

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยใน
ของโรงพยาบาลหริภุญชัย เมโมเรียล จังหวัดลำพูน

Patient Satisfaction Towards Service Quality of In-Patient Department,
Hariphunchai Memorial Hospital, Lamphun Province

สุธิดา อัมโรสถ* และนฤนาถ ศราภย์วานิช**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลหริภุญชัย เมโมเรียล จังหวัดลำพูน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยที่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ในหอผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยใน ทั้งแบบหอผู้ป่วยเดี่ยวและหอผู้ป่วยรวม ของโรงพยาบาลหริภุญชัย เมโมเรียล จังหวัดลำพูน จำนวน 387 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพโดยใช้เครื่องมือ IPA (Importance – Performance Analysis) และอธิบายความหมายของผลลัพธ์ผ่าน Quadrant I, II, III และ IV

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21–30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,001–30,000 บาทต่อเดือน เคยนอนพักรักษาตัวภายในช่วงระยะเวลา 1 ปี จำนวน 2–3 ครั้ง ใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษาพยาบาล และมีลักษณะการนอนพักรักษาตัวในหอผู้ป่วยแบบหอผู้ป่วยเดี่ยว ส่วนผลด้านปัจจัยของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่ามีผลระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านรูปลักษณ์สิ่งของที่จับต้องได้ ตามลำดับ ส่วนผลระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านรูปลักษณ์สิ่งของที่จับต้องได้ ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ด้วยเทคนิค IPA ที่จุดตัด ($X = 4.64$, $Y = 4.72$) พบว่า คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีระดับความสำคัญและความพึงพอใจสูงกว่าค่ามาตรฐาน และคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์สิ่งของที่จับต้องได้ มีระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่ำกว่าค่ามาตรฐาน

Abstract

The objectives of this independent were to study the Patient Satisfaction Towards Service Quality of In-Patient Department, Hariphunchai Memorial Hospital, Lamphun Province. Questionnaires were used as a tool to collect the data from 387 samples patients who were hospitalized for at least 6 hours in inpatient wards of Haripunchai Memorial Hospital, Lamphun Province. The data that collected from questionnaires were analyzed by using the descriptive statistics: the frequency, percentage, mean, standard deviation. and analysis of the

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

importance and patient satisfaction Towards Service Quality of In-Patient Department, Hariphunchai Memorial Hospital, Lamphun Province by using the IPA (Importance – Performance Analysis) and explaining the meaning of the results. through Quadrant I ,II ,III and IV

The results of the data analysis revealed that most of the respondents are female. Age 21-30 years old, single, graduated from high school, Occupational employees of private companies, have an average income of 15,001-30,000 baht, have been hospitalized within a period of 1 year 2-3 times, are entitled to medical treatment with social security and stay in a single ward. Service quality in all 5 It was found that the level of importance was at the highest level in all aspects. Sorted by the highest mean, were Assurance, Responsiveness, Reliability and Empathy having the same mean and Tangible. And all satisfaction was at the highest level. Sorted by the highest mean, Empathy Assurance Responsiveness Reliability and Tangible.

The results of the comparative analysis of the importance and satisfaction with the quality of services for all 5 of the inpatient departments of Hariphunchai Memorial Hospital, Lamphun Province.Using IPA at the intersection ($X = 4.64$, $Y = 4.72$) The services quality with a level of importance and satisfaction higher than the standard are Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. And the services with a level of importance and satisfaction lower than the standard are Tangible.

