

อิทธิพลด้านคุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจการบริการของ ผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

ณัฐสนันท์ ท้วมเพิ่มทรัพย์, ณัชญาภัส เคาท์เทน*

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail: nachayapat_r@rmutt.ac.th*

*ผู้ประสานงานหลัก

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการ กับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากญาติของผู้ป่วย 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ 1) t-test 2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และ 3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ และปัจจัยความเชื่อมั่นการบริการด้านการสื่อสาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการให้ข้อมูลผู้ถูกพัน ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความเชื่อมั่น, ความพึงพอใจ, ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาล

The Influence of Service Quality and Trust of Recipients Affected to The Satisfaction on Services of An Outpatient in Public Hospital

Natsanan Toumpoemsub, Nachayapat Cuijten*

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail: nachayapat_r@rmutt.ac.th*

*Corresponding author

Abstract

This independent study aimed to 1) study the satisfaction of patients' relatives who visited the outpatient pharmacy service, 2) study the influence of personal factors and service quality factors on the satisfaction of patients' relatives who visited the outpatient pharmacy service, and 3) study the relationship between service quality factors, service trust factors, and satisfaction of patients' relatives who visited the outpatient pharmacy service at Thammasat University Hospital. Data were collected using questionnaires from 400 patients' relatives. Data were analyzed using descriptive statistics and hypotheses were tested using 1) t-test, 2) Multiple Regression analysis, and Pearson Correlation Coefficient. It was found that different personal factors in terms of medical treatment rights had different effects on the satisfaction of patients' relatives. 2) Service quality factors in terms of service tangibility, reliability, responsiveness, trust, understanding, and empathy had statistically significant effects on the satisfaction of patients' relatives at a statistical level of 0.05. 3) Service quality factors in terms of service tangibility, reliability, responsiveness, trust, understanding, and empathy, and service trust factors in terms of communication, care, commitment, and convenience. In terms of conflict resolution, there was a statistically significant relationship with the satisfaction of patients' relatives who received outpatient pharmacy services at a level of 0.05.

Keywords: Service Quality, Trust, Satisfaction, Out-Patient Dispensary, Hospital

บทนำ

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูง ที่มีศักยภาพในการให้การรักษาค่าครองจรทุกสาขาวิชา ส่งผลทำให้ปัจจุบันโรงพยาบาลมีปริมาณผู้ป่วยนอกเป็นจำนวนมาก โดยเฉลี่ยต่อวัน 3,500 - 4,000 ราย (ศูนย์ธรรมศาสตร์ ธรรมรักษ์, 2566) และเมื่อกล่าวถึงบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลที่มีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบจำนวนมากตามจำนวนของผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล คือ กลุ่มงานเภสัชกรรม เพราะในแต่ละวันต้องให้บริการคนไข้ทั่วไปเฉลี่ยนับหมื่นรายต่อเดือน กับคลังยาจำนวนนับพันชนิด กับเภสัชกรจำนวนแค่หลักสิบคน และทุกคนทำงานรับผิดชอบและดูแลงานด้านยา ทั้งผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน รวมทั้งการส่งยาทางไปรษณีย์ ซึ่งงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก จัดเป็นงานบริการด่านหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยโดยตรงของหน่วยงานเภสัชกรรม หัวใจของการบริการ คือ ความเร็ว ความถูกต้องเหมาะสม และทำให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ยาที่ได้รับเป็นอย่างดี ณ จุดนี้ หากเภสัชกรสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ โดยการให้ความรู้เรื่องยาอธิบายถึงการใช้ยาและปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ยา นอกจากจะทำให้ผู้รับบริการใช้ยาได้อย่างปลอดภัยแล้ว ยังทำให้ผู้รับบริการเข้าใจและเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างสูงสุด (กัลยาณี น้อมพร โณภาส, 2551) โดยในส่วนของงานบริการของงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกนั้น สิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม คือ คุณภาพการบริการ และความไว้วางใจการบริการ ซึ่งหากโรงพยาบาลสามารถพัฒนาให้การบริการของงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น และสามารถสร้างความไว้วางใจการบริการให้เกิดแก่ผู้ใช้บริการได้ ย่อมส่งผลทำให้โรงพยาบาลมีภาพลักษณ์ที่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจในการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลมากขึ้น (กุลจิตร รุญเจริญ, 2564)

