

สรุปรายงานผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน

กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนผู้เข้ารับบริการสุขภาพจากโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
จำนวน 6,974 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มีข้อความทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน โดยมีเนื้อหา 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสำหรับข้อความ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อจำแนกเกณฑ์การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชนแล้ว นำมาจัดกระจายข้อมูลเพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ช่วงแปลผลตามคะแนน ดังนี้

1.00 – 2.33	มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในระดับต่ำ
2.34 – 3.66	มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในระดับปานกลาง
3.67 – 5.00	มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในระดับสูง

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้ารับบริการสุขภาพจากโรงพยาบาลเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่เข้ารับบริการสุขภาพจากโรงพยาบาลเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

(n=6,974)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	4,753	68.15
ชาย	2,066	29.62
ไม่ต้องการระบุ	155	2.22
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	271	3.89
18-35 ปี	3,171	45.47
36-60 ปี	3,021	43.32
61 ปีขึ้นไป	511	7.33
การศึกษา		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	488	7.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	460	6.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1,327	19.03
ปวส./อนุปริญญา	812	11.64
ปริญญาตรี	3,360	48.18
สูงกว่าปริญญาตรี	527	7.56

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n=6,974)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพ		
พนักงานบริษัท	3,244	46.52
อาชีพอิสระ	1,586	22.74
เจ้าของกิจการ	716	10.27
นักเรียน/นักศึกษา	517	7.41
รับราชการ	391	5.61
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	233	3.34
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	84	1.20
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	69	0.99
ลูกจ้าง/พนักงานหน่วยงานของรัฐ	44	0.63
ข้าราชการบำนาญ	40	0.57
เกษตรกร	35	0.50
พนักงาน/เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย	14	0.20
อื่นๆ (นักบวช)	1	0.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป จากตารางที่ 1 สรุปได้ดังนี้
เพศ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.15) เป็นเพศชาย (ร้อยละ 29.62) และ
ไม่ต้องการระบุเพศ (ร้อยละ 2.22)

อายุ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 18-35 ปี (ร้อยละ 45.47) รองลงมาคือช่วงอายุ 36-60 ปี
(ร้อยละ 43.32) ช่วงอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 7.33) และช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี (ร้อยละ 3.89)
ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 48.18) รองลงมาคือ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 19.03) ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 11.64) สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ
7.56) ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า (ร้อยละ 7.00) และมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 6.60) ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท (ร้อยละ 46.52) รองลงมาคือ อาชีพอิสระ (ร้อยละ 22.74) เจ้าของกิจการ (ร้อยละ 10.27) นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 7.41) รับราชการ (ร้อยละ 5.61) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 3.34) แม่บ้าน/พ่อบ้าน (ร้อยละ 1.20) ว่างาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 0.99) ลูกจ้าง/พนักงานหน่วยงานของรัฐ (ร้อยละ 0.63) ข้าราชการบำนาญ (ร้อยละ 0.57) เกษตรกร (ร้อยละ 0.50) พนักงาน/เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย (ร้อยละ 0.20) และอาชีพอื่นๆ (นักบวช) (ร้อยละ 0.01) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ มีรายละเอียด ดังนี้คือ

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ

(n=6,974)			
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ	4.14	0.91	สูง
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.09	0.93	สูง
2. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.04	0.97	สูง
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง	4.21	0.84	สูง
4. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.21	0.87	สูง
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า	4.16	0.90	สูง
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.83	สูง
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะทางในการให้บริการ	4.27	0.79	สูง
7. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.23	0.88	สูง
8. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.38	0.74	สูง
9. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	0.81	สูง
10. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอ	4.16	0.92	สูง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.84	สูง
11. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.22	0.82	สูง
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.20	0.82	สูง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	(n=6,974)		
13. สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ป้ายบอกทาง	4.08	0.92	สูง
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.23	0.82	สูง
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.26	0.79	สูง
รวมความพึงพอใจของประชาชนฯ เฉลี่ย	4.20	0.86	สูง
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 84.05			

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ในตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับสูง โดยคิดเป็นร้อยละ 84.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการจากประชาชนที่เข้ารับบริการ