บทนำ

เนื่องด้วยจังหวัดลำพูนเป็นพื้นที่ที่เสื่อมเศรษฐกิจร่วมกับจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาเพื่อเป็นศูนย์กลางความเจริญของภาคเหนือตอนบน ดังนั้นจังหวัดลำพูนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการอำนวยความสะดวกที่ครบครัน อีกทั้งจังหวัดลำพูนนั้นยังมีพื้นที่ที่อยู่ติดกับจังหวัดเชียงใหม่หลายส่วน เช่น อำเภอสารภี อำเภอหางดง และอำเภอสันป่าตอง เป็นต้น (สำนักงานจังหวัดลำพูน, 2562) นอกจากนี้ยังมีกระแสความนิยมในการดูแลสุขภาพของผู้คนในปัจจุบัน รวมไปถึงปัญหาในด้านสุขภาพที่มีอัตราการเจ็บป่วยของผู้คนเพิ่มมากขึ้น (BLT Bangkok, 2561) โรงพยาบาลจึงมีความสำคัญมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งปัจจุบันในจังหวัดลำพูนยังมีโรงพยาบาลเอกชนที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง (คริสเตียนี และนิลเส็น, 2562) ที่เตรียมเปิดให้บริการเพื่อเป็นทางเลือกเพิ่มขึ้นให้แก่ผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดลำพูน และที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดลำพูน จึงเห็นได้ว่าโรงพยาบาลนั้นมีความสำคัญต่อผู้คนที่เพิ่มมากขึ้น

ในจังหวัดลำพูนนั้น มีโรงพยาบาลทั้งหมดจำนวน 3 แห่ง ประกอบไปด้วยโรงพยาบาลของรัฐบาล จำนวน 1 แห่ง ได้แก่โรงพยาบาลลำพูน ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ และยังมีโรงพยาบาลเอกชนอีกจำนวน 2 แห่ง (สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2562) ได้แก่โรงพยาบาลศิริเวช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดกลาง และโรงพยาบาลหริภุญชัย เมโมเรียล ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ แต่เนื่องจากทางโรงพยาบาลของรัฐบาลได้รับเงินสนับสนุนจากทางภาครัฐ จึงมีระบบการบริหารที่แตกต่างจากโรงพยาบาลของเอกชน ที่ต้องบริหารเพื่อสร้างความเติบโตและยังต้องทำการแข่งขันกันในในกลุ่มของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน และจากการที่ภาครัฐได้มีนโยบายแผนพัฒนาประเทศไทย เพื่อให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical hub) พ.ศ.2559–2568 ส่งผลให้ภาพรวมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเติบโตขึ้นต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2557–2560 เฉลี่ยร้อยละ 7.46 ต่อปี โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ซึ่งมีความสามารถในการทำกำไรได้มากกว่าธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางและขนาดเล็ก (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจโรงพยาบาลหริภุญชัย เมโมเรียล ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัดลำพูน ส่วนการบริการของโรงพยาบาลฯได้แบ่งเป็น 2 แผนก ได้แก่ การบริการของแผนกผู้ป่วยนอก OPD

(Out-Patient Department) คือ ผู้ป่วยที่รับการรักษาที่โรงพยาบาลโดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล และการบริการของแผนกผู้ป่วยใน IPD (In-Patient Department) คือ ผู้ป่วยที่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลตั้งแต่ 6 ชั่วโมงขึ้นไปในหอผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยใน ซึ่งจากการที่ผู้ป่วยต้องนอนพักรักษาในโรงพยาบาลนั้น จึงเกิดรายได้จากการให้บริการพิเศษที่ต้องบริการดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังมีรายได้ที่เกิดจากค่าห้องพักรักษา โดยนับตั้งแต่ปี 2560-2562 ทางโรงพยาบาลมีรายได้จากแผนกผู้ป่วยในถึงร้อยละ 68 นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลยังได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าที่ใช้บริการของแผนกผู้ป่วยใน ช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ.2562 เพิ่มมากขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 3.43 (โรงพยาบาลทริภูมัย เมโมเรียล, 2562) จากเหตุผลที่กล่าวมานั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลทริภูมัย เมโมเรียล จังหวัดลำพูน โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ป่วยของแผนกผู้ป่วยใน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น สามารถลดการร้องเรียนจากลูกค้า ทำให้โรงพยาบาลมีศักยภาพในการบริการที่ดีมากขึ้น มีแนวโน้มที่จะทำให้ผู้คนหันมาใช้บริการมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ผลการทำงานผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และผลการทำงานผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546)

