

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลชลประทาน หลังการโอนย้ายจากกระทรวงสาธารณสุข มายังมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS RELATED TO SERVICE QUALITY PERCEPTION IN OPD AND PCU OF CHONPRATHAN HOSPITAL AFTER TRANSFER FROM MINISTRY OF PUBLIC HEALTH TO SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

ชานานันท์ ประดิษฐบาทุกา วิลาวลัย เดิมกลิ่นจันทร์
Chananun Praditbatuka, Vilavan Termklinchan

โรงพยาบาลชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Chonprathan Hospital, Srinakharinwirot University.

*Corresponding author, E-mail: Chana_pk@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคล สิทธิการรักษาพยาบาล เหตุจูงใจการมารับบริการของงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน 2) การรับรู้คุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิทธิการรักษาพยาบาล เหตุจูงใจการมารับบริการงานผู้ป่วยนอกกับการรับรู้คุณภาพบริการ และความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล สิทธิการรักษาพยาบาล เหตุจูงใจการมารับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนกับการรับรู้คุณภาพบริการ ประชากร คือ ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน กลุ่มตัวอย่างสุ่มจากผู้รับบริการแต่ละ 200 คน โดยใช้แบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและสถิติวิเคราะห์ไคส์แควร์เพื่อหาความสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มารับบริการในรอบ 1 ปี มากกว่า 5 ครั้ง ด้านสิทธิการรักษาพยาบาล ในส่วนของงานผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่เป็นสิทธิสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า เหตุจูงใจการมารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเดินทางสะดวก/อยู่ใกล้บ้านและแพทย์นัดต่อเนื่อง การรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาลกับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก แต่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหตุจูงใจการมารับบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เพศและอาชีพกับการรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p\text{-value} < 0.05$ และมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหตุจูงใจการมารับบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p\text{-value} < 0.05$

คำสำคัญ: งานผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพชุมชน คุณภาพบริการ

Abstract

This survey research aimed to study the factors of personal characteristics, the privilege of medical treatment and the motivation in Out-Patient Department (OPD) and Primary Care Unit (PCU) of Chonprathan Hospital, the perception of service quality in OPD and PCU, the correlation of personal characteristics, privilege of medical treatment, and motivation to perception of service quality in OPD and the correlation of personal characteristics, privilege of medical treatment, and the motivation to perception of service quality in PCU. Population was customers in OPD and PCU of Chonprathan Hospital. Sample was 200 customers that collected purposive sampling for each OPD and PCU. The data was collected by questionnaire with reliability of 0.97. The descriptive statistics and analysis statistics, Chi-square test were used to test the association. The results found that the factors of personal characteristics of customers in OPD and PCU mainly females, more than five time service in last year. The privilege of medical treatment in OPD mainly was government welfare, and in PCU mainly was universal coverage. Both OPD and PCU, the motivation of medical treatment were comfortable hospital commutation, near home, and follow up for treatment. The perception of service quality in OPD and PCU were high levels. However, we also find that no correlation of personal characteristics, the privilege of medical treatment to perception of service quality in OPD, but the correlation of motivation was statistical significant at $p\text{-value} < 0.05$. But, the correlation of personal characteristics, sex and occupational to perception of service quality in PCU were statistical significant at $p\text{-value} < 0.05$, and correlation of motivation was statistical significant at $p\text{-value} < 0.05$.

Keywords: Out-Patient Department (OPD), Primary Care Unit (PCU), Service Quality

บทนำ

ประเทศไทยกำลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี พ.ศ. 2558 การพัฒนาสุขภาพจึงเป็นรากฐานการสร้างเศรษฐกิจที่ดีขึ้น มีระบบบริการสาธารณสุขของกลุ่มประเทศอาเซียนเป็นรูปธรรมมากขึ้น การขยายตัวการลงทุนด้านธุรกิจสุขภาพมีการแข่งขันสูงถึงร้อยละ 70 [1] โรงพยาบาลชลประทานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานภาครัฐสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีการให้บริการด้านรักษาพยาบาลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลชลประทาน มีการเปลี่ยนแปลงต้นสังกัดจำนวน 3 ครั้ง คือที่สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข และ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามลำดับ จึงเป็นองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ ตามวิสัยทัศน์พันธกิจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นต้นสังกัด ที่มุ่งเน้นด้านการเรียน การสอน การผลิตบัณฑิตแพทย์ และผลิตบุคลากรวิทยาศาสตร์สุขภาพ เน้นด้านการทำวิจัย ตลอดจนมุ่งเน้นด้านการบริการ [2] โดยมีสัดส่วนการดำเนินงานทั้ง 3 ด้านตามช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน และเมื่อหลังการโอนย้ายมาสังกัดเป็นโรงเรียนแพทย์แห่งแรกของจังหวัดนนทบุรี ทำให้ผู้รับบริการทั้งในและนอกจังหวัด มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการสูงเทียบเท่าโรงเรียนแพทย์แห่งอื่นๆ ของประเทศ การบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอกอย่างเป็นระบบประกอบด้วย งานผู้ป่วยนอกของ

