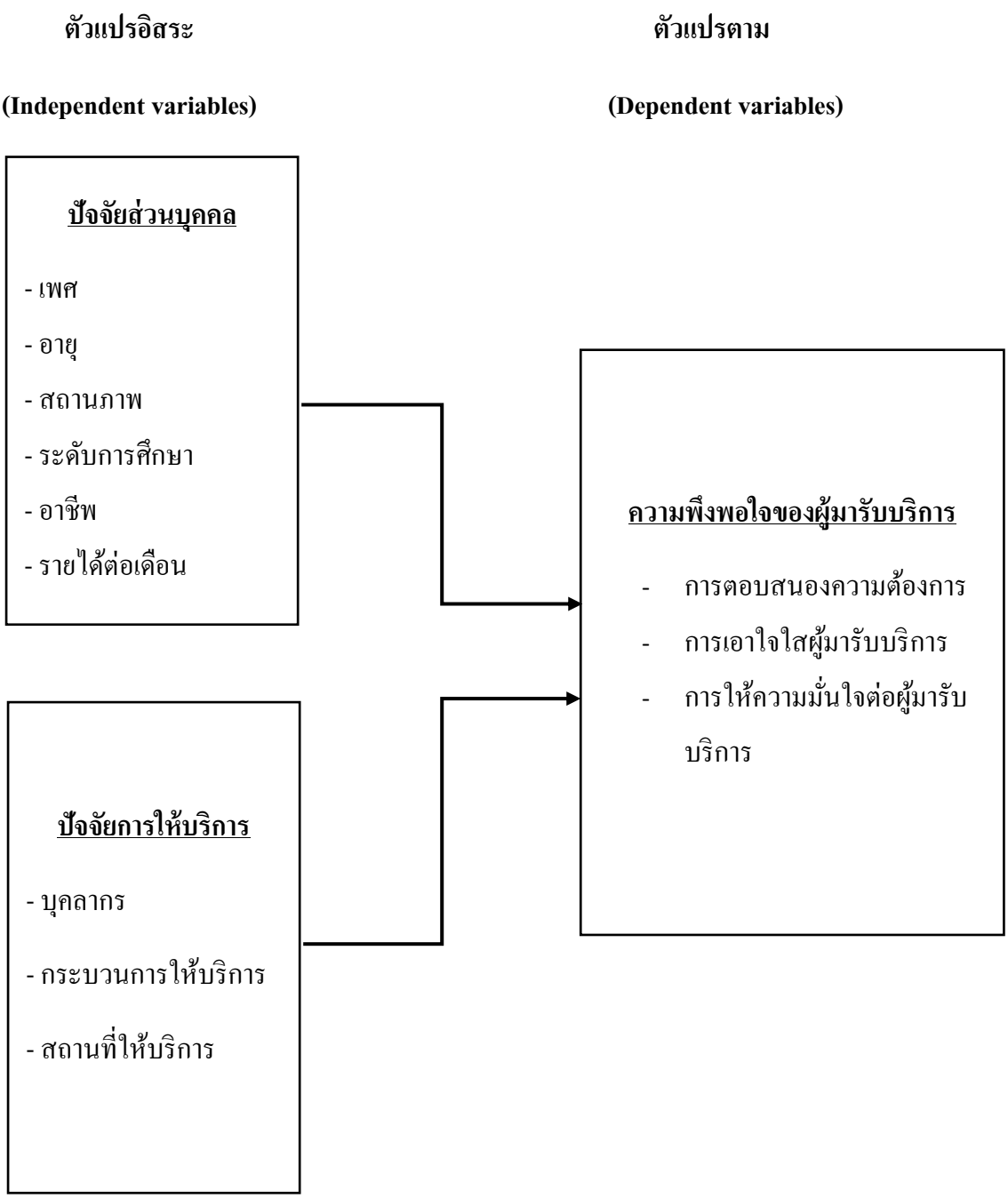
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการจัดทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณโรงพยาบาลโพธิ์ชัย อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ