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ รูปลักษณะสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) เป็นลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความสามารถที่จะให้บริการได้อย่างไว้วางใจ มีความแม่นยำและเชื่อถือได้ว่าจะส่งมอบบริการตามที่สัญญาไว้ การตอบสนอง (Responsiveness) คือความยินดีและความสามารถที่จะจัดให้มีการบริการโดยฉับพลันเพื่อจะสนองตอบอย่างรวดเร็วต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ การทำให้เกิดความมั่นใจ (Assurance) คือแพทย์ พยาบาล หรือผู้เกี่ยวข้องในโรงพยาบาล จะต้องมีความรู้ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงการได้รับความปลอดภัยเมื่อมีผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) คือ การเอาใจใส่ สนใจดูแล และความตั้งใจของบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ ที่จะเข้าช่วยเหลือผู้ใช้บริการแล้วเกิดมีปัญหา (จรัญชัย กรเทศมหาชัย, 2555)

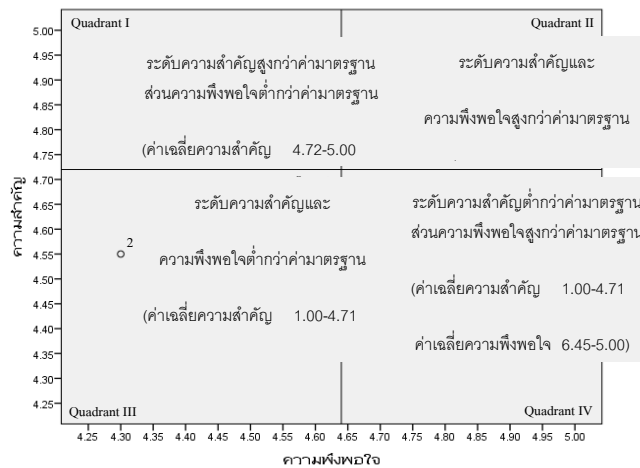
แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance – Performance Analysis: IPA) เป็นเทคนิคที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการนำค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานมากำหนดจุดตัดบนเส้นกราฟนั้น โดยแกน Y แสดงค่าของระดับความสำคัญของคุณลักษณะที่กำลังศึกษาอยู่ซึ่งลูกค้ารับรู้ และแกน X แสดงค่าของระดับความสามารถของคุณลักษณะนั้นๆ ของบริการ และผลที่สามารถแสดงออกมาในรูปของตารางที่ถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน (Quadrant)

วิธีการดำเนินการวิจัย

เนื้อหาในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ รูปลักษณะสิ่งที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การสนองตอบ การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ของแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลทริภูมัย เมโมเรียล จังหวัดลำพูน โดยใช้เครื่องมือ IPA เพื่อวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ในหอผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยใน ทั้งแบบหอผู้ป่วยเดี่ยวและหอผู้ป่วยรวม ของโรงพยาบาลหริภุญชัย เมโมเรียล จังหวัดลำพูน ของปี 2563 จำนวน 11,067 ราย จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 ราย โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543)

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ วิเคราะห์ระดับความสำคัญและความพึงพอใจ โดยใช้เครื่องมือ IPA ซึ่งการวิเคราะห์เพื่อหาจุดตัดแกน X, Y นั้น ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยของปัจจัยทั้งหมด พบว่าค่าเฉลี่ยความสำคัญ (แกน Y) อยู่ที่ 4.72 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (แกน X) อยู่ที่ 4.64 จึงนำมาจัดเป็น Quadrant ทั้ง 4 โดยได้ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการดังนี้ Quadrant I (ความสำคัญอยู่ที่ 4.72-5.00 ความพึงพอใจอยู่ที่ 1.00-4.63) Quadrant II (ความสำคัญอยู่ที่ 4.72-5.00 ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.64-5.00) Quadrant III (ความสำคัญอยู่ที่ 1.00-4.71 ความพึงพอใจอยู่ที่ 1.00-4.63) และ Quadrant IV (ความสำคัญอยู่ที่ 1.00-4.71 ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.64-5.00) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงการนำค่าเฉลี่ยความสำคัญและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มาจัดเป็น 4 Quadrant