โรงพยาบาลชลประทานเอง และศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีการจัดตั้งตามระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยหน่วยบริการทั้งสองแห่งมีระบบการบริหารจัดการ การประสานงาน ทั้งการรับส่งต่อ ซึ่งมีแนวโน้มการมารับบริการสูงขึ้น แลม [3] ได้ศึกษาโดยใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการวัดความคิดเห็นของผู้ป่วยในด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในฮ่องกง พบว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่มีความเชื่อถือได้สำหรับใช้วัดคุณภาพบริการของสถานพยาบาล นอกจากนี้ แอนเดอร์สัน [4] ใช้ SERVQUAL วัดคุณภาพบริการทางคลินิก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุง พัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลชลประทานให้เทียบเท่าโรงเรียนแพทย์แห่งอื่นๆ ของประเทศไทย โดยศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนของของโรงพยาบาลชลประทานหลังการโอนย้ายจากกระทรวงสาธารณสุขมายังมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเหตุจูงใจการมารับบริการงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเหตุจูงใจการมารับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชลประทานกับการรับรู้คุณภาพบริการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านเหตุจูงใจการมารับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทานกับการรับรู้คุณภาพบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Survey)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (N) คือผู้ที่มารับบริการตรวจรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน ในปี 2556

ขนาดตัวอย่าง (n) คือผู้ที่มารับบริการตรวจรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาล ในปี 2556 ในแต่ละแห่ง โดยใช้สูตรคำนวณตัวอย่างสำหรับการสุ่มตัวอย่าง

$$n = Z^2 \alpha_2 SD^2 / d^2$$

= 194 ราย ในการศึกษาครั้งนี้ใช้จำนวน 200 ราย ในแต่ละแห่ง

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คำนวณหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตาราง
2. สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytics Statistics)
 1. หาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสิทธิการรักษาพยาบาล ปัจจัยเหตุจูงใจการมารับบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน โดยใช้สถิติ Chi- Square Test
 2. กรณีไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของการใช้สถิติทดสอบไคร์สแควร์จะใช้ Fisher's Exact Test แทนกรณีที่ตารางเป็นขนาด 2*2 หรือ จำนวนค่าคาดหวัง (E) น้อยกว่า 5 เกินร้อยละ 20 ของจำนวน cell ทั้งหมด

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- เพศ		
ชาย	59	29.50
หญิง	141	70.50
รวม	200	100.00
- อายุ		
< 20 ปี	15	7.50
20 – 40 ปี	74	37.00
41 – 60 ปี	64	32.00
> 60 ปี	47	23.50
รวม	200	100.00
- อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	40	20.00
เกษตรกรรม	3	1.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	17.50
พนักงานเอกชน	34	17.00
อื่น ๆ	88	44.00
รวม	200	100.00
- รายได้ของครอบครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	24	12.00
5,001 – 10,000 บาท	51	25.50
10,001 – 15,000 บาท	48	24.00
15,001 – 20,000 บาท	27	13.50
20,001 – 25,000 บาท	20	10.00
มากกว่า 25,000 บาท	30	15.00
รวม	200	100.00
- ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมามีท่านมารับบริการครั้งนี้		
ครั้งแรก	29	14.50
ครั้งที่ 2 – 3	47	23.50
ครั้งที่ 4 – 5	33	16.50
มากกว่า 5 ครั้ง	91	45.50
รวม	200	100.00

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- เพศ		
ชาย	57	28.50
หญิง	143	71.50
รวม	200	100.00
- อายุ		
< 20 ปี	20	10.00
20 – 40 ปี	52	26.00
41 – 60 ปี	83	41.50
> 60 ปี	45	22.50
รวม	200	100.00
- อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	71	35.50
เกษตรกรกรรม	5	2.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	8.00
พนักงานเอกชน	10	5.00
อื่น ๆ	98	49.00
รวม	200	100.00
- รายได้ของครอบครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	44	22.00
5,001 – 10,000 บาท	63	31.50
10,001 – 15,000 บาท	29	14.50
15,001 – 20,000 บาท	22	11.00
20,001 – 25,000 บาท	16	8.00
มากกว่า 25,000 บาท	26	13.00
รวม	200	100.00
- ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านมารับบริการครั้งนี้		
ครั้งแรก	26	13.00
ครั้งที่ 2 – 3	46	23.00
ครั้งที่ 4 – 5	32	16.00
มากกว่า 5 ครั้ง	96	48.00
รวม	200	100.00