ศึกษา โดยเนื้อหาได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน อันได้แก่

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัย

เชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

1. แหล่งที่มาของข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการวิจัย คือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

1.2ข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ บทความ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลโพธิ์ชัย

2.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (sample) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางกำหนดตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลโพธิ์ชัย และพบว่าในปีงบประมาณ 2563 มีผู้ป่วยนอกมารับบริการรวม จำนวน 23,768 คน เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05 ซึ่งเมื่อแทนค่าในสูตรแล้ว สัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีค่า เท่ากับ 393.38 ดังนั้น ผู้วิจัย จึงเลือกจำนวนกลุ่มประชากรเพื่อทำการวิจัยในจำนวน 400 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ Independent variables

1. ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย
    1) เพศ
    2) อายุ
    3) สถานภาพ
    4) ระดับการศึกษา
    5) อาชีพ
    6) รายได้ต่อเดือน
2. ปัจจัยการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน
    1) บุคลากร
    2) กระบวนการให้บริการ
    3) สถานที่ให้บริการ

ตัวแปรตาม Dependent variables

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1) การตอบสนองความต้องการ
2) การเอาใจใสผู้มารับบริการ
3) การให้ความมั่นใจต่อผู้มารับบริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการวิจัย โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และอัตรารายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งลักษณะคำถาม เป็นคำถามปลายปิดแบ่งเป็น 5 ระดับ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale) ตั้งแต่มากที่สุด (5 คะแนน) ถึงน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย ในปัจจัย การตอบสนองความต้องการ การเอาใจใส่ผู้มารับบริการ และการให้ความมั่นใจต่อผู้มารับบริการ ซึ่งลักษณะคำถาม เป็นคำถามปลายปิดแบ่งเป็น 5 ระดับ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale) ตั้งแต่มากที่สุด (5 คะแนน) ถึงน้อยที่สุด (1 คะแนน)

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อ ตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

2. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.66 – 1.00

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล และทำการแจกแบบสอบถามให้ผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลโพธิ์ชัย อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยจะรอรับแบบสอบถามทันทีเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และได้เอกสารคืนมาทั้งหมด จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2564

7. การวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยคอมพิวเตอร์ ดังต่อไปนี้

7.1 สถิติพื้นฐานเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นำเสนอข้อมูลในรูป ค่าร้อยละ (Percentage) ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ และระดับความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไป โดย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

7.2 สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน (Inference Statistics)

1. การวิเคราะห์ Independent Sample t-Test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มเช่น เพศ กลุ่มชาย กลุ่มหญิง และการวิเคราะห์ F-Test เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของตัวแปรอิสระ มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

2. การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยการให้บริการ กับตัวแปร ตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาลโพธิ์ชัย ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 5% โดยทดสอบว่า ปัจจัยการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาลโพธิ์ชัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อ.โพธิ์ชัย จ.ร้อยเอ็ด สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศ ชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.75 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.25 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.00 ส่วนใหญ่มีระดับ

การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 47.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 40.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 56.75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยสามารถแบ่งออกเป็นแต่ละด้านดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการสามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ ได้อย่างเข้าใจ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจมใส อัธยาศัยดี ในการให้บริการ และ มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการอย่างมืออาชีพ ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน เสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ มีขั้นตอนในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ เมื่อเกิดปัญหาสามารถติดต่อได้ง่าย และแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที มีความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถให้บริการตามความ ต้องการที่แตกต่างกันของผู้มาใช้ บริการแต่ละคน และราคาเหมาะสมกับการให้บริการ ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านสถานที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ห้องน้ำรถเข็นผู้ป่วย ที่จอดรถ สถานที่นั่งคอย และน้ำดื่มสะอาด อย่างเพียงพอ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความสะอาด และเพียงพอ โรงพยาบาลสามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก และโรงพยาบาลมีความสะอาด มีห้องตรวจ และเตียงคนไข้ เพียงพอ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ของความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญในด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเอาใจใสผู้มารับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้มารับบริการ ตามลำดับ โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองความต้องการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง มีความรวดเร็วในการทำงาน และสามารถให้บริการตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