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21–30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,001–30,000 บาทต่อเดือน เคยนอนพักรักษาตัวภายในช่วงระยะเวลา 1 ปี จำนวน 2–3 ครั้ง ใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษาพยาบาล และมีลักษณะการนอนพักรักษาตัวในหอผู้ป่วยแบบหอผู้ป่วยเดี่ยว

จากการศึกษาข้อมูลความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลหริภุญชัยเมโมเรียล จังหวัดลำพูน พบว่าระดับความสำคัญโดยรวมและในแต่ละปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านรูปลักษณะสิ่งที่จะต้องได้ ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจโดยรวมและในแต่ละปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านรูปลักษณะสิ่งที่จะต้องได้ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน คือ ด้านรูปลักษณะสิ่งที่จะต้องได้ พบว่าปัจจัยย่อยความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ครบครัน ทันสมัย ดูใหม่ สะอาด พร้อมใช้งาน และมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก สว่าง ปลอดภัย ส่วนปัจจัยย่อยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ครบครัน ทันสมัย ดูใหม่ สะอาด พร้อมใช้งาน

และมีป้ายสัญลักษณ์ เครื่องหมายการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าปัจจัยย่อยความสำคัญและความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความจากพยาบาลตามระยะเวลาที่ต้องได้รับเมื่อนอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล ด้านการตอบสนอง พบว่าปัจจัยย่อยความสำคัญและความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความช่วยเหลือจากพยาบาล และเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วเมื่อร้องขอ ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ พบว่าปัจจัยย่อยความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความมั่นใจถึงความปลอดภัยขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ส่วนปัจจัยย่อยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรับการรักษาของแพทย์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าปัจจัยย่อยความสำคัญและความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พยาบาลคอยให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาที่ได้รับ

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (IPA) มีผลแต่ละปัจจัยดังนี้

ผลการเปรียบเทียบในภาพรวม โดยค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญคือ 4.72 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคือ 4.64 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่ มีระดับความสำคัญและความพึงพอใจสูงกว่าค่ามาตรฐาน ส่วนคุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณ์สิ่งของที่จับต้องได้ มีระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่ำกว่าค่ามาตรฐาน

ปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณ์สิ่งของที่จับต้องได้ พบว่าปัจจัยย่อยทั้งหมดมีระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ต่ำกว่าค่ามาตรฐาน คือ อาคารสถานที่สะอาด ปลอดภัย อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงดังรบกวน ขณะที่นอนพักรักษาตัว มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเพียงพอให้บริการสำหรับผู้ป่วย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเพียงพอให้บริการสำหรับญาติหรือผู้ที่มาเฝ้าดูแลผู้ป่วย ของใช้ที่จัดเตรียมไว้สำหรับผู้ป่วยสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ครบครัน ทันสมัย ดูใหม่ สะอาด พร้อมใช้งาน มีป้ายสัญลักษณ์ เครื่องหมายการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก สว่าง ปลอดภัย และมีการอำนวยความสะดวกในการรับ-ส่ง ผู้ใช้บริการจากที่จอดรถมายังอาคารของโรงพยาบาล

ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.64) สูงกว่าค่ามาตรฐาน คือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่เข้าตรวจเช็คอาการอย่างสม่ำเสมอตามที่คิดว่าควรมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่สามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือได้อย่างคล่องแคล่ว ปฏิบัติได้ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ พยาบาลและเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาทันทีเมื่อเกิดปัญหา และได้รับยาจากพยาบาลตามระยะเวลาที่ต้องได้รับเมื่อนอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล ส่วนปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่ำกว่าค่ามาตรฐาน คือ มีความไว้วางใจต่อการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลที่ถูกต้องแม่นยำอยู่ตลอดเวลา แพทย์ได้เข้าตรวจดูอาการอย่างสม่ำเสมอตามที่ควรมา และแพทย์สามารถวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำและน่าเชื่อถือ

ปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง พบว่าปัจจัยย่อยทั้งหมดมีระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.66) สูงกว่าค่ามาตรฐาน คือ แพทย์สามารถที่จะตอบสนองพร้อมให้บริการด้วยความยินดี พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส อย่างทันท่วงทีโดยไม่แบ่งแยกชนชั้น พยาบาลและเจ้าหน้าที่สามารถที่จะตอบสนองให้บริการด้วยความรวดเร็วต่อความต้องการ พยาบาลและเจ้าหน้าที่แสดงความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อมาขอรับบริการด้วยความเต็มใจใส่ใจดูแล และได้รับความช่วยเหลือจากพยาบาลและเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วเมื่อร้องขอ

ปัจจัยย่อยด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ พบว่าปัจจัยย่อยทั้งหมดมีระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.67) สูงกว่าค่ามาตรฐาน คือ เชื่อว่าแพทย์ทำการรักษาอย่างเต็มความสามารถ มีความมั่นใจว่าได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ที่มีความชำนาญ สามารถรักษาอาการให้ทุเลาลงได้ มีความมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรับการรักษาของแพทย์ แพทย์สามารถอธิบายเกี่ยวกับโรค ยา การรักษาอาการ และตอบข้อซักถามได้ตรงตามประเด็น ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย พยาบาลและเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและสามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย มีความมั่นใจในอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ ที่ใช้ในการรักษา สามารถรักษาอาการให้ทุเลาลงได้ มีความมั่นใจถึงความปลอดภัยในอุปกรณ์และ

เครื่องมือที่ใช้ในการรักษา มีความมั่นใจว่ายาที่ได้รับจากการรักษาจากโรงพยาบาลนี้ สามารถทำให้อาการทุเลาจนหายได้ มีความมั่นใจถึงความปลอดภัยขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล และมีความมั่นใจว่าจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้อื่น

ปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และความพึงพอใจระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.69) สูงกว่าค่ามาตรฐาน คือ ได้รับความเอาใจใส่จากแพทย์ในการรับฟังอาการ และได้รับการรักษาที่ตรงจุด พยาบาลคอยให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาที่ได้รับ ได้รับความเอาใจใส่จากพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ พยาบาลได้แจ้งข้อมูลเพื่อให้สามารถติดต่อกลับมา หากมีอาการผิดปกติหลังจากที่ได้ ออกจากโรงพยาบาลแล้ว และได้รับการนัดหมายเพื่อดูอาการและติดตามผลการรักษา ส่วนปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญต่ำกว่าค่ามาตรฐานส่วนระดับความพึงพอใจสูงกว่าค่ามาตรฐาน คือ หากมีข้อมูลสงสัยหลังจากออกจากโรงพยาบาลแล้ว สามารถ ที่จะติดต่อกับแพทย์ที่ทำการรักษาได้

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาตามแนวคิดคุณภาพบริการ ถึงความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในของ โรงพยาบาลศรีภูมิชัย เมโมเรียล จังหวัดลำพูน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทั้งในด้านรูปลักษณะสิ่งที่จะต้องได้ ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา เขตต๋อย และคณะ (2561) แสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ด้านรูปลักษณะสิ่งที่จะต้องได้ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรื่องของผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ครบครัน ทันสมัย ดูใหม่ สะอาด พร้อมใช้งาน และมีป้าย สัญลักษณ์ เครื่องหมายการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์ (2560) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์บริการอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ เนตรเพชรศรีมี ตระกูลบุญเนตร (2560) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านความพร้อมที่ให้การรักษายาบาลอยู่ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรื่องของผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับยาจากพยาบาลตามระยะเวลาที่ต้องได้รับเมื่อนอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา เขตต๋อย และคณะ (2561) ที่พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์ (2560) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนอง ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับความช่วยเหลือจากพยาบาลและเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วเมื่อร้องขอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรเพชรศรีมี ตระกูลบุญเนตร (2560) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความสะดวกในการใช้บริการในระดับมาก และงานวิจัยของ วรัญญา เขตต๋อย และคณะ (2561) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการให้บริการในระดับมาก

ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรื่องของผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรับการรักษาของแพทย์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์ (2560) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ เนตรเพชรศรีมี ตระกูลบุญเนตร (2560) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ พยาบาลคอยให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาที่ได้รับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรเพชรศรี ตรีภูษิต (2560) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้ความรู้คำแนะนำคำปรึกษาอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ของ วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์ (2560) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ด้วยเทคนิค IPA พบว่าคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยใน ที่มีระดับความสำคัญและความพึงพอใจสูงกว่าค่ามาตรฐาน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์ (2560) ที่พบว่าคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของการบริการอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา สามารถเสนอแนะเพื่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ผู้ป่วยของแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลหริภุญชัย เมโมเรียล จังหวัดลำพูน ได้ดังนี้

1. **ด้านการให้บริการของแพทย์** เพื่อให้ได้แพทย์ที่ชำนาญเฉพาะทางและมีฝีมือในการรักษาที่ดีที่สุด ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรหาแพทย์ที่มีประสบการณ์ในการรักษาและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง รวมถึงมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษา มีความเข้าใจถึงของยาที่ใช้ในการรักษาเป็นอย่างดี โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ มีทักษะในการสื่อสารกับผู้ป่วยได้อย่างชัดเจนและช่วยลดปัญหาความผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากการสื่อสาร มีการให้บริการอย่างเป็นมิตรเพื่อทำให้ผู้ป่วยเกิดความประทับใจ โดยจะต้องมีการประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

2. **ด้านการให้บริการของพยาบาลและเจ้าหน้าที่** พยาบาลและเจ้าหน้าที่ต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของการให้บริการ เพื่อให้มีความเข้าใจในเรื่องของ “Service Mind” และฝึกฝนวิธีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างถูกต้องในทุกๆ ขั้นตอน การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับยาและใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ได้อย่างถูกต้อง การมุ่งเน้นการฝึกฝนทักษะการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและรวดเร็วรวมถึงทักษะการสื่อสารกับผู้ป่วย เช่น วิธีการใช้ยาอย่างถูกต้อง การนัดหมายผู้ป่วยในครั้งถัดไป เป็นต้น เพื่อลดความผิดพลาดในการสื่อสารและความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการ โดยต้องมีการประเมินผลการให้บริการแก่ผู้ป่วยของพยาบาลและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจดังกล่าวไว้

3. **ด้านยาและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาโรค** โรงพยาบาลควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ที่มีความทันสมัย ปลอดภัย และครบครันสำหรับให้บริการผู้ป่วย มีการตรวจเช็คเครื่องมือแพทย์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ทำให้เกิดปัญหาจากเครื่องมือชำรุด นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลควรจัดหาการรักษาโรคที่มีคุณภาพและรักษาอาการของผู้ป่วยได้อย่างตรงจุด และต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของยาอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการและการตรวจสอบ เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อให้การรักษามีประสิทธิภาพสูงสุดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป

4. **ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย** โรงพยาบาลควรสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ป่วยในเรื่องของความปลอดภัย โดยมีพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่มาคอยดูแลผู้ป่วยตามเวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และทางโรงพยาบาลควรมีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เช่น กรณไฟไหม้ เป็นต้น นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลก็ควรมุ่งเน้นความปลอดภัยถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วยว่าจะไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวให้แก่ผู้อื่น