ตัวอย่างความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ

- ใช้เวลาในการคัดกรองคนไข้และรอรับคิวนาน / ระยะเวลาการคอยแหวะะเบี่ยนนาน
- ควรแยกแผนกในการคัดกรองและลงทะเบียนเพื่อความเร็วในการรับบริการ
- การให้บริการด้านการแพทย์มีความสะดวกรวดเร็ว แต่การจัดการเอกสารและจัดคิวยังล่าช้า
- ควรแยกการบริการของผู้ที่มีประกันจากผู้ป่วยทั่วไป
- การให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ใช้เวลานานมากแม้จำนวนผู้รับบริการน้อย
- ขั้นตอนการจ่ายเงินและรอรับยาช้ามาก
- ระบบการจัดการผู้ป่วยช้ามาก
- โรงพยาบาลไม่มีคนรับสายโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถาม
- ระยะเวลาการรอคอยเพื่อพบแพทย์นาน
- ขั้นตอนการเข้ารับบริการสับสน พนักงานไม่มีความเข้าใจในการให้บริการ ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการบริการให้เข้าใจได้

- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่ตรงกัน
- ขาดการประสานงานกันระหว่างแผนกทำให้เกิดความล่าช้า
- ควรมีการบอกลำดับขั้นตอนในการเข้าพบ/แจ้งคนไข้ให้ทราบว่ากำลังอยู่ในกระบวนการใด
- มีการแข่งคิวไม่จัดลำดับคิวการให้บริการก่อน-หลัง
- การประสานระหว่างโรงพยาบาลกับผู้มารับบริการที่มีนัดควรมีแบบแผน เช่น การนัดหมายการตรวจรักษาหากแพทย์ไม่ว่างเลื่อนนัดควรแจ้งคนไข้ทราบก่อนมาโรงพยาบาล เป็นต้น

ตัวอย่างความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ให้บริการตอบคำถามโดยใช้กิริยาคำพูดไม่เหมาะสม
- พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ ใช้คำพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสม เช่น การชักสีหน้า การใช้น้ำเสียงกระแทกกระทึก พูดตะคอก
- แพทย์ที่ให้บริการไม่ใส่ใจคนไข้ กิริยาไม่เหมาะสม
- เจ้าหน้าที่ควรมีการสื่อสารพูดคุยกับคนไข้ที่มารับบริการก่อนทำหัตถการเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการรักษา
- พนักงานไม่สนใจผู้มาใช้บริการ ไม่ใส่ใจบริการ ไม่ซักถามหรือให้ข้อเสนอแนะ ไม่ตอบคำถาม
- พนักงานให้บริการประชาสัมพันธ์ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่พยายามให้ความช่วยเหลือ
- การเลือกปฏิบัติกับผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม
- บุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอทำให้ใช้เวลานานในแต่ละขั้นตอนนาน
- จำนวนแพทย์ที่ทำการตรวจรักษาน้อยเกินไปทำให้บริการล่าช้า
- บุคลากรบริการสิทธิประกันสังคมไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับสิทธิอื่น
- ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านหน้าให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
- แพทย์ที่ให้การรักษามีความชำนาญเพียงพอ
- พนักงานรักษาความสะอาดควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และเครื่องมือทำความสะอาด รวมถึงตัวพนักงานต้องรักษาสุขอนามัยระหว่างทำความสะอาดด้วย เป็นต้น

ตัวอย่างความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือและบุคลากรให้เพียงพอต่อการบริการ
- ความสะอาดของเก้าอี้รอรับบริการ บันไดเลื่อน ห้องน้ำ วีลแชร์
- จำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอเกินไปสำหรับผู้มารับบริการ / ความสมเหตุสมผลในการเก็บค่าบริการจอดรถ
- เพิ่มจำนวนเก้าอี้พักคอย
- สถานที่ให้บริการมีความแออัด พื้นที่บริการน้อยจำนวนคนเยอะ
- เพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนผู้เข้ารับบริการสุขภาพจากโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม จำนวน 6,974 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับสูง โดยคิดเป็นร้อยละ 84.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.27) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลภาคเอกชนอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ ประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีคะแนนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.04) และเมื่อพิจารณาร่วมกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการจากประชาชนที่เข้ารับบริการ พบว่า ประชาชนให้ความคิดเห็นในการปรับปรุงขั้นตอนในการคัดกรองผู้มารับบริการ/เวชระเบียนให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เพิ่มการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกเพื่อความรวดเร็วในการบริการ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนในการรับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบ/ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาารอคอย รวมถึงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการสุขภาพจากสถานพยาบาล

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงานผล
(นางสาวกมลทิพย์ สำเภา)

(ลงชื่อ)..........ผู้ตรวจรายงาน
(นางพรพิศ กาลนาน)

(ลงชื่อ)..........ผู้รับรองรายงาน
(นางนลินา ตันตินิรัมย์)

ผู้อำนวยการกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