2. ด้านการเอาใจใสผู้มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง สามารถจดจำผู้มารับบริการได้ สามารถสื่อสารกับผู้มารับบริการ ได้อย่างเข้าใจ และสามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการแต่ละคน ตามลำดับ

3. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ บริการได้อย่างถูกต้อง สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีเหตุขัดข้อง มีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลการบริการ และสามารถให้บริการถูกต้องอย่างสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย ไม่แตกต่างกัน และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย ที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย และจากการวิเคราะห์ทาง สถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลโพธิ์ชัย ทั้ง 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่า สัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ, ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลโพธิ์ชัย อ.โพธิ์ชัย จ.ร้อยเอ็ด ดังนี้คือ

1. โรงพยาบาลโพธิ์ชัย ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ คือ มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน เสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบมีความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการแต่ละคน และเมื่อเกิดปัญหาสามารถติดต่อได้ง่าย และต้องแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที

2. โรงพยาบาลโพธิ์ชัย ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานที่ โดยโรงพยาบาล ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ห้องน้ำรถเข็นผู้ป่วย ที่จอดรถ สถานที่นั่งคอย และน้ำดื่มสะอาด อย่างเพียงพอ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความสะอาด และเพียงพอ สถานที่โรงพยาบาลมีความสะอาด และสภาพแวดล้อม โดยรอบมีความร่มรื่นและควรมีจุดบริการน้ำดื่มที่ผู้ใช้บริการสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

3. โรงพยาบาลโพธิ์ชัย ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลากร โดยโรงพยาบาล ต้องให้เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้ม แจมใส อัธยาศัยดี ในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ ได้อย่างเข้าใจและให้คำแนะนำอย่างชัดเจน รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการอย่างมืออาชีพ

4. โรงพยาบาลโพธิ์ชัย ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดูแลผู้ป่วย และช่วยสนับสนุนในการอำนวยความสะดวกและให้บริการความรู้ทางสุขภาพ และจัดให้มีกิจกรรมการเล่นดนตรีเพลงบรรเลงโดยนักดนตรีหรือกลุ่มจิตอาสา เพื่อสร้างความผ่อนคลาย ให้กับผู้ป่วยในช่วงเวลาที่ผู้ป่วยรอรับบริการ

บรรณานุกรม

กาญจนี แสนสุข. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครธน.รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ณัฐฐา เสวกวิหารี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิพนธ์ ฐานะพันธุ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐกรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวไลยอลงกรณ์ ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(1),201-214.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. รายงานการศึกษาอิสระ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บุษราคัม แก้วกระจ่าง. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการ ในแผนกอายุรกรรมโรคมะเร็ง โรงพยาบาลบ้านแพ้ว. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พรรณิดา ขุนทรง. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาคิน นิธิโชติการ , ศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร , ปฏิมา ประโยชน์อุดมกิจ. (2561). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). Joint Conference on ACTIS & NCOBA, 25th January 2017, Bangkok, Thailand, ISSN: 1906-9006,442-446.

ราตรี คะพิมพ์. (2560). ความพึงพอใจ การรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต.รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วรัญญา เขยตุ้ย,ชัญญานุช ทิวะสิงห์,วลัยพร ราชคมน์. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal,5(1), 101-119.

วิกานดา วิทยาแพทย์. (2558). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 9(3), 64-73.

วัชาภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วัลภา ยิ้มปราโมทย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สรานันท์ อนุชน.(2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.วารสารพยาบาลทหารบก,14(3),159-169.

อัครณี ภักดีวงษ์. (2562). การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2562. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสถิติ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Health Data Center (HDC) (2564). กระทรวงสาธารณสุข.ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2564, จาก https://hdcservice.moph.go.th/hdc/reports/report.php?source=pformated/format1