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาลและเหตุจูงใจในการมารับบริการของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
-สิทธิการรักษาพยาบาล		
สิทธิสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	67	33.50
สิทธิประกันสังคม	46	23.00
สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	49	24.50
สิทธิประกันภัยตาม พรบ.รถ	0	0
สิทธิชำระเงินเอง	38	19.00
ประกันชีวิต	0	0
รวม	200	100.00
-จำนวนข้อเหตุจูงใจการมารับบริการ		
1 ข้อ	90	45.00
2 ข้อ	50	25.00
3 ข้อ	40	20.00
4 ข้อ	15	7.50
5 ข้อ	5	2.50
รวม	200	100.00

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาลและเหตุจูงใจในการมารับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
-สิทธิการรักษาพยาบาล		
สิทธิสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	5.00
สิทธิประกันสังคม	9	4.50
สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	171	85.50
สิทธิประกันภัยตาม พรบ.รถ	0	0
สิทธิชำระเงินเอง	9	4.50
ประกันชีวิต	1	0.50
รวม	200	100.00
-จำนวนข้อเหตุจูงใจการมารับบริการ		
1 ข้อ	71	35.50
2 ข้อ	61	30.50
3 ข้อ	53	26.50
4 ข้อ	10	5.00
5 ข้อ	5	2.50
รวม	200	100.00

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลชลประทาน จำแนกรายด้าน

การรับรู้คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.96	0.80	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.11	0.80	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.92	0.88	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของบริการ	4.17	0.93	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	4.05	0.89	มาก
รวม	4.04	0.86	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) โรงพยาบาลชลประทาน จำแนกรายด้าน

การรับรู้คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.13	0.70	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.33	0.67	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.27	0.70	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของบริการ	4.32	0.67	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	4.28	0.77	มาก
รวม	4.27	0.70	มาก

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	χ^2	df.	p-value
เพศ	3.148	2	0.207
อายุ	4.057	3	0.255
สถานภาพสมรส	5.157	2	0.760
ระดับการศึกษา	9.914	6	0.128
อาชีพ	9.805	8	0.279
รายได้ของครอบครัว	13.044	10	0.221
จำนวนครั้งการมารับบริการ	3.769	6	0.708

p-value < 0.05 จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชลประทาน

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาลกับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาล	χ^2	df.	p-value
สิทธิการรักษาพยาบาล	5.326	6	0.503

p-value < 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชลประทาน

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหตุจูงใจการมารับบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัยเหตุจูงใจการมารับบริการ	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ น้อยและปานกลาง	มาก	รวม	χ^2	df.	p-value
1 ข้อ	42 (46.67)	48 (53.33)	90 (100.00)	22.900	2	0.000*
2 ข้อ	14 (28.00)	36 (72.00)	50 (100.00)			
มากกว่า 2 ข้อ	6 (10.00)	54 (90.00)	60 (100.00)			

p-value < 0.05*

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัจจัยเหตุจูงใจการมารับบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชลประทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ p-value < 0.05

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	χ^2	df.	p-value
เพศ	5.630	1	0.021*
อายุ	6.776	3	0.079
สถานภาพสมรส	0.700	2	0.965
ระดับการศึกษา	3.758	3	0.289
อาชีพ	10.120	2	0.006*
รายได้ของครอบครัว	5.709	5	0.336
จำนวนครั้งการมารับบริการ	6.996	3	0.072

p-value < 0.05*

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลชลประทาน

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาลกับการรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาล	χ^2	df.	p-value
สิทธิการรักษาพยาบาล	7.461	4	0.113

p-value < 0.05*

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหตุจูงใจการมารับบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) โรงพยาบาลชลประทาน

ปัจจัยเหตุจูงใจการมารับบริการ	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ น้อยและปานกลาง	มาก	รวม	χ^2	df.	p-value
1 ข้อ	19 (26.76)	52 (73.24)	71 (100.00)	10.797	2	0.005*
2 ข้อ	11 (18.03)	50 (81.97)	61 (100.00)			
มากกว่า 2 ข้อ	4 (5.88)	64 (94.12)	68 (100.00)			

p-value < 0.05*

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยเหตุจูงใจการมารับบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลชลประทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ p-value < 0.05

