

คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ
อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

Service Quality of Out Patient Department of Sangkha Hospital,
Sangkha District, Surin Province

อติตยา ภูทอง^{1*} และนภาพรรณ พัฒนฉัตรชัย²
Atittaya Phoothong^{1*} and Napapan Phattanachatchai²

Received : November 14, 2023; Revised : January 4, 2024; Accepted : January 4, 2024

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มีวิธีการสุ่มแบบความน่าจะเป็น จำนวน 400 ราย โดยเครื่องมือมีค่าเชื่อมั่นเท่ากับ 0.887 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และส่วนการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 298 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 207 ราย มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 112 ราย ระดับคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยด้านเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64

¹⁻²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์; Faculty of Management Sciences Surin Rajabhat University, Thailand.

*Corresponding Author; e-mail : nongnamphung.ap@gmail.com

Citation : Phoothong, A. & Phattanachatchai, N. (2024). Service Quality of Out Patient Department of Sangkha Hospital, Sangkha District, Surin Province. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(2) : 103-120;



DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

ด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ด้านการบริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่โดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า 1) จุดจอตลอดไม่เพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ 2) พื้นที่รับบริการไม่มีความสะอาด และ 3) จุดพักผ่อนให้กับญาติผู้มารับบริการไม่เพียงพอตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพการให้บริการ, แผนกงานผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลสังขะ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study opinions on the quality of services provided by the outpatient department of Sangkha Hospital, Sangkha Subdistrict, Sangkha District, Surin Province 2) to compare opinions on the quality of services provided by the hospital's outpatient department. Sangkha classified by gender, age, and educational level 3) To study problems and obstacles in providing services in the outpatient department of Sangkha Hospital, Sangkha Subdistrict, Sangkha District, Surin Province. There was a probability sampling method for 400 cases, with the tool having a confidence value of 0.887. Statistics used in data analysis include: Frequency and percentage (%), mean (\bar{x}) and standard deviation (SD), and hypothesis testing section with t-test and F-test statistics.

The results of the research found that the majority of the sample were female, numbering 298, aged 41-50 years, numbering 207, having primary school education, numbering 112. Service quality level of the outpatient department of Sangkha Hospital, Sangkha Subdistrict, Sangkha District, Surin Province, in The overall picture of all 3 aspects is at a high level. The average was 4.49, with the staff at the highest level. With an average of 4.64, service was at the highest level. with an average

Citation : อทิทยา ภูทอง และนภาพรรณ พัฒนฉัตรชัย. (2567). คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ



ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(2) : 103-120;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

of 4.51 and in terms of building facilities at a high level with an average of 4.33, respectively, hypothesis testing The sample groups had different genders, ages, and education levels and had service quality levels. Official side In terms of service and overall building facilities, they are no different. Statistically significant Problems and obstacles in using the services of the outpatient department Sangkha Hospital, Sangkha Subdistrict, Sangkha District, Surin Province, found that 1) there were not enough parking spots for those coming to use the service, 2) the service area was not clean, and 3) there were not enough resting spots for relatives who came to receive the service, respectively.

Keywords : Service Quality, Out Patient Department, Sangkha Hospital

บทนำ (Introduction)