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาอิทธิพลด้านคุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจการบริการของผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แต่ทั้งนี้เนื่องจากผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลจะมีข้อจำกัดในเรื่องของการให้ข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถาม คือ ความพร้อมของร่างกายเนื่องจากการเจ็บป่วย หรืออาการบาดเจ็บต่างๆ ส่งผลทำให้ผู้วิจัยเลือกที่จะทำการศึกษาในประเด็นดังกล่าวกับญาติผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้ที่พาผู้ป่วยมาใช้บริการที่โรงพยาบาล เพราะจากประสบการณ์ทำงานของผู้วิจัยมักพบว่า ในการรับยาผู้ป่วยนอกนั้น ผู้ป่วยมักจะมารับยาพร้อมญาติ หรืออีกกรณี คือ ญาติมักจะเป็นผู้มารับยาผู้ป่วยนอกที่เคาน์เตอร์จ่ายยาแทนผู้ป่วย ส่งผลทำให้ญาติผู้ป่วยถือเป็นอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีโอกาสได้สัมผัสกับบริการของห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลโดยตรงเช่นเดียวกันกับผู้ป่วย ดังนั้นจึงถือว่าการเก็บข้อมูลจากกลุ่มญาติผู้ป่วย ก็จะสามารถทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ได้เช่นเดียวกัน โดยผลการศึกษานี้จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผน พัฒนาระบบบริการ และปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นไปตามมาตรฐานบริการของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ การบริการ กับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการ กับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกของกัลยา วาณิชย์ปัญญา (2548) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง โดยในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มญาติผู้ป่วยนั้น จะทำการเก็บข้อมูลจากญาติผู้ป่วยที่มาปรึกษา ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก คือ จากผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล 1 คน จะทำการเก็บข้อมูลจากญาติผู้ป่วยเพียง 1 คน เท่านั้น โดยก่อนทำการเก็บข้อมูล จะมีการถามคำถามคัดกรองเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการโรงพยาบาล และมีประสบการณ์ในการใช้บริการรักษา ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง โดยคำถาม มีจำนวน 2 ข้อ คือ 1. ท่านเป็นญาติของผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติใช่หรือไม่ และ 2. ท่านเป็นญาติผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก เช่น การรับยาแทนผู้ป่วย เป็นต้น ใช่หรือไม่ ซึ่งหากผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า ไม่ เพียงข้อใดข้อหนึ่งหรือทั้งหมด จะไม่นำข้อมูลชุดดังกล่าวมาใช้ในการคำนวณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลโดยยึดกรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แล้วสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสม และสามารถวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่กำหนด ซึ่งพบว่า ค่า IOC ของแบบสอบถามมีค่าระหว่าง 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 ซึ่งเป็นค่าระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ 1) t-test 2) Multiple Regression analysis และ Pearson Correlation Coefficient

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.84	0.805	เห็นด้วยมาก	3
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.93	0.738	เห็นด้วยมาก	2
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ	3.62	0.894	เห็นด้วยมาก	4
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.01	0.772	เห็นด้วยมาก	1
5. ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ	3.59	0.930	เห็นด้วยมาก	5
รวม	3.80	0.730	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นญาติผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่า ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติมีคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.94$) และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 3.59$)

2. ผลการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยความไว้วางใจการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยภาพรวม

ปัจจัยความไว้วางใจการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการสื่อสาร	3.89	0.789	เห็นด้วยมาก	1
2. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.80	0.822	เห็นด้วยมาก	3
3. ด้านการให้ข้อมูล	3.82	0.795	เห็นด้วยมาก	2
4. ด้านการให้ความสะดวกสบาย	3.62	0.821	เห็นด้วยมาก	4
5. ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง	3.45	0.848	เห็นด้วยมาก	5
รวม	3.72	0.709	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นญาติผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่า ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติมีความไว้วางใจการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.72$) และเมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไว้วางใจต่อบริการในด้านการสื่อสารมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ ด้านการให้ข้อมูล ($\bar{X} = 3.82$) และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 3.45$)

3. ผลการศึกษาาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่า ญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติมีความพึงพอใจในบริการของห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และเภสัชกรในการให้คำแนะนำเรื่องการใช้จ่ายที่ได้รับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ การเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล เช่น ห้องตรวจ ห้องยา มีความเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.94$) และที่น้อยที่สุด คือ รู้สึกปลอดภัยทุกครั้ง เมื่อมาใช้บริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ และจะแนะนำ ญาติ เพื่อนหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.85$)

