

บทความการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกตา โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN THE OPHTHALMOLOGY DEPARTMENT AT SIRIRAJ PIYAMAHARAJKARUN HOSPITAL

ภัทรภณ สังข์จิ้น

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ป่วย ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์กับลักษณะของผู้ป่วย และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.50 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.25 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 90.50 อาชีพเกษียณ ร้อยละ 33.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท ร้อยละ 39.25 (2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ อยู่ในระดับมากที่สุด (4) ผู้ป่วยที่มีเพศอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์แตกต่างกันที่ระดับ 0.05 และ (5) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการ

บริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ได้ร้อยละ 34.80

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

ABSTRACT

This research's objectives are (1) to study patient characteristics, service quality factors, and service quality satisfaction of patients in the ophthalmology department at Siriraj Piyamaharajkarun Hospital (2) To compare service quality satisfaction of patients in the ophthalmology department at Siriraj Piyamaharajkarun Hospital with patient characteristics, and (3) to study service quality factors that are related to service quality satisfaction of patients in the ophthalmology department at Siriraj Piyamaharajkarun Hospital. The sample group consisted of 385 patients. The data collection tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis.

The research findings revealed that (1) general consumer data showed that the majority were female at 55.50%, aged over 60 years at 33.75%, bachelor's degree education at 62.25%, married status at 90.50%, retired occupation at 33.75%, and average monthly income of 35,001-45,000 baht at 39.25%. (2) Service quality factors overall and by individual aspects were at the highest level. (3) Service quality satisfaction of patients in the ophthalmology department at Siriraj Piyamaharajkarun Hospital was at the highest level. (4) Patients with different gender, occupation, and average monthly income had different service quality satisfaction in the ophthalmology department at Siriraj Piyamaharajkarun Hospital at the 0.05 level, and (5) Service quality factors including tangibility of service, reliability in service provision, responsiveness to service needs, assurance to service recipients, and empathy toward service recipients affected service quality satisfaction of patients in the ophthalmology department at Siriraj

Piyamaharajkarun Hospital at the 0.05 significance level and could jointly explain 34.80% of the variance in service quality satisfaction of patients in the ophthalmology department at Siriraj Piyamaharajkarun Hospital.

Keywords: service quality, satisfaction, Siriraj Piyamaharajkarun Hospital

ภูมิหลัง

การบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขเป็นการให้บริการที่เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต โดยภาครัฐจะมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบบริการสาธารณสุขพื้นฐานแก่ประชาชนในรูปแบบสวัสดิการ ปัจจุบันระบบบริการสาธารณสุขของภาครัฐมีพัฒนาการขึ้นมากอุตสาหกรรมโรงพยาบาลมุ่งเน้นไปยังความพึงพอใจของคนไข้เป็นสิ่งสำคัญอย่างแรกของการให้บริการ ซึ่งความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและผู้มารับบริการขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการ รวมไปถึงทัศนคติในการให้บริการของพนักงานและสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลสองสิ่งที่กล่าวมานี้ จะสร้างบริการที่มอบความประทับใจให้กับคนไข้ได้นอกจากนั้นยังพบว่า โรงพยาบาลประเภทเดียวกัน มีคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน ทั้งด้านเทคนิค และหน้าที่ต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรแห่งการบริการประสบความสำเร็จ ในขณะที่สถานการณ์การแข่งขันระหว่างโรงพยาบาลทวีความรุนแรงมากขึ้น ผู้บริโภคต่างตระหนักในเรื่องทางเลือกที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการเรียกร้องบริการที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้เพิ่มความคาดหวังให้แก่ผู้บริโภค ความกดดันจากการแข่งขันและการเพิ่มขึ้นในเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วย องค์กรประกอบในเรื่องการควบคุมคุณภาพ เพื่อคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล ได้กลายมาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็ตระหนักว่า การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้นเป็นเรื่องสำคัญในการวางกลยุทธ์ให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว จึงมีการเร่งพัฒนาเพื่อปรับปรุงศักยภาพและคุณภาพในการให้บริการ ให้สามารถรองรับการดูแลผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพ (พัชรมน เชื้อนาคะ, 2560)

ในปัจจุบันการบริหารงานทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตัวเองเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทุกองค์กรต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันและมีความต่อเนื่องรวดเร็วทันเวลา ด้วยเหตุนี้ ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจทุกประเภทมักต้องมีการปรับปรุงรูปแบบให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะเขตเมืองที่มีการการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ประเทศไทยเน้นความสำคัญด้านการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้โครงสร้างทางสังคมและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ

มากขึ้น การแข่งขันทางธุรกิจและการบริการต่าง ๆ มีสูงขึ้น ประชาชนมีความคาดหวัง และความต้องการบริการที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งรวมถึงการบริการด้านสุขภาพ ปัจจุบันปัญหาสุขภาพอนามัย และความต้องการของประชาชนด้านสุขภาพเปลี่ยนแปลงไป ประชาชนมีความต้องการการบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ และปลอดภัยสำหรับชีวิต สังคมมีความคาดหวังในบริการสุขภาพมากขึ้น รวมทั้งการกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และสถานบริการสุขภาพจะต้องให้การบริการที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งผลให้ทุกหน่วยงานตื่นตัวในการปรับปรุงการบริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ทั้งสถานบริการของรัฐและเอกชนที่จะให้บริการจะต้องเป็นสถานบริการที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองคุณภาพ (สุธาสิณี ยอดสวาท, 2566)

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เริ่มโครงการสถาบันการแพทย์สยามินทราธิราช ในปี 2546 ได้ตั้งเป็นโครงการพัฒนาศิริราชสู่การเป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำระดับโลกในระดับเอเชียอาคเนย์ โดยมีมติให้จัดตั้งโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ผู้พระราชทานกำเนิดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรอดุลยเดชวิกรมพระบรมราชชนกและเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณต่อคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการแพทย์ ที่ให้บริการดูแลรักษาและให้คำปรึกษาอย่างครบวงจร ด้วยมาตรฐานระดับสากล JCI (Joint Commission International) และเป็นต้นแบบสำหรับโรงพยาบาลรัฐในการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ ด้วยรูปแบบวิธีการบริหารพิเศษเพื่อให้มีรายได้ที่เลี้ยงตัวเองอย่างยั่งยืน โดยเป้าหมายทางการสร้างรายได้นั้นมีขึ้นเพื่อเพิ่มผลประโยชน์ของสังคม นั่นคือการมอบรายได้คืนกลับคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อนำไปใช้ในการยกระดับคุณภาพชีวิต เพิ่มการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชนทั่วไปของโรงพยาบาลศิริราชสนับสนุนการดำเนินงานของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลยกระดับการแพทย์ไทยให้เป็นเลิศในระดับเอเชียอาคเนย์ ภายในโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ประกอบด้วยอาคารโรงพยาบาลชื่อว่า อาคารปิยมหาราชการุณย์ เป็นอาคารสูง 14 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับบริการตรวจรักษาประมาณ 165,270 ตารางเมตร และสถาบันการแพทย์ชื่อว่า สถาบันการแพทย์สยามินทราธิราช ในโรงพยาบาลฯ ประกอบไปด้วย ห้องบริการผู้ป่วยนอก 177 ห้อง (4 ประเภทห้อง) ห้องผ่าตัด 17 ห้อง ห้องผู้ป่วย 284 ห้อง ห้องผู้ป่วยวิกฤติ 61 ห้อง พื้นที่จอดรถมากกว่า 1,000 คัน ลานจอดเฮลิคอปเตอร์รับส่งทางการแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง ศูนย์รักษาโรคครบวงจร โดยใช้งบลงทุนกว่า 7,000 ล้านบาท (โรงพยาบาลศิริราช, 2560)

การมองเห็นมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพของมนุษย์ เนื่องจากการมองเห็นเป็น การรับรู้สัมผัสอย่างหนึ่งของร่างกาย เพราะคนเรารู้สัมผัสต่าง ๆ จากการมองเห็นประมาณ ร้อยละ 80 ต้อกระจกเป็นสาเหตุอันดับ 1 ของภาวะสายตาสั้นและตาบอดในระดับประเทศและระดับโลก ทั้งนี้ อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายจะเกิดการเสื่อมเมื่อมีอายุมากขึ้น ไม่เว้นแม้แต่ดวงตา ดวงตามักเริ่มเสื่อมตาม อายุตั้งแต่วัยผู้ใหญ่อายุ 40 ปีขึ้นไป ยิ่งอายุมากขึ้นจะพบความเสื่อมและโรคตาได้ตามอายุที่มากขึ้น ดังนั้น จึงควรมีการตรวจสายตาทันทีอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อหาความผิดปกติ เนื่องจากการตรวจวินิจฉัยได้รวดเร็ว ผลการรักษาจะดีกว่า โรคตาที่พบบ่อยในผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) โรคต้อกระจก ซึ่งเป็นโรคตาเสื่อมตามธรรมชาติ แต่อาจพบในกลุ่มผู้มีอายุน้อย 2) ต้อหิน เป็นโรคที่พบบ่อยและอาจมีอันตรายถึงตาบอดได้ 3) ต้อเนื้อหรือ ต้อลม ก่อให้เกิดความรำคาญ และระคายเคือง ทำให้บดบังการมองเห็น ต้อลม เป็นความเสื่อมของเยื่อ บุตาขาว ต้อเนื้อ เป็นโรคที่เกิดจากความเสื่อมของเส้นใยคอลลาเจนในเยื่อตาขาวทำให้เกิดเนื้อเยื่อผิดปกติ 4) จุดภาพชัดที่จอตาเสื่อม เป็นกลุ่มโรคที่เกิดจากการเสื่อมของบริเวณจุดภาพชัดของจอประสาทตา ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุสูญเสียการมองเห็น 5) ภาวะเบาหวานขึ้นจอตา เป็นภาวะที่จอตา เปลี่ยนแปลงไปเพราะโรคเบาหวาน 6) สายตาสั้นหรือสายตายาวตามอายุ 7) วันตาเสื่อม เป็นได้เมื่อ อายุมากหรือผู้มีสายตาสั้นมาก เป็นต้น (บัณฑิตา เลิศสุวรรณโรจน์, 2567)

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเมื่อมารับบริการหรือต้องเข้ารับการตรวจ รักษาในโรงพยาบาล การที่ผู้ป่วยประทับใจงานตรวจรักษาผู้ป่วยนอกแผนกจักษุวิทยานั้นจะเป็นผลงาน ของจักษุแพทย์ โดยผู้ป่วยมักไม่ทราบว่าการอำนวยความสะดวกตั้งแต่เบื้องต้นจนกระทั่งตรวจรักษาเสร็จ แล้วกลับบ้านนั้น เจ้าหน้าที่และพยาบาลเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการ ทำให้การตรวจ รักษาเป็นไปด้วยความราบรื่นดีจนสำเร็จ ผู้ป่วยอาจได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการพยาบาลด้าน จักษุวิทยาน้อย ผู้ป่วยจึงให้ความสำคัญกับปัญหาสุขภาพและคุณภาพชีวิตมากขึ้น สนใจในสิทธิของตนเอง ส่งผลให้ความต้องการและความคาดหวังในการบริการสุขภาพสูงขึ้น โดยมีคุณภาพบริการหรือสิ่งที่ผู้ป่วย ต้องการและคาดหวัง จากการบริการของแผนกตาของโรงพยาบาลที่รับการรักษา (อานวยพร เทศนา, 2564)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะสร้างศรัทธา และความเชื่อมั่นใน การให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และจากการคาดการณ์ว่าประเทศไทยจะก้าวสู่สังคม ผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น มีโอกาสเกิดภาวะตาบอดและสายตาสั้นเรื้อรังที่สูงขึ้น รวมทั้งการที่กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายในการจัดทำแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพสาขาจักษุวิทยาขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ ของระบบบริการสุขภาพตา และรองรับการรักษาปัญหาด้านสุขภาพตาของผู้ป่วยที่มีความต้องการ โรงพยาบาลเพื่อใช้บริการรักษาโรคตา ประกอบกับความมีชื่อเสียงของจักษุแพทย์ของศูนย์ตาของ โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการ

ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์” เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เพื่อนำเสนอผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ป่วยที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ป่วย ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ จำแนกตามลักษณะของผู้ป่วย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดความพึงพอใจ บริบทของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ และแนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพตา

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2567 - มีนาคม 2568

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ Cochran, W.G. (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560) ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวกจากผู้ป่วยแผนกตาของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

แผนกตาในโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ลักษณะของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

5. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ในระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2567 - มีนาคม 2568

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถาม มี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของผู้ป่วย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) รวมจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) จำนวน 10 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลดังนี้

คะแนน

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยเทียบค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของ Best (1981)

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพตา และบริบทของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา

2. ทำการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะของผู้ป่วย ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ ข้อบกพร่อง และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

4. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทดสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา ไม่แน่ใจว่าจะนำไปวัดได้

-1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา ไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

5. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมากกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยวิธี Cronbach's Alpha coefficient ของ Cronbach (1974) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 ถ้าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง (Garett, 1965) สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีสุ่มแบบสะดวกจากผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ โดยสอบถามจากผู้ป่วยตามแบบสอบถามด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ป่วยมีปัญหาด้านสุขภาพตา เพื่อตอบแบบสอบถาม ให้ได้ตามจำนวน 385 คน เมื่อรับคืนมาจนครบตามจำนวน และนำแบบสอบถามมาแยกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผล

1. สรุปผลการวิเคราะห์ลักษณะของผู้ป่วย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.50 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.25 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 90.50 อาชีพ เกษียณ ร้อยละ 33.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ร้อยละ 35,001-45,000 บาท ร้อยละ 39.25

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.38$) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.28$) และด้านความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ พบว่า ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ อันดับที่ 1 คือ ท่านพึงพอใจต่อสถานที่นั่งพักรอสังเกตอาการและสถานที่สำหรับญาติที่มากับผู้ป่วย ($\bar{X} = 4.39$) อันดับที่ 2 คือ ท่านพึงพอใจในการให้บริการที่รวดเร็วไม่รอคิวนาน ($\bar{X} = 4.32$) และอันดับที่ 3 คือท่านพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาที่เหมาะสม และท่านพึงพอใจที่ต่ออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.31$)

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์กับลักษณะของผู้ป่วยพบว่า ผู้ป่วยที่มีเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนผู้ป่วยที่มีอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ

คุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (X_2) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ (X_3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_4) ด้านความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ (X_5) ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ได้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปรทั้ง 5 มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ได้ร้อยละ 34.80 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.440 - 0.225(X_1) + 0.454(X_2) + 0.213(X_3) - 0.237(X_4) + 0.226(X_5)$$

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะคุณภาพการบริการ วัดได้จากความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ซึ่งการวัดสามารถวัดจากคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) 5 มิติ เพื่อต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ตามความต้องการในบริการที่ ต้องการ และเป็นเทคนิคที่ใช้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร และสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของภาณุพงศ์ ศรีผุดผ่อง (2568) เรื่อง คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตยา ภูทอง (2567) เรื่อง คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วย

นอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการณีย์ พบว่า ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการณีย์ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ อันดับ ที่ 1 คือ ท่านพึงพอใจต่อสถานที่นั่งพักรอสั่งเกตอาการและสถานที่สำหรับญาติที่มากับผู้ป่วย อันดับที่ 2 คือ ท่านพึงพอใจในการให้บริการที่รวดเร็วไม่รอคิวนาน และอันดับที่ 3 คือท่านพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาที่เหมาะสม และท่านพึงพอใจที่ต่ออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ดวงตาเป็นอวัยวะที่สำคัญและซับซ้อนมากกว่าที่เห็น ควรได้รับการดูแลด้วยความเชี่ยวชาญและความใส่ใจเป็นอย่างยิ่ง ศูนย์ตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการณีย์ มีความพร้อมในการให้บริการตรวจวินิจฉัยภาวะความผิดปกติทางสายตาสำหรับผู้ป่วยทุกวัย และให้การดูแลรักษาโรคทางจักษุที่มีความซับซ้อน โดยทีมจักษุแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในทุกสาขา และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยอย่างถูกวิธี ด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน เพื่อความถูกต้องแม่นยำในการรักษาและความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ป่วย แผนกตาหรือศูนย์ตาของโรงพยาบาลจึงมีการบริการที่มีคุณภาพพร้อมให้บริการกับผู้ป่วย จึงสร้างความพึงพอใจหลังการรับบริการของผู้ป่วยมากที่สุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของวันเพ็ญ เหลืองฤทัย (2561) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหินที่พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาล ศิริราช ปิยมหาราชการณีย์กับลักษณะของผู้ป่วยพบว่า ผู้ป่วยที่มีเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการณีย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนผู้ป่วยที่มีอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการณีย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้เพราะ การศึกษาด้านประชากรศาสตร์ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชากร พฤติกรรมของคน ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยภายในส่วนบุคคล ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของพัชรिता สำรองทรัพย์ และเกวลิน ศิลพัฒน์ (2565) เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ ของ

ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวณัฐฐา เสวกวิหาร (2560) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามารามิบัติที่พบว่า อาชีพและรายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามารามิบัติ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ได้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของโตพล กมลรัตน์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์ เนชั่นแนล รัตนานิเบศร์ ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนานิเบศร์ ร้อยละ 89.60 คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์ เนชั่นแนล รัตนานิเบศร์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญญา คนเพียร (2567) เรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลศรีสุขสำราญ อำเภอบุหลordia จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลศรีสุขสำราญ อำเภอบุหลordia จังหวัดขอนแก่น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้

ผลการวิจัยปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ป่วยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเน้นเกี่ยวกับด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการในการบริการ และด้านความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้เพราะตาเป็นอวัยวะที่สำคัญ และผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ไม่ค่อยกล้ามารักษาเกี่ยวกับตา ดังนั้น การให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วยโรคตา จึงเป็นสิ่งสำคัญ แผนกตา

ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วย และให้ความมั่นใจในขีดความสามารถของจักษุแพทย์และการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย โดยให้ความเข้าใจ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย และญาติที่มากับผู้ป่วย ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจผู้ป่วยโดยให้บริการด้วยความเต็มใจและมีอัธยาศัยที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้ป่วยแผนกตาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราช การุณย์ พบว่า ผู้ป่วยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยเน้นสถานที่นั่งพักรอสั่งเกตอาการและสถานที่สำหรับญาติที่มากับผู้ป่วย รองลงคือ การให้บริการที่รวดเร็วไม่รอคิวนาน ค่าใช้จ่ายในการรักษาที่เหมาะสม และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ทั้งนี้เพราะผู้ป่วยแผนกตา มีปัญหาเกี่ยวกับสายตา ทำให้การเดินทางไม่สะดวกต้องมีญาติมาด้วยเพื่อช่วยเหลือ ดังนั้น แผนกตาควรมีที่นั่งพักรอ และสังเกตอาการที่เพียงพอ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่ช่วยบริการผู้ป่วยอย่างเพียงพอ