

1. **เรื่อง:** ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของโรงพยาบาลสตูล

2. **หน่วยงาน:** นางปิยวรรณ เสรีพงศ์ กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลสตูล

3. **กลุ่มเป้าหมายกับผู้ใช้**

ที่มำนำคุณภาพ ศูนย์คุณภาพโรงพยาบาล หน่วยงานวิจัยและ R2R แผนงานและยุทธศาสตร์

4. **ที่มาและความสำคัญของปัญหา**

โรงพยาบาลที่สังกัดอยู่ภายใต้โรงพยาบาลรัฐทั่วประเทศไทย สามารถ 3 ระดับ ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) จำนวน 780 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป (รพท.) จำนวน 88 แห่ง และโรงพยาบาลศูนย์ (รพศ.) จำนวน 28 แห่ง (กลุ่มข้อมูลทรัพยากรและมาตรฐานรหัสสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2558) แม้ดูเหมือนว่าตลอดระยะเวลาหลายสิบปีจะมีจำนวนโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น แต่กลับพบว่าประชากรที่เข้ามาทำการรักษาก็มีปริมาณมากขึ้นอย่างน่าตกใจ เมื่อพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการรักษาพยาบาล พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มักจะเลือกเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลรัฐที่มีชื่อเสียง หรือบางครั้งก็ไปทำการรักษาในโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากมีความพร้อมทั้งในด้านเทคโนโลยี บุคลากร เมื่อพิจารณาเรื่องของภาพลักษณ์การให้บริการที่ดี การลดอุปสรรคการเข้าถึงบริการ ความน่าเชื่อถือ การให้ความสำคัญกับผู้ป่วย คุณภาพของการให้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ป่วยเมื่อเข้ารับบริการ ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชน หรือโรงพยาบาลรัฐที่มีมาตรฐาน เนื่องจากมักพบปัญหาการบริการที่ล่าช้า เครื่องมือไม่เพียงพอ ที่น้อยกว่าอย่างมาก ดังนั้นภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของผู้มารับการบริการ

โรงพยาบาลสตูลเป็นโรงพยาบาลทั่วไป บริการผู้ป่วยด้วย ขนาด 180 เตียง และ active bed 231 รองรับผู้ป่วยอำเภอเมือง และการส่งต่อจากต่างอำเภอ เปิดให้บริการด้านการรักษาพยาบาลในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิสำหรับผู้ป่วยทุกระดับ โดยมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะสาขา ได้แก่ ผู้ป่วยอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม จักษุ-โสตนาสิก ลาริงซ์วิทยา ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ทันตกรรม และกายภาพบำบัด นอกจากนี้โรงพยาบาลสตูลยังมีตึกพิเศษที่เพิ่งสร้างเสร็จเพื่อรองรับการเข้ารับการรักษาของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสตูล และจุดเด่น คือ จังหวัดสตูลยังไม่มีโรงพยาบาลเอกชน และมีปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในปริมาณที่มาก กลับพบว่ายังคงมีผู้ป่วยจำนวนมากในเขตรับผิดชอบเดินทางไปรักษาในต่างพื้นที่

ดังนั้นการศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบสถานการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของโรงพยาบาล มีความสำคัญอย่างมากในการเข้าใจความต้องการของผู้ป่วย เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการในรูปแบบ service plan ส่งผลให้การพัฒนาโรงพยาบาลตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน สามารถสร้างความประทับใจ และเชื่อมั่นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

5. **วัตถุประสงค์ :**

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของโรงพยาบาลสตูล

6. **โครงสร้างและสาระสำคัญ :**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของโรงพยาบาลสตูล ด้วยรูปแบบ cross-sectional study ทำการศึกษาใน stakeholders จำนวน 75 ราย และสุ่ม

ตัวอย่างรูปแบบ multi-stage ประกอบไปด้วย ผู้ป่วยที่มาปรึกษาโรงพยาบาลในจังหวัดสตูล Refer มายังโรงพยาบาล สตูล จำนวน 48 ราย ผู้ป่วยที่มาเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลสตูล จำนวน 10 ราย และภาคองค์กรประชาชน จำนวน 17 ราย ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของประชาชนที่มาใช้บริการในการรักษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68 มีอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 33.3 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 29.3 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 26.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาทและ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 28 และสิทธิที่ใช้ในการรักษาคือ บัตรทอง ร้อยละ 61.3

1. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสตูล รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลสตูล ในภาพรวมของทุกด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.70	0.70	74	มาก
2. ด้านการเอาใจใส่	3.50	0.71	70	ปานกลาง
3. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	3.63	0.82	72.6	มาก
4. ด้านการตอบสนอง	3.47	0.89	69.4	ปานกลาง
5. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.85	0.70	77	มาก
เฉลี่ยรวม	3.63	0.66	72.6	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) คิดเป็น ร้อยละ 72.6 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\bar{X} = 3.70$) และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.63$) ส่วนด้านที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.50$) และด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.47$) ซึ่งทั้งสองด้านนี้ควรจะต้องทำการปรับปรุงเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสตูลมากขึ้น