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 สมมติฐานที่ 1 ญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และระยะเวลาในการรอคอยรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติไม่แตกต่างกัน โดยพบเพียง 1 ตัวแปร คือ สิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลทำให้ญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่แตกต่างกัน

4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.659	0.161		4.102	0.000		
ปัจจัยส่วนบุคคล							
เพศ (X_1)	0.022	0.052	0.013	0.424	0.672	0.967	1.034
อายุ (X_2)	-0.023	0.055	-0.013	-0.420	0.675	0.932	1.073
อาชีพ (X_3)	0.023	0.055	0.013	0.418	0.676	0.913	1.095
สิทธิการรักษาพยาบาล (X_4)	0.043	0.052	0.026	0.826	0.409	0.921	1.086

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
ระยะเวลาในการรอคอยรับบริการ (X ₅)	-0.078	0.071	-0.034	-1.103	0.271	0.980	1.020
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ							
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X ₆)	0.104	0.048	0.107	2.162	0.031*	0.387	2.583
ด้านความน่าเชื่อถือ (X ₇)	0.130	0.065	0.123	2.023	0.044*	0.256	3.902
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ (X ₈)	0.196	0.055	0.224	3.591	0.000*	0.244	4.093
ด้านการให้ความเชื่อมั่น (X ₉)	0.210	0.058	0.207	3.615	0.000*	0.288	3.467
ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ (X ₁₀)	0.194	0.049	0.231	3.944	0.000*	0.277	3.610
R = 0.795 R ² =0.632 Adjusted R ² = 0.622 SE _{EST} = 0.481 F= 66.677 P= 0.000*							
Durbin Watson = 1.981							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สิทธิการรักษาพยาบาล และระยะเวลาในการรอคอยรับบริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเข้าใจ และด้านเห็นอกเห็นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น (b = 0.210) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ (b = 0.196) และที่น้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (b = 0.104)

4.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการ กับตัวแปรตามปัจจัยความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก

ปัจจัย	ความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก			
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ				
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X ₁)	0.638	0.000*	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านความน่าเชื่อถือ (X ₂)	0.692	0.000*	ปานกลาง	ทางบวก

ปัจจัย	ความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก			
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ (X ₃)	0.724	0.000*	สูง	ทางบวก
ด้านการให้ความเชื่อมั่น (X ₄)	0.709	0.000*	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ (X ₅)	0.718	0.000*	สูง	ทางบวก
ปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการ				
ด้านการสื่อสาร (X ₆)	0.730	0.000*	สูง	ทางบวก
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (X ₇)	0.758	0.000*	สูง	ทางบวก
ด้านการให้ข้อมูลพัน (X ₈)	0.689	0.000*	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านการให้ความสะดวกสบาย (X ₉)	0.731	0.000*	สูง	ทางบวก
ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (X ₁₀)	0.717	0.000*	สูง	ทางบวก

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการ กับตัวแปรตามปัจจัยความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก พบว่า

1. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โดยปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.724$) รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.718$) และที่น้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.638$)

2. ปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โดยปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.758$) รองลงมา คือ ด้านการให้ความสะดวกสบาย โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.731$) และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลพัน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.689$)

อภิปรายผล

1. สิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลของกรมบัญชีกลาง สิทธิการรักษาพยาบาลของประกันสังคม และสิทธิการรักษาพยาบาลประเภทอื่น ๆ เช่น ชำระเงินสด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลของประกันสุขภาพถ้วนหน้า เนื่องจากญาติของผู้ป่วยที่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลของกรมบัญชีกลาง หรือใช้สิทธิการรักษาพยาบาลของประกันสังคม หรือใช้สิทธิการรักษาพยาบาลประเภทชำระเงินสด มองว่าโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มีการนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วย ณ แผนก

จ่ายยาผู้ป่วยนอก ทั้งตู้กดคิวอัตโนมัติ หรือตรวจสอบสถานะคิวผ่าน App TUH for all จึงมีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มากกว่าญาติของผู้ป่วยที่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลของประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งสอดคล้องกับสิริสรณ์ จริยพงศ์ ไพบุลย์ และอุบลวรรณ วัฒนาดีลกุล (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรุงเทพฯ ประจำปีงบประมาณ 2564 ผลการศึกษาพบว่า สิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือ 3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น และ 5. ด้านการเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจาก คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ โดยหากคุณภาพการให้บริการดี ผู้ใช้บริการก็มักจะมี ความพึงพอใจในการใช้บริการนั้นๆ มากขึ้น โดยผลการศึกษาที่ได้รับสอดคล้องกับบุศรินทร์ เหลืองภัทรวงศ์ (2565) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยารถยนต์ ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยารถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (Assurance) และปัจจัยด้านความใส่ใจลูกค้า (Empathy)