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานทั้งผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนของโรงพยาบาลชลประทาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาได้รับบริการมากกว่า 5 ครั้ง ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาล พบว่าผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชลประทาน ส่วนใหญ่เป็นสิทธิสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สำหรับผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนของโรงพยาบาลชลประทาน ส่วนใหญ่เป็นสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า และปัจจัยด้านเหตุจูงใจการมารับบริการ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกและผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนมีจำนวนข้อเหตุจูงใจในการมารับบริการเพียง 1 ข้อ โดยเรียงตามลำดับเหตุจูงใจจากมากไปน้อย คือ เดินทางสะดวก/อยู่ใกล้บ้าน แพทย์นัดต่อเนื่อง มีระบบบริการที่ดี ผ่านระบบการส่งต่อ และการเป็นโรงเรียนแพทย์

ด้านการรับรู้คุณภาพบริการทั้งงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชนของ

โรงพยาบาลชลประทาน อยู่ในระดับมากทั้งสองแห่ง ส่วนของงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชลประทาน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจะเป็นด้านท้ายๆ ของการจัดลำดับคุณภาพบริการ โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา มีสามเสน [5] ศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมและรายด้าน ทุกด้านของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับสูง และส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าน้ำหนักน้อยกว่าปัจจัยอื่น ส่วน ร.ต.อ. รัฐพงษ์ อุดมศรี [6] ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ : กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความเชื่อถือว่าวางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง นิธิวิษ เหลี่ยมปาน [7] ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มัทนา โสพิพัฒน์ [8] ศึกษาการรับรู้คุณภาพ

บริการของผู้ให้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการเอาใจใส่อยู่ลำดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้คุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอาชีพของศูนย์สุขภาพชุมชนมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการ โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล [9] ศึกษาคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนประสพโชค เจริญวิริยะภาพ (2554) [10] ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุ อาชีพ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่และระยะเวลาของการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ อัล-เบอรี และ ตามาเฮารี [11] ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วย

ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลซาอุดีอาราเบีย (Saudi Arabian Hospital) โดยใช้ SERVQUAL 5 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า เพศ การศึกษา รายได้ และอาชีพ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการ และ ซาริปและคณะ [12] ศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชน : ความคิดเห็นของผู้ป่วยในประเทศอิหร่าน โดยใช้ SERVQUAL นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และความซื่อสัตย์ ที่แตกต่างกันความคาดหวังคุณภาพบริการแตกต่าง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายแพทย์สมดิ รัตนวิบูลย์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลประทาน แพทย์หญิงสุวิมล ตั้งกิตติदार รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย ซึ่งมอบทุนในการทำวิจัย และสนับสนุนในการทำวิจัยของโรงพยาบาลชลประทาน และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือการทำวิจัยและให้กำลังใจจนทำให้งานวิจัยประสบผลสำเร็จด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- [1] วารสาร ก้าวใหม่ สปสช. ปีที่ 5 , ฉบับที่ 25 ; เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2555.
- [2] เอกสารแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี ศูนย์การแพทย์ปัญญาันท์ภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ปี 2552-2566.
- [3] Lam, Siman S.K. (2010). *SERVQUAL : A Tool for Measuring Patients' Options of Hospital Service Quality in Hong Kong*. p 145-152 . <http://doi:10.1080/0954412979587>
- [4] Anderson, E.A. (1995). *Measuring Service Quality at a University Health Clinic*. Journal
- [5] สุกัญญา มีสามเสน; และคณะ. (2556). *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี*. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม-เมษายน.
- [6] รัฐพงษ์ อุดมศรี, ร.ต.อ. (2550). *ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ : กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก*. วิทยานิพนธ์บัณฑิต หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

- [7] นิธิวัช เหลี่ยมปาน. (2554). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดตรัง*. ปรินญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (การจัดการระบบสุขภาพ) มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- [8] มัทนา โสพิพัฒน์. (2553). *การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 จาก <http://hdl.handle.net/123456789/1788>
- [9] ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). *คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [10] ประสพโชค เจริญวิริยะภาพ. (2554). *คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- [11] Al-Borie, Hussein M, & Sheikh Damanhour, Amal M. (2011). *Patients' Satisfaction of Service Quality in Saudi Hospital : a SERVQUAL Analysis*. Quality and its Implications for Future Research, Journal of Marketing. Retrieved from <http://doi.org/10.1108/09526861311288613>
- [12] Zareif, Asghar; et al. (2012). *Service Quality of Private Hospital : The Iranian Patients' Perspective*. BMC Health Services Research, Retrieved from <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/12/31>