2. ความเชื่อมั่น/มั่นใจต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลสตูลพบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ที่ประชาชนเลือกมาใช้ บริการการรักษาที่โรงพยาบาลสตูล คือ อยู่ใกล้บ้านเดินทางสะดวก (ร้อยละ 88) รองลงมาคือ อยู่ภายใต้สิทธิการรักษา (ร้อยละ 82.7) และบริการดี/ประทับใจ (ร้อยละ 64) สำหรับความเชื่อมั่นและมั่นใจต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนที่มีต่อความเชื่อมั่นและมั่นใจต่อภาพลักษณ์ของการให้บริการ

ความเชื่อมั่นและมั่นใจต่อภาพลักษณ์	เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น	ไม่แน่ใจ
1. ทีมแพทย์-พยาบาลให้การรักษาอย่างดี	60	5	10
มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ	(80%)	(6.7%)	(13.3%)
2. มั่นใจได้ว่าเมื่อเข้ารับการรักษาแล้วโรคจะ	59	9	7
ทุเลาลง	(78.7%)	(12%)	(9.3%)

3. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคได้ถูกต้อง การรักษาไม่ผิดพลาด	47 (62.7%)	8 (10.7%)	20 (26.7%)
4. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้	62 (82.7%)	4 (5.3%)	9 (12%)
5. โรงพยาบาลस्तูลดำเนินการธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	56 (74.7%)	5 (6.7%)	14 (18.7%)
6. ท่านให้ความไว้วางใจต่อการเข้ารับการรักษา ณ โรงพยาบาลस्तูลเสมอมา	64 (85.3%)	5 (6.7%)	6 (8.0%)
7. ท่านมีความมั่นใจอย่างมากต่อการเข้ารับบริการ ณ โรงพยาบาลस्तูล	55 (73.3%)	4 (5.3%)	16 (21.3%)
8. โรงพยาบาลस्तูลมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	46 (61.3%)	8 (10.7%)	21 (28%)
9. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	46 (61.3%)	6 (8.0%)	23 (30.7%)
10. มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	60 (80%)	5 (6.7%)	10 (13.3%)

ตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นในความไว้วางใจต่อการเข้ารับการรักษา ณ โรงพยาบาลस्तูลเสมอมา (ร้อยละ 85.3) รองลงมาคือแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ร้อยละ 82.7) และทีมแพทย์-พยาบาลให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการและมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก (ร้อยละ 80)

นอกจากนี้แล้วประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความประสงค์และตั้งใจจะใช้บริการรักษาที่โรงพยาบาลस्तูล (ร้อยละ 100) พิจารณาที่จะเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลस्तูลเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 90.7) แนะนำให้เพื่อน/ญาติมาเข้ารับบริการการรักษาที่โรงพยาบาลस्तูล (ร้อยละ 85.3) และมักจะพูดในทางบวกเกี่ยวกับการให้บริการการรักษา ณ โรงพยาบาลस्तูลให้คนรู้จักฟัง

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งผลจากการทดสอบพบว่า

- ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และอายุ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นของคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลस्तูล ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และภาพรวมของทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

- ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นของคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลस्तูล ในด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และในภาพรวมของทุกด้านมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

- ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และสิทธิการรักษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นของคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลสตูล ในด้านการให้ความมั่นใจ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

7. การนำไปใช้ :

ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการของโรงพยาบาล และยังสะท้อนถึงแนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพโดยเฉพาะระบบ service plan ในมุมมองของผู้รับบริการ

8. แหล่งอ้างอิง :

- กลุ่มข้อมูลทรัพยากรและมาตรฐานรหัสสุขภาพ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข. (2558). จำนวนสถานพยาบาลและจำนวนเตียง จำแนกตามประเภทและเขตบริการ. สืบค้น 11 พฤษภาคม 2560, จาก https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rWWcdWmbMHCi_UNgvhRa8ANAwQo6vRmPHUfijREH4U0/edit#gid=133463103
- ธารินี ใจดี. 2559. การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ในการรับรู้การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. 2535. การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา https://edu.msu.ac.th/jem/home/journal_file/63.pdf. (22 พฤษภาคม 2560)
- ปิ่นนิภา วนากมล .(2545). เรื่องการศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด
- พิณทิพ ทัดนา, 2556. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรวรรณ สโมสรรสุข, ตามพววรรณ คุณคำ และนฤมล กาญจนลักษณ์. 2556. การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. หน่วยงานวิเคราะห์แผนงบประมาณและวิจัยสถาบัน. โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2548, กรกฎาคม – ธันวาคม). การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ. 18(1)
- สรานันท์ อนุชน. (2556, กันยายน-ธันวาคม). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วารสารพยาบาลทหารบก. 14(3): 159-169
- สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2558). การตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เสรี วงษ์มณฑา. การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ.เอ็น. การพิมพ์, 2540.

โสภิตา ชันแก้ว. (2546). การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. พยาบาลศาสตร์ (การบริหาร
การพยาบาล) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. "A conceptual model of service quality
and its implications for future research," Journal of Marketing. Fall, pp.41-50.

Zeithaml, Parasuraman and Berry. 1990. Delivering Quality Service : Balancing
Customer Perception New York : The Free Press.