ทั้งนี้ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น เนื่องจาก เจ้าหน้าที่และเภสัชกรมีการป้องกันความผิดพลาดจากการจ่ายยา เช่น ถามชื่อ นามสกุล ประวัติการแพ้ยา ก่อนส่งมอบยาทุกครั้ง รวมทั้งมีความสามารถในการให้ความรู้เรื่องยาได้น่าเชื่อถือตามหลักวิชาการ อธิบายการใช้ยาชัดเจน ครอบคลุม และเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของโตพล กมลรัตน์ (2566) ที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ที่พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่น มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ด้านการสื่อสาร 2. ด้านการดูแลเอาใจใส่ 3. ด้านการให้ข้อมูลพิน 4. ด้านการให้ความสะดวกสบาย และ 5. ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากความไว้วางใจในการบริการ คือ ความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อผู้ให้บริการว่าสามารถให้บริการได้ตามที่คาดหวัง ในขณะที่ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ลูกค้ามีต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง ดังนั้นความไว้วางใจในการบริการและความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกัน ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดี และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อแบรนด์ ในขณะที่ความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวัง ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าจึงพบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจการบริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ด้านการสื่อสาร 2. ด้านการดูแลเอาใจใส่ 3. ด้านการให้ข้อมูลพิน 4. ด้านการให้ความสะดวกสบาย และ 5. ด้าน

การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการศึกษาที่พบ สอดคล้องกับกุลจิตร รุญเจริญ (2564) ที่ทำการศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ ที่พบว่า ความไว้วางใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้ปัจจัยด้านความไว้วางใจในการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่และเภสัชกรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอื้ออาทร และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Stern (1977) ที่กล่าวว่า ความใส่ใจและการให้ (Caring and Giving) เป็นคุณสมบัติของความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่ประกอบด้วย ความเอื้ออาทร ความอบอุ่น และความรู้สึกปกป้อง ซึ่งมีผลให้ลูกค้ารู้สึกดี และสอดคล้องกับ Chen et al. (2022) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจโรงพยาบาลในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ของผู้ป่วยในการได้รับดูแลการพยาบาลอย่างไร การศึกษาแบบตัดขวางในประเทศจีน ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ของผู้ป่วยในการได้รับดูแลการพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำนายความพึงพอใจโรงพยาบาลในภาพรวมของผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีผลการศึกษาที่ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อนำไปพิจารณาและสร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รวมถึงฝ่ายเภสัชกรรมสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพัฒนาเชิงกลยุทธ์หรือนโยบายด้านการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ได้ดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบในสมมติฐานที่ 1 ผู้วิจัยมีแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ คือ ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดทำวีดิทัศน์แนะนำคู่มือการใช้เทคโนโลยีสำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วย ณ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ได้เข้าใจวิธีการกดคิวอัตโนมัติ และการเข้าถึงวิธีการตรวจสอบสถานะคิวผ่าน App TUH for all เพื่อให้ทั้งผู้ป่วยทุกสิทธิการรักษาพยาบาลที่รอรับบริการ และญาติของผู้ป่วยที่มารับบริการได้รับทราบกระบวนการของเทคโนโลยีภายในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้อย่างชัดเจนทั่วกัน ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่ดียิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษาที่พบในสมมติฐานที่ 2-3 ผู้วิจัยมีแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนี้

การพัฒนาคุณภาพการบริการ

2.1 ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดทำแผนตารางเวรในการดูแลความเรียบร้อยบริเวณ ณ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ และจัดพื้นที่การรอรับบริการของผู้รับบริการไม่ให้เกิดความแออัดจนเกินไป

2.2 ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดทำนโยบายวางแผนฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และเภสัชกรเป็นรายเดือนเพื่อให้มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการในเรื่องอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญ

2.3 ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดทำนโยบายวางแผนฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และเภสัชกรเป็นรายสัปดาห์เพื่อให้บุคลากรมีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการบริการ สามารถให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาหรือข้อสงสัยในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดทำนโยบายวางแผนฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่และเภสัชกรทุกคนได้รับทราบและทบทวนความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรถึงกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยควรมีการถามชื่อ นามสกุล ประวัติการแพ้ยาก่อนส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการจ่ายยา และควรอธิบายความรู้ในการใช้ยาได้อย่างชัดเจน แสดงข้อมูลที่น่าเชื่อถือตามหลักวิชาการ และเข้าใจง่าย

2.5 ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ควรจัดทำนโยบายวางแผนฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่และเภสัชกรให้เข้าใจถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี โดยต้องมีความเอาใจใส่ ศึกษามารยาทเรียบร้อยพร้อมบริการอย่างสุภาพด้วยความเต็มใจ และต้องแสดงความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการทุกครั้งที่เข้ารับบริการ

การพัฒนาด้านความไว้วางใจการบริการ

2.6 ด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ฉะนั้น ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรมีการสุ่มตรวจสอบกับผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่และเภสัชกรมีการติดตามผลข้างเคียงจากการใช้ยาบ้างหรือไม่ และมีการให้คำแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการด้วยหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลต่อไป

2.7 ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ฉะนั้น ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรจัดทำนโยบายวางแผนฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่และเภสัชกรควรมีความเอื้ออาทรแก่ผู้รับบริการ และให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกรายอย่างเท่าเทียม

2.8 ด้านการให้ข้อมูลพิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ฉะนั้น ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรจัดทำนโยบายวางแผนฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่และเภสัชกรได้มีความรู้ความสามารถเพื่อเตรียมพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการทุกรายได้ทุกเรื่อง

2.9 ด้านการให้ความสะดวกสบาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ฉะนั้น ฝ่ายเภสัชกรรม

ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรจัดทำแผนผังที่นั่งสำหรับพระภิกษุ ผู้พิการ และบุคคลทั่วไปที่มารอคอยรับบริการให้มีเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำช่องทางเลือกในการใช้บริการในการรับยาจากช่องทางอื่นแก่ผู้รับบริการ เช่น รorรับยาทางไปรษณีย์ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในครั้งต่อไป

2.10 ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ฉะนั้น ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติควรจัดทำนโยบายวางแผนฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่และเภสัชกรได้รับทราบแนวทางเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่หากเกิดขึ้นเมื่อเกิดความผิดพลาดต่อผู้รับบริการขณะรับยา และบุคลากรต้องมีทักษะความรู้ และความสามารถในการตอบแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. จากผลการศึกษาที่พบสามารถนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับโรงพยาบาล ดังนี้

3.1 ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องในประเด็นของปัจจัยการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจและความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ สำหรับปัจจัยด้านสิ่งที่มีมองเห็นได้และความเชื่อถือได้ยังต้องพัฒนาต่อเช่นกัน การมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ การสื่อสารและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน

3.2 ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต่อเนื่องเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ

3.3 โรงพยาบาลควรมีช่องทางรับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่หลากหลายมากขึ้น และนำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาอิทธิพลด้านคุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจการบริการของผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐบาล ซึ่งเป็นการวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยในประเด็นต่าง ๆ ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกเพิ่มเติม โดยเฉพาะตัวแปรด้าน ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริบทของโรงพยาบาลภาครัฐ

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.

กัลยาณี น้อมพรโณภาส. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแก้วเสี้ยว. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา).*

- กุลจิตร รุญเจริญ. (2564). เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ. *วารสารศาสตร์สาธารณสุขและนวัตกรรม*, 1(3), 34-49.
- โตพล กมลรัตน์. (2566). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์*. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- บุศริน เหลืองภัทรวงศ์. (2565). *การศึกษاثิพผลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยารถยนต์*. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ศูนย์ธรรมศาสตร์ ธรรมรักษ์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. (2566). *หนังสือรายงานประจำปี โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ*. สืบค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.hospital.tu.ac.th/ebook/2019/mobile/index.html>
- สิริสรณ์ จริยพงศ์ไพบูลย์ และอุบลวรรณ วัฒนาดิลกกุล. (2566). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรุงเทพฯ ประจำปีงบประมาณ 2564. *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*, 9(1), 117-126.
- Chen, X. & Zhang, Y. (2022). How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? a cross-sectional study in China. *BMJ Open*, 12(1), e053899. doi: 10.1136/bmjopen-2021-053899.
- Stern, A. (1977). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.