

Original Article

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการห้องผ่าตัด อาคารกัลยาณิวัฒนาอนุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ User Satisfaction with the Quality of the Operating Room Services at Kalyanivatanusorn Building, Srinagarind Hospital

ภัทรนันท์ ว่องกลกิจศิลป์¹, กัณห์อเนก ว่องกลกิจศิลป์², สาวินี เจ็กภูเขียว^{3*}, เนตรรักษ์ วงษ์จรัส³,
ชัยภักดิ์ เตชะเพชรไพบูลย์⁴, ณรงค์ชัย ว่องกลกิจศิลป์⁴

¹ โรงเรียนสาธิตศึกษาศาสตร์ ฝ่ายมัธยมศึกษา (ศึกษาศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² โรงเรียนสาธิตศึกษาศาสตร์ ฝ่ายมัธยมศึกษา (มอดินแดง) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ หน่วยผ่าตัด 5 งานการพยาบาลห้องผ่าตัด 2 โรงพยาบาลศรีนครินทร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

⁴ สาขาวิชาศัลยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้รับผิดชอบบทความ: สาวินี เจ็กภูเขียว

หน่วยผ่าตัด 5 งานการพยาบาลห้องผ่าตัด 2 โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวางนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนาอนุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ใช้บริการห้องผ่าตัดทั้งผู้ป่วยในจำนวน 496 ราย และผู้ป่วยนอกจำนวน 715 ราย ระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 ถึง 14 กุมภาพันธ์ 2568 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลประชากรและความพึงพอใจในมิติต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย (ผู้ป่วยใน 96.57%, ผู้ป่วยนอก 91.75%) มีอายุมากกว่า 60 ปี (ผู้ป่วยใน 42.74%, ผู้ป่วยนอก 43.64%) และส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

รับต้นฉบับ
24 กันยายน 2568

แก้ไขต้นฉบับ
24 ตุลาคม 2568

รับต้นฉบับตีพิมพ์
3 พฤศจิกายน 2568

(ผู้ป่วยใน 56.65%, ผู้ป่วยนอก 61.4%) อาชีพที่พบบ่อยได้แก่ข้าราชการและเกษตรกร ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดขอนแก่น สำหรับระดับความพึงพอใจ พบว่าทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนาในระดับ “ดีเยี่ยม” อย่างเห็นได้ชัดในทุกมิติ ทั้งด้านพฤติกรรมบริการ การให้บริการ การให้ข้อมูล และสิ่งแวดล้อม โดยคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยมสูงมาก

ผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนาของ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ สามารถให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรักษามาตรฐานและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านการสื่อสารและการให้ข้อมูลเฉพาะบุคคลเพิ่มเติมยังคงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพบริการ, ห้องผ่าตัด, โรงพยาบาลศรีนครินทร์, ผู้ป่วยใน, ผู้ป่วยนอก

Abstract

This descriptive cross-sectional study aimed to assess patient satisfaction with the quality of services provided by the operating room services at Kalyanivatanusorn Building, Srinagarin Hospital. The sample comprised 496 inpatients and 715 outpatients who utilized the surgical unit services from February 15, 2021, to February 14, 2025. Data were collected using questionnaires covering demographic information and satisfaction across various dimensions. Descriptive statistics, including frequency and percentage, were used for data analysis.

The results indicated that the majority of respondents were patients (inpatients 96.57%, outpatients 91.75%), aged over 60 years (inpatients 42.74%, outpatients 43.64%), and predominantly male (inpatients 56.65%, outpatients 61.4%). Common occupations included government officials and farmers, with most residing in Khon Kaen province. Regarding satisfaction levels, both inpatients and outpatients demonstrated overwhelmingly “Excellent” satisfaction with the quality of services at the operating room services at Kalyanivatanusorn Building, Srinagarin Hospital across all dimensions: service behavior, service delivery, information provision, and environment. The overall satisfaction scores were remarkably high.

This study demonstrates that the operating room services at Kalyanivatanusorn Building, Srinagarin Hospital effectively provides services that generate high patient

satisfaction. Maintaining these standards and continuously improving personalized communication and information delivery remain crucial to further meet the evolving needs of service users.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Surgical Unit, Srinakarin Hospital, Inpatient, Outpatient

บทนำ

คุณภาพการบริการด้านสุขภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น สุขภาพกายและใจของผู้ป่วย รวมถึงชื่อเสียงขององค์กรบริการสุขภาพ การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยจึงเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญในการสะท้อนคุณภาพการบริการและเป็นข้อมูลป้อนกลับที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นโรงเรียนแพทย์ที่ให้บริการดูแลสุขภาพประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ใกล้เคียง มีผู้ให้บริการจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในหลากหลายสาขาวิชา รวมถึงบริการในห้องผ่าตัดซึ่งถือเป็นบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและมีความละเอียดอ่อนสูง ผู้ป่วยที่เข้ารับการผ่าตัดมักมีความวิตกกังวลสูง และต้องการการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษทั้งจากบุคลากร สถานที่ และกระบวนการต่างๆ

ห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนาอนุสรณ์เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 โดยมีทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกที่เข้ามาใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจต่อห้องผ่าตัดที่เปิดให้บริการมาไม่นานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาของบุคลากร เครื่องมือ และสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ความพึงพอใจของผู้ป่วยไม่เพียงแต่สะท้อนถึงคุณภาพการดูแลรักษาเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ ผลลัพธ์ทางการแพทย์ และความไว้วางใจในระบบสุขภาพ รวมถึงกระบวนการการให้ข้อมูลและการดูแลต่างๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) สอดคล้องกับนโยบายที่มุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (patient-centered care)

การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์รูปแบบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยผู้ป่วยและญาติ ทั้งในกลุ่มผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ที่มารับบริการ ณ ห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนาอนุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริการห้องผ่าตัดให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

วิธีการศึกษา

การวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวางนี้ เป็นการเก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลของห้องผ่าตัด อาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามมาตรฐานของผู้ป่วยหรือญาติที่มาใช้บริการที่ห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ทุกราย ข้อมูลแบบสอบถามที่ไม่ครบถ้วนจากการบันทึกจะถูกตัดออกจากการศึกษานี้

ตัวแปรที่ศึกษา

- ข้อมูลทั่วไปทางประชากร เช่น เพศ อายุ
- ข้อมูลระดับความรู้สึของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับ แบ่งเป็น ดีเยี่ยม (5) ดี (4)

พอใช้ (3) ควรปรับปรุง (2) ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง (1)

ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

$$n = \frac{0.5 \times (1-0.5) \times 1.96^2}{0.1^2} = 96$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร = 0.5

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 0.1

z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z = 1.96

กำหนดให้สัดส่วนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากับ 0.5

จากการคำนวณขนาดตัวอย่างได้ 96 คน ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้จำนวนข้อมูลทั้งหมดในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา

การเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้ ฐานข้อมูลของห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ descriptive statistic สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและการแสดงผลความชุก โดยข้อมูลจะถูกนำเสนอในรูปของตารางความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่ากลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กรณีข้อมูลต่อเนื่องจะใช้ค่าร้อยละ

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาโดยการรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูล (แบบสอบถาม) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยถือเป็นความลับ การบันทึกข้อมูล จะไม่มีการระบุชื่อ เลขที่โรงพยาบาล หรