

บทความ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของปัจจัยสภาพแวดล้อม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยเชิงปริมาณเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นของผู้ใช้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (SD – scale คะแนน 0 – 10) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient: r)

สรุปผลข้อค้นพบ: ประชากรมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.0832 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.85398 ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (64.9%) Mean = 7.7713 S.D. = 2.03619 และเพศชาย (35.10%) Mean = 8.6606 S.D. = 1.27610 มีอายุ 20 – 35 ปี (54.30%) Mean = 8.0932 S.D. = 1.79360 มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ / องค์การของรัฐ (45.20%) Mean = 7.9254 S.D. = 2.06267 มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท (51.90%) Mean = 7.9444 S.D. = 1.88032 และระดับการศึกษาปริญญาตรี (63.6%) Mean = 8.0757 S.D. = 1.82880 พบว่าลักษณะของปัจจัยประชากรศาสตร์ เพศ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยไม่แตกต่างกัน อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ด้านการรับรู้ (Perception) และด้านทัศนคติ (Attitude) ประชากรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ Mean = 8.2688 (อยู่ในระดับสูงมาก) S.D. = 2.09541 และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย อยู่ในระดับต่ำที่สุดถึงระดับค่อนข้างสูง (มีค่า Pearson's r Coefficient ระหว่าง .734 ถึง .879)

ข้อเสนอแนะกระบวนการให้บริการในการรักษา ควรปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการตรวจรักษา ให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น โรงพยาบาลอาจต้องเพิ่มจำนวนแพทย์ ที่ทำการตรวจรักษาให้มากขึ้น

หรือมีแพทย์เวรสำรองในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมทั้งในส่วนของทีมพยาบาลควรเพิ่มเรื่องการให้ความรู้ด้านสุขภาพ ในเชิงป้องกันแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไปควรทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, แผนกผู้ป่วยใน, โรงพยาบาล

ABSTRACT

The research on customer satisfaction inpatient department of King Chulalongkorn Memorial Hospital of people in Bangkok had the objective 1) to study customer satisfaction inpatient department of King Chulalongkorn Memorial Hospital classified by personal factors 2) To compare Satisfaction of environmental factors 3) To study the relationship between environmental factors and customer satisfaction inpatient department of King Chulalongkorn Memorial Hospital. By using quantitative research methods, For quantitative research, 385 persons were selected by probability sampling and using questionnaires with SD scale (score 0-10) for data collection. The statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation, Pearson correlation coefficient (r)

The research found as follows: The population had customer satisfaction inpatient department of King Chulalongkorn Memorial Hospital mean = 8.0832 S.D. = 1.85398, the majority of the population is female (64.9%) mean = 7.7713 S.D. = 2.03619, male (35.10%) mean = 8.6606 S.D. = 1.27610, aged 20 – 35 years (54.30%) mean = 8.0932 S.D. = 1.79360, occupation public servant / State Enterprise Employees / Government organization (45.20%) mean = 7.9254 S.D. = 2.06267, income between 15,001 – 30,000 baht (51.90%) mean = 7.9444 S.D. = 1.88032 and bachelor's degree (63.6%) mean = 8.0757 S.D. = 1.82880. The characteristics of personal factors of population, sex, occupation and income had different the effects on the customer satisfaction inpatient department of King Chulalongkorn Memorial Hospital had not different, age and education level had different the effects on the customer satisfaction inpatient department of King Chulalongkorn Memorial Hospital had

different. Found that the environmental factors were perception and attitude, the perception was the most important factor, mean = 8.2688 (very high level) S.D. = 2.09541. And found that the relationship between environmental factors with the customer satisfaction inpatient department of King Chulalongkorn Memorial Hospital was at the lowest to relatively high level (with Pearson's r Coefficient between .734 and .879)

Suggestions: treatment service process should improve the duration of the treatment to be more convenient and faster. such as Hospitals may need to increase the number of doctors doing more tests and treatment or having a spare doctor in the event of a large number of users. as well as for the nursing team, should increase health education in the prevention of service users.

For future research, continued research should be done because the hospital gives importance to the development and improvement of the service which will make service users get the most satisfaction.

Keyword: satisfaction, inpatient department, hospital

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุแตกต่างกันน่าจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 อาชีพแตกต่างกันน่าจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 รายได้แตกต่างกันน่าจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ระดับการศึกษาแตกต่างกันน่าจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริการมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับองค์กรในการพัฒนาต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยขยายฐานการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นในอนาคต

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

ปิยะนันท์ บุญโยไทย (2556, หน้า 13) การรับรู้ คือ การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคล โดยผ่านกระบวนการตีความหรือแปลความหมายของข้อมูลสิ่งเร้าจากอวัยวะรับความรู้สึกแล้วจึงแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจจากการตีความนั้น อันจะ

นำไปสู่การตอบสนองต่อไป สุรเดช ทองแถมแก้ว (2557, หน้า 35) การรับรู้ หมายถึง กระบวนการทางความคิดต่อเรื่องต่าง ๆ โดยอาศัยประสบการณ์เดิม เป็นแรงผลักดันในการตีความหมายหรือแปลความหมายของสิ่งเร้าจากการสัมผัสของอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ การรับรู้ เป็นจุดเริ่มต้นของความรู้สึกนึกคิด ซึ่งจะพัฒนาไปเป็นเจตคติและเกิดพฤติกรรมและแสดงพฤติกรรมใด ๆ ของบุคคลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็น หรือการโต้ตอบ

กันยา สุวรรณแสง (2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการรับรู้ไว้ว่า สิ่งเร้าอย่างเดียวกันอาจจะทำให้คนสองคนสามารถรับรู้ต่างกัน ได้การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างและจะรับรู้ได้ดีมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น ประสบการณ์วัฒนธรรม การศึกษาดังนั้นการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งในขณะใดขณะหนึ่งนั้นจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

นิวกอมบ์ (อ้างถึงใน ชนัญชิตา คามินเศก 2552, หน้า 27) ทัศนคติเป็นความโน้มเอียง ของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ และ แสดงออกเป็นพฤติกรรมในลักษณะของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือ รู้สึกเฉย ๆ ไม่ชอบไม่เกลียด ขอว์ และ ไรท์ (อ้างถึงในวรวิชญา สุพลเสรษฐ์ 2552, หน้า 24) ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจของบุคคล เนื่องจากการเรียนรู้ ตลอดจนจนประสบการณ์ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรม ไปในทิศทางใดทางหนึ่ง ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือจินตนาการต่างๆ ที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง

แมนมาศ ขวลิต (อ้างถึงใน มนัสพงส์ พัฒนวิบูลย์ 2553, หน้า 24) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิด จากการเรียนรู้ หรือจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวตั้งแต่เกิดและทัศนคติของบุคคลจะมี อิทธิพลต่อการคิด และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ทั้งนี้เพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่ครอบคลุมทั้งความรู้และความรู้สึกของบุคคล ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อ้างถึงในวรวิชญา สุพลเสรษฐ์ 2552, หน้า 25) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความคิดเห็นซึ่งมี อารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทัศนคติมิได้มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การเลียนแบบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

กฤติยา เสตะพันธุ์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเป็นไปในทิศทางบวก ถ้าสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้และเป็นไปตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น สุวิมล คำย่อย (2555) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ความรู้สึก

พึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1954) อ้างถึงในช่อดาว เมืองพรหม (2562) ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นจะไม่ใช่ตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีก
3. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับจากขั้นต่ำไปหาขั้นสูงตามลำดับความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

วรวรรณ สโมสรรสุข และคณะ (2556, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จับต้องสัมผัสได้ยากและเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จะต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

การบริการที่ดีแก่ลูกค้า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy or Purpose) หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดีกลยุทธ์ด้านบริการที่ควรจะเป็น (Customer Driven Strategy)หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อนจัดองค์กรตามความ

จำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายมีความคล่องตัวสูงและ
กฎระเบียบต่างๆเอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีกับลูกค้า

3. พนักงาน (Staff or People) พนักงานในทุกๆระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ
ให้บริการจะต้องสรรหาและพัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนสไตล์ (Style) การทำงานให้มีลักษณะ Service-
conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วย
นอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการ
บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยเปรียบเทียบข้อมูลส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษาอาชีพ รายได้และจำนวนครั้งใน
การมาใช้บริการ และเพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)
เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนา ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินการด้านต่าง ๆ เป็นแนวทางใน
การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยคุณภาพการบริการที่คงไว้ ซึ่งมาตรฐานเป็นประโยชน์ อย่างมี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ช่อดาว เมืองพรหม (2562 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลธนบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้าน
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
บุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design)
เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ
เป็นการรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้ง

เดี่ยว โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แทนประชากรกลุ่มเป้าหมาย คำนวณโดยวิธีการใช้สูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ สูตร W.G.Cochran (1953) ได้เท่ากับ 385 คน โดยผู้วิจัยเลือกแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะของประชากรของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านอาชีพ ด้านรายได้ และด้านระดับการศึกษา มีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแต่ 1 คำตอบเท่านั้น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม โดยประกอบด้วย ด้านการรับรู้ และด้านทัศนคติ จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแต่ 1 คำตอบเท่านั้น

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านราคาที่ใช้บริการ จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแต่ 1 คำตอบเท่านั้น

ให้ระดับความสำคัญทั้งหมด 10 ระดับ ระดับการวัดสำหรับตัวแปรอิสระของการวิจัยในครั้งนี้โดยใช้มาตรวัด SD-scale (Semantic Differential Scale) เพื่อวัดระดับการให้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบจากน้อยที่สุดหรือต่ำที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 0 คะแนน และมากที่สุดหรือสูงที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคาที่ใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้
 - 2.1 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยไม่แตกต่างกัน
 - 2.2 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของกุลธิดา กุลประทีปปัญญา , วัชรภรณ์ เรื่องสิทธิ และ จำลอง วงษ์ประเสริฐ (2562) กล่าวไว้ว่า เพศ เป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงความแตกต่างทางร่างกายของบุคคล ยังเป็นตัวกำหนดบทบาทและบุคลิกภาพ ในครอบครัว และสังคม แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งมีส่วนเกี่ยวกับการดูแลตนเองในการส่งเสริมสุขภาพ บทบาทของเพศมีส่วนสำคัญในการปฏิบัติพฤติกรรมสุขภาพ

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ได้แก่ ด้านการรับรู้ และ ด้านทัศนคติ สอดคล้องกับแนวคิดของปิยะนันท์ บุญณะโยไทย (2556) กล่าวไว้ว่า การรับรู้ คือ การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละ

บุคคล โดยผ่านกระบวนการตีความหรือแปลความหมายของข้อมูลสิ่งเร้าจากอวัยวะรับความรู้สึกแล้วจึงแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจจากการตีความนั้น อันจะนำไปสู่การตอบสนองต่อไป

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย สอดคล้องกับแนวคิดของสุวิมล คำย่อย (2555) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2. การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐาน

สรุปผลข้อค้นพบสมมติฐานที่ 1) เพศแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ไม่แตกต่างกัน เพศแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของช่อดาว เมืองพรหม (2562) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลข้อค้นพบสมมติฐานที่ 2) อายุแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร เลิศล้ำ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สรุปผลข้อค้นพบสมมติฐานที่ 3) อาชีพแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญกิจ อ่างทอง (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สรุปผลข้อค้นพบสมมติฐานที่ 4) รายได้แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน แสดงว่ารายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของช่อดาว เมืองพรหม (2562)

ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สรุปผลข้อค้นพบสมมติฐานที่ 5) ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แตกต่างกัน

สรุปผลข้อค้นพบสมมติฐานที่ 6) ปัจจัยด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ระดับนัยสำคัญ .05 และมีความสัมพันธ์ระดับต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยา สุวรรณแสง (2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการรับรู้ไว้ว่า สิ่งเร้าอย่างเดียวกันอาจจะทำให้คนสองคนสามารถรับรู้ต่างกัน ได้การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างและจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

สรุปผลข้อค้นพบสมมติฐานที่ 7) ปัจจัยด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ระดับนัยสำคัญ .05 และมีความสัมพันธ์ระดับต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของซอว์ และ ไทร์ (อ้างถึงในวรวิญา สุพลเสรษฐ์ 2552) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจของบุคคล เนื่องจากการเรียนรู้ ตลอดจนประสบการณ์ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรม ไปในทิศทางใดทางหนึ่ง ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือจินตนาการต่างๆ ที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

1. กระบวนการให้บริการในการรักษา ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการตรวจรักษาให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น โรงพยาบาลอาจต้องเพิ่มจำนวนแพทย์ ที่ทำการตรวจรักษาให้มากขึ้น หรือมีแพทย์เวรสำรองในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการสามารถตรวจวินิจฉัยได้อย่างต่อเนื่อง และผู้ที่รับผิดชอบกลุ่มแพทย์ ต้องมีการกำหนดมาตรการให้แพทย์ออกตรวจตรงตามเวลา เพื่อที่จะได้เป็นไปตามคิวของผู้ใช้บริการ รวมทั้งในส่วนของทีมพยาบาลควรเพิ่มเรื่องการให้ความรู้ด้านสุขภาพ ในเชิงป้องกันแก่ผู้ใช้บริการ

2. สถานที่ให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องพื้นที่จอดรถให้เพียงพอและปลอดภัย เช่น โรงพยาบาลควรจัดพื้นที่จอดรถให้เพียงพอกับปริมาณผู้มาใช้บริการ เช่น การให้บริการ Valets Parking การจัดสถานที่จอดรถที่มีความสะดวก มาตรการเรื่องระบบความปลอดภัย รวมทั้งการทำป้ายต่าง ๆ ในเรื่องเส้นทางในโรงพยาบาล การจัดสถานที่สำหรับคนขับรถ และเพิ่มจุดบริการจอดรถโดยการเข้าพื้นที่ตามสถานที่ที่ใกล้เคียงโรงพยาบาลมีความสะดวกในการเดินทาง เช่น สถานีที่ใกล้จุดสถานีรถไฟฯ ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกับบริการรถรับ-ส่งที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้บริการ ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายมากขึ้นและเกิดความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

กฤติยา เสตะพันธุ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ ในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กันยา สุวรรณแสง. (2544). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรวิทยา.

ชาญกิจ อ่างทอง. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคณวิทำงานในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชิดชนก ทองไทย. (2556). การรับรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน ประชาคมอาเซียน ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ชนบุรี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสยาม.

นิตยา สุภาภรณ์. (2552). การรับรู้ของประชาชนต่อความอยู่ดีมีสุขในชุมชนบางไผ่. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย. (2556). การรับรู้ และทัศนคติ ของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่าง ยั่งยืน ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

บุณยภา พวงทับทิม. (2560). คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา. จังหวัดชลบุรี ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนัสพงศ์ พัฒนวิบูลย์. (2553). การรับรู้ข่าวสาร และทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับ
ภาพลักษณ์ในการให้บริการ ของธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย.

ลักขณา สรีวัฒน์. (2544). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

วรรษญา สุพลเสรษฐ์. (2552). การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการรับฟังรายการวิทยุคลื่น 95.5
เวอร์จิ้น ฮิตส์ ของผู้รับฟังในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย.

วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย. (2561). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน
กายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน. เพชรบุรี: วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล.

วิภาพร มาพบสุข. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วรวรรณ สโมสรรสุข และคณะ. (2556). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการ
ให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาล
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.

ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3
(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวิมล คำย้อย (2555) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน
หยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.