โรงพยาบาลสังขะ เป็นสถานบริการสุขภาพให้ประชาชนของรัฐ เป็นโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ ขนาดการบริการ 203 เตียง โดยมีเป้าหมายคือ การจัดบริการทางการแพทย์ทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรคและป้องกันโรค ส่งเสริมและสนับสนุนการดูแลสุขภาพดีของประชาชน โดยทีมแพทย์ทั่วไปและแพทย์เฉพาะทาง นอกจากนี้ ยังมีบริการส่งเสริมสุขภาพการดูแลตนเองแก่ผู้ป่วยและชุมชน รวมทั้งบริการฟื้นฟูสุขภาพในสาขากายภาพบำบัด การแพทย์แผนไทย และบริการทันตกรรม เป็นแหล่งให้บริการด้านวิชาการ และข้อมูลทางด้านสุขภาพ แก่ประชาชนและชุมชน บริการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ และเป็นแหล่งผลิตยาสมุนไพรส่งจำหน่ายในโรงพยาบาลต่างๆ ใกล้เคียง (โรงพยาบาลสังขะ, 2565) ในส่วนของหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสังขะ ได้แก่ แผนกงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสังขะ เนื่องจากแผนกงานผู้ป่วยนอก เป็นแผนกที่ทำหน้าที่เริ่มตั้งแต่การสอบถามซักประวัติ ตรวจวินิจฉัยหาสาเหตุของโรค ให้การรักษาและติดตามอาการของโรคต่างๆ ที่ผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องนอนพักรักษาในโรงพยาบาล ดังนั้นแผนกนี้จึงเป็นแผนกสำคัญที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายสาขา เพราะในแต่ละวันนั้นมีจำนวนผู้ป่วยทุกเพศ ทุกวัยเดินทางมารับการบริการเป็นจำนวนมาก (มูลนิธิรามธิบดีฯ, 2562)

การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

Citation : Phoothong, A. & Phattanachatchai, N. (2024). Service Quality of Out Patient Department of Sangkha



Hospital, Sangkha District, Surin Province. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(2) : 103-120;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

แก่องค์กร ซึ่งเกิดจากการร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งในการขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2555) ซึ่งในปัจจุบันถือว่า บุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง ศึกษาแนวทางในการให้บริการและการวัดประเมินการให้บริการเพื่อให้เกิด “บริการที่ดี” โดยเฉพาะ ในสถานที่หน่วยงานของรัฐที่บริการประชาชน การบริการในระบบบริการสาธารณสุข ประกอบไปด้วย 1) ระบบบริการ ได้แก่ การบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ และตติยภูมิ 2) กำลังคนด้านสุขภาพ 3) ระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ 4) เทคโนโลยีด้านการแพทย์ ได้แก่ ยา และเวชภัณฑ์ เครื่องมือในการตรวจวินิจฉัยโรค และเครื่องมือในการรักษา 5) งบประมาณค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ และ 6) ภาวะผู้นำและธรรมาภิบาลของระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมครอบคลุม ในการได้รับบริการของประชาชน การบริการสาธารณสุข มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) ทั้งนี้ ระบบบริการสุขภาพ จุดประสงค์หลัก ได้แก่ การส่งเสริมให้ประชาชนสามารถดูแลสุขภาพของตนเองและพึ่งตนเองได้ การจัดการดูแลสุขภาพชุมชนโดยชุมชนเอง ภาครัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุน และการจัดสถานบริการสุขภาพให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ (ประวาลี โอภาส นันท์ และคณะ, 2560) อย่างไรก็ตาม ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร และผลจากการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้แนวโน้มความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการของระบบบริการสาธารณสุขสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ความไม่เข้าใจ ความไม่พอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมีมากขึ้น ส่งผลให้มีการร้องเรียนทางสื่อสารสาธารณะต่างๆ มีการฟ้องร้ององค์กรวิชาชีพ และแนวโน้มการใช้มาตรการทางกฎหมายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการเสื่อมลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงพยาบาลภาครัฐที่มีสถานที่คับแคบแออัดขาดแคลนอุปกรณ์ทางการแพทย์ บุคลากรไม่เพียงพอจากการเพิ่มปริมาณของผู้ป่วยมากขึ้น ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่ไว้วางใจและเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ส่งผลทำให้ประชาชนที่จำเป็นต้องใช้บริการของรัฐเกิดความรู้สึกที่ไม่ได้รับการรักษาที่ดียกกว่า (อัครณี ภักดีวงษ์, 2561)

จากความสำคัญของการให้บริการข้างต้น การสะท้อนปัญหาของบริการในระบบบริการสาธารณสุขในภาพรวม ความสำคัญของแผนงานผู้ป่วยนอกและจำนวนประชาชนที่ต้องเข้ารับบริการของโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา

Citation : อติตยา ภูทอง และนภาพรรณ พัฒนฉัตรชัย. (2567). คุณภาพการให้บริการแผนงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ



ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(2) : 103-120;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้นำเสนอต่อแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ สำหรับเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการ และวางแนวทางการจัดบริการของแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 98,268 ราย (ข้อมูล ณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 ราย
โดยมีวิธีการกำหนดจำนวนด้วยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มแบบความน่าจะเป็น จากผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 15 ตุลาคม พ.ศ. 2565
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
แบบสอบถามการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

Citation : Phoothong, A. & Phattanachatchai, N. (2024). Service Quality of Out Patient Department of Sangkha



Hospital, Sangkha District, Surin Province. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(2) : 103-120;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

3. การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาวิธีการสร้างฟังก์ชันคำถาม และสร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเนื้อหา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลอง (Try out) กับผู้มารับบริการที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด แล้วนำมาคำนวณค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าเท่ากับเกณฑ์ที่เท่ากับ 0.887 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่เท่ากับ (มากกว่า 0.60) หลังจากนั้นก็นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 ราย ด้วยการสุ่มแบบความน่าจะเป็น จากผู้มารับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 15 ตุลาคม พ.ศ.2565

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 3 ข้อ โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 3 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Citation : อติทยา ภูทอง และนภาพรรณ พัฒนฉัตรชัย. (2567). คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ



ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(2) : 103-120;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

(S.D.) ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

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

มีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน โดยใช้เกณฑ์หลักการของ Best (1977) ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง มาก
2.51-3.50	หมายถึง ปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง น้อย
1.00-1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

5.3 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบ t-test (Independent t-test) ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และโดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

5.4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรค มีลักษณะข้อคำถามชนิดปลายเปิด (Open ended question) ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

ผลการวิจัย (Research Results)

การการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.5 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.75 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. ด้านเจ้าหน้าที่	4.64	0.48	มากที่สุด
2. ด้านการบริการ	4.51	0.44	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่	4.33	0.46	มาก
รวม	4.49	0.40	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม มีระดับคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ส่วนระดับคุณภาพของผู้รับบริการต่อการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.33$)

ตารางที่ 2 คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. บุคลากรมีการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย	4.69	0.49	มากที่สุด
2. บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.65	0.50	มากที่สุด
3. บุคลากรเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี และเท่าเทียมกัน	4.65	0.52	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึง การเอาใจใส่ในการรับบริการ	4.61	0.52	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามระบบ ตามขั้นตอน	4.57	0.54	มากที่สุด
6. มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและทันสมัย	4.69	0.51	มากที่สุด
7. จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการกับจำนวนของผู้เข้ารับบริการ	4.67	0.54	มากที่สุด
รวม	4.64	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านเจ้าหน้าที่ มีระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรมีการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย และมีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและทันสมัย ($\bar{X} = 4.69$) ส่วนระดับคุณภาพของผู้รับบริการต่อการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระบบ ตามขั้นตอน ($\bar{X} = 4.57$)

ตารางที่ 3 คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อนการให้บริการตามลำดับคิว	4.67	0.47	มากที่สุด
3. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานรวดเร็ว	4.33	0.55	มาก
4. การให้บริการในแต่ละช่องทางรวดเร็ว	4.33	0.54	มาก
5. ขั้นตอนในการบริการต่างๆ ไม่ยุ่งยาก	4.36	0.52	มาก
6. มีการให้บริการตรงกับอาการที่เป็น มารักษา	4.64	0.54	มากที่สุด
7. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการสะดวกรวดเร็ว	4.62	0.54	มากที่สุด
รวม	4.51	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการบริการ มีระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อนการให้บริการตามลำดับคิว ($\bar{X} = 4.67$) ส่วนระดับคุณภาพของผู้รับบริการต่อการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานรวดเร็ว และการให้บริการในแต่ละช่องทางรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.33$)