5. **ด้านบริการหลังการใช้บริการ** โรงพยาบาลควรมีแจ้งข้อมูลของโรงพยาบาลแก่ผู้ป่วยเป็นเบอร์โทร Call Center ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงหรือควรมีแจ้งไว้อย่างชัดเจนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล กรณีผู้ป่วยมีอาการผิดปกติหลังจากได้เข้ามารับการรักษากับทางโรงพยาบาลหรือมีข้อสงสัยที่อาจจะเกิดขึ้นหลังจากออกโรงพยาบาลแล้ว

นอกจากผลการศึกษาที่พบว่าในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อเทียบกับค่ามาตรฐานแล้ว ผู้ป่วยกลับมีความพึงพอใจถึงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำกว่าค่ามาตรฐานทางโรงพยาบาลจึงควรปรับปรุงเพื่อให้การบริการดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้เหมาะสมกับการนอนรักษาตัวของผู้ป่วย โดยจะต้องจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด ปลอดภัย มีอากาศถ่ายเทดี ดังนั้นจึงต้องหมั่นดูแลความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีถังขยะที่เพียงพอ เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยบางราย ทิ้งขยะในที่ที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น รวมไปถึงเรื่องเสียงรบกวน ควรมีป้ายเชิงสัญลักษณ์การงดใช้เสียงหรือข้อห้ามต่างๆ ที่ชัดเจน ที่อาจอาจส่งผลกระทบต่ออาการพักผ่อนของคนไข้ นอกจากนี้โรงพยาบาลจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ทั้งผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย เช่นทางลาดสำหรับผู้ป่วยที่นั่งวีลแชร์ แก้วสำหรับนั่งคอยระหว่างการรับบริการ บริการที่จอดรถที่เพียงพอ รวมไปถึงบริการรับส่งจากที่จอดรถมาถึงโรงพยาบาล เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2562). *เกณฑ์การแบ่งระดับสถานบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ*. สืบค้นจาก <http://www.thcc.or.th/download/ GIS54.pdf>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คริสเตียนี และนิลเส็น. (2561). *WORKING SITES*. สืบค้นจาก <http://cn-thai.co.th/en/index.php/ portfolio/medical-checkup-building-for-klaimor-hospital/>
- ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2543). *สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เนตรเพชรธรรม์ ตรีกุลบุญเนตร. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิสมเด็ญย่า. *วารสารพยาบาลตำรวจ*.
- วิญญา เขตตัน และคณะ. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*.
- วรภรณ์ สุขแสนชนานันท์ และคณะ. (2560). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี. *วารสารราชพฤกษ์*, 3, 105-114.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. นครราชสีมา: คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักงานจังหวัดลำพูน. (2562). *อาณาเขตจังหวัดลำพูน*. สืบค้นจาก <https://www.lamphun.go.th/th/information/aboutus/>
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน. (2562). *อัตราการใช้บริการผู้ป่วยในจำแนกกลุ่มสิทธิ (วันต่อคน)เขตสุขภาพที่ 1 จังหวัดลำพูน อำเภอเมืองลำพูน ปีงบประมาณ 2562*. สืบค้นจาก https://lpn.hdc.moph.go.th/hdc/reports/report.php?source=pformated/format1.php&cat_id=9d8c311d6336373d40437c4423508cad&id=aebf36f508889ee1ecba12cd56159956

- สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ. (2562). *ข้อมูลสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาลเอกชน) 2562*. สืบค้นจาก http://mrd-hss.moph.go.th/mrd1_hss/wp-content/uploads/2019/10/Download-List-of-hospital-update-1-October-2019.pdf
- อภิญา ศักดาศิริรัตน์. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่รับบริการของสายการบินราคาประหยัด คุณภาพสูงภายในประเทศท่าอากาศยานเชียงใหม่. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น Supplement (2561)*, 83-97.
- BLT Bangkok. (2561). *เทรนด์สุขภาพมาแรง คนเมืองยุคใหม่ตั้งเป้าชีวิตดีมีสุข*. สืบค้นจาก <https://www.bltbangkok.com/bangkok-update/4405/>