ตารางที่ 4 คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบายและสะอาดเรียบร้อย	4.57	0.52	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.03	0.85	มาก
3. มีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆ อย่างชัดเจน	4.31	0.56	มาก
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมบริการครบถ้วน	4.38	0.55	มาก
5. ห้องสุขามีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.00	0.85	มาก
6. มีความปลอดภัย รั้ว รอบ ขอบชิด ของสถานที่ให้บริการ	4.47	0.55	มาก
7. สถานที่ให้บริการ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.57	0.52	มากที่สุด
รวม	4.33	0.46	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ มีระดับคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบายและสะอาดเรียบร้อย และของสถานที่ให้บริการ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.57$) ส่วนระดับคุณภาพของผู้รับบริการต่อการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ห้องสุขามีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 4.00$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่างต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ต่างกัน



ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ระดับคุณภาพการบริการ	เพศ	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่	ชาย	4.57	0.41	0.762	0.757
	หญิง	4.58	0.45		
ด้านการบริการ	ชาย	4.52	0.46	1.102	0.830
	หญิง	4.53	0.46		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่	ชาย	4.26	0.46	0.702	0.381
	หญิง	4.41	0.46		
ภาพรวม	ชาย	4.42	0.37	0.963	0.474
	หญิง	4.47	0.39		

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่างต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่างต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ต่างกัน

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ระดับคุณภาพการบริการ	ความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่	Between Groups	1.08	5	0.220	1.031	0.312
	Within Groups	82.34	395	0.213		
	รวม	83.42	400			
ด้านการบริการ	Between Groups	0.385	5	0.080	0.414	0.374
	Within Groups	74.85	395	0.193		
	รวม	75.23	400			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่	Between Groups	0.290	5	0.059	0.275	0.775
	Within Groups	81.897	395	0.214		
	รวม	82.415	400			
ภาพรวม	Between Groups	0.756	5	0.994	10.148	0.892
	Within Groups	79.145	395	0.229		
	รวม	79.901	400			

Citation : อติทยา ภูทอง และนภาพรรณ พัฒนฉัตรชัย. (2567). คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ

ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(2) : 103-120;



DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่างต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่างต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ระดับคุณภาพการบริการ	ความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่	Between Groups	0.758	5	0.172	0.805	0.417
	Within Groups	82.985	395	0.214		
	รวม	82.985	400			
ด้านการบริการ	Between Groups	0.613	5	.204	0.870	0.457
	Within Groups	52.833	395	.235		
	รวม	53.446	400			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่	Between Groups	14.367	5	3.592	8.440	0.617
	Within Groups	43.630	395	.195		
	รวม	57.997	400			
ภาพรวม	Between Groups	0.425	5	0.081	0.526	0.829
	Within Groups	62.944	395	0.154		
	รวม	66.369	400			

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรคมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาข้อสรุป และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ดังนี้

Citation : Phoothong, A. & Phattanachatchai, N. (2024). Service Quality of Out Patient Department of Sangkha



Hospital, Sangkha District, Surin Province. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(2) : 103-120;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

ตารางที่ 8 ปัญหาและอุปสรรคของผู้มาใช้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
1. จุดจอดรถไม่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	24	53.33
2. พื้นที่รับบริการไม่มีความสะอาด	11	24.44
3. จุดพักผ่อนให้กับญาติผู้มารับบริการไม่เพียงพอ	10	22.22
รวม	45	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ จุดจอดรถไม่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 53.33) รองลงมา ได้แก่ พื้นที่รับบริการไม่มีความสะอาด จำนวน 11 ราย (ร้อยละ 24.44) และจุดพักผ่อนให้กับญาติผู้มารับบริการไม่เพียงพอ จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 22.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพิ่มเติมจุดจอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ	24	53.33
2. ทำความสะอาดพื้นที่รับบริการให้มีความสะอาดมากขึ้น	11	24.44
3. เพิ่มจำนวนจุดพักผ่อนให้กับญาติผู้มารับบริการ	10	22.22
รวม	45	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้มาใช้บริการมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มากที่สุด คือ การเพิ่มเติมจุดจอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 53.33) รองลงมา ได้แก่ ทำความสะอาดพื้นที่รับบริการให้มีความสะอาดมากขึ้น จำนวน 11 ราย (ร้อยละ 24.44) และ เพิ่มจำนวนจุดพักผ่อนให้กับญาติผู้มารับบริการ จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 22.22) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญที่ค้นพบจากการสรุปผลนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด ได้แก่ บุคลากรมีการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย และมีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและทันสมัย เนื่องจากบุคลากรต้องอาศัยการเรียนรู้ ประสบการณ์ และการฝึกฝนอย่างมาก เพื่อสร้างทักษะในการทำงานและการสื่อสารไปสู่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจ และรับรู้ถึงบทบาทในการทำงาน ขั้นตอนในการบริการได้ดีขึ้น และการสื่อสารอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการได้สะดวกและรวดเร็วมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service quality) ของ Zeithaml Parasurman and Berry (2013) ที่อธิบายว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) ที่ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน การตอบสนองลูกค้า (Responsive) เป็นความรวดเร็ว เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) เป็นการบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจ

2. จากผลคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพการให้บริการด้านการบริการมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อนการให้บริการตามลำดับคิว เนื่องจากเป็นการอาศัยหลักความเสมอภาค เพื่อเข้ามาจัดการสิทธิในการรักษาอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการเวลาและทรัพยากรในการดูแลผู้รับบริการได้ โดยการจัดลำดับก่อน-หลัง ให้กับผู้มารับบริการเพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ความเป็นมืออาชีพในการจัดการระบบการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการอื่นรู้สึกถึงการเอาเปรียบ และการสร้างความประทับใจในการให้บริการ

Citation : Phoothong, A. & Phattanachatchai, N. (2024). Service Quality of Out Patient Department of Sangkha



Hospital, Sangkha District, Surin Province. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(2) : 103-120;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

เป็นได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี บัณฑิต และวารุณี จันทรา (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า คุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการจัดลำดับก่อน-หลัง ซึ่งสามารถเพิ่มคุณภาพในการ ให้บริการของธนาคารได้เป็นอย่างดี และสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องของ ความเท่าเทียมในการรับบริการทางการเงิน

3. จากผลคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่มากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบายและสะอาดเรียบร้อย และ สถานที่ให้บริการ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เนื่องจากลักษณะของสถานที่มีประชาชนเข้ามาใช้ บริการอย่างสม่ำเสมอและเป็นจำนวนมาก การดูแลสถานที่ให้มีความสะอาดสบายสามารถรองรับ ประชาชนทุกกลุ่มได้ จึงมีความสำคัญ และสะอาดเรียบร้อย จึงเป็นภาระงานที่มีความสำคัญ เทียบเท่ากับการรักษาพยาบาล มีผลต่อความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลในการรักษาผู้ป่วย และเป็น การสะท้อนนัยถึงสุขอนามัยของสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสวณีย์ เบญจมาศ (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นสุข อำเภोजอมพระ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ทัศนคติของผู้บริการต่อการ ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นสุข อำเภोजอมพระ ด้านอาคารและสถานที่อยู่ ในระดับที่มากที่สุด คือ สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาดสบายและเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ เพราะเป็นสิ่งแรกที่จะทำให้ ผู้รับบริการประทับใจในการให้บริการ

4. จากผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่างต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากโรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ส่งผลให้ผู้รับบริการทุกคนรู้สึกได้ว่า ได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ และเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนาจพร เทศนา (2564) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพบริการพยาบาลงานแผนกผู้ป่วยนอกจักษุวิทยา โรงพยาบาล สิงห์บุรี พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความรู้สึกหรือคุณภาพบริการ พยาบาลงานแผนกผู้ป่วยนอกจักษุวิทยา โรงพยาบาลสิงห์บุรี

Citation : อติตยา ภูทอง และนภาพรรณ พัฒนฉัตรชัย. (2567). คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ



ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(2) : 103-120;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลระดับคุณภาพของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระบบ ตามขั้นตอน เนื่องจากอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้ระบบการให้บริการยังไม่เป็นตามขั้นตอน จึงควรมีการแบ่งจัดช่วงเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่ในการผลัดการทำงานให้เหมาะสม หรือเพิ่มอัตราจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับจำนวนของผู้รับบริการ

1.2 จากผลระดับคุณภาพการให้บริการด้านการบริการน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานรวดเร็ว และการให้บริการในแต่ละช่องทางรวดเร็ว เนื่องจากมีสาเหตุหลักมาจากผู้รับบริการจำนวนมาก และการรองรับไม่สามารถทำได้โดยอาศัยระยะเวลาที่รวดเร็ว เพราะระบบการคัดกรองต้องอาศัยเวลาในการซักประวัติผู้รับบริการ การสอบถามประวัติทางการแพทย์ การวินิจฉัย เป็นต้น จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ให้บริการในการติดต่อประสานงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อเป็นการลดความล่าช้าในการติดต่อประสานงาน ควรแบ่งหน้าที่งานให้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และการเพิ่มความเร็วในระบบการทำงาน โดยอาศัยเทคโนโลยีในการคัดกรอง จึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพความสะดวกในการติดต่อประสานงานรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.3 จากผลระดับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่น้อยที่สุด ได้แก่ ห้องสุขามีความสะอาดถูกสุขลักษณะ เนื่องจากห้องสุขาของหน่วยงานราชการถือว่าเป็นสถานที่สาธารณะมีคนใช้บริการจำนวนมากตลอดเวลาทั้งผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ จึงส่งผลไม่สามารถทำความสะอาดได้ในทุกเวลาและการดูแลความสะอาดไม่ทั่วถึง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดไม่สามารถตอบสนองได้ทัน เนื่องจากการรับผิดชอบในสถานที่อื่น ๆ ดังนั้น การแก้ไขจึงควรทำความสะอาดบ่อยครั้ง การจัดตารางและเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจึงมีความจำเป็นและเป็นสิ่งสำคัญ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการเพิ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ เพิ่มเติม

2.2 ควรศึกษาความต้องการแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังขะ ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2559). การบริการในระบบบริการสาธารณสุข. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://hss.moph.go.th/>. สืบค้น 29 กรกฎาคม 2565.
- ชาติษฐ์ วิชาวี. (2560). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี. สุพรรณบุรี : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ประลาตี โสภาสนันท์ และคณะ. (2560). การจัดสถานบริการสุขภาพ. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ผุศดี แสนเสนาะ. (2556). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตปทุมธานี. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- มูลนิธิรามาชิตีฯ . (2562). **สำคัญของการบริการสุขภาพ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.ramafoundation.or.th/>. สืบค้น 29 กรกฎาคม 2565.
- โรงพยาบาลสังขะ. (2565). **ข้อมูลเบื้องต้นโรงพยาบาลสังขะ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.sangkahospital.com/sangkahospital/>. สืบค้น 29 กรกฎาคม 2565.
- สาวิตรี บัณฑิต และวารุณี จันทรา. (2558). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์**. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2555). **การบริการที่ดี**. บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เสวณีย์ เบญจมาศ. (2562). **ระดับคุณภาพของผู้บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นสุข อำเภอจอมพระ จังหวัดสุรินทร์**. รายงานวิจัย. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- อัครณี ภักดีวงศ์. (2561). ปัญหาของบริการสุขภาพ. **วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ**. 43 (1) : 19-29.
- อำนวยการ เทศนา. (2564). **คุณภาพบริการพยาบาลงานแผนกผู้ป่วยนอกจักษุวิทยา โรงพยาบาลสิงห์บุรี**. **วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี**. 7 : 83-98.
- Best, John W. (1977). **Research in Education**. 3rd ed. Englewood Cliffs,. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**. 49 : 41 - 50.

Citation : อติทยา ภูทอง และนภาพรรณ พัฒนฉัตรชัย. (2567). คุณภาพการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสังขะ



ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. **วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ**. 2(2) : 103-120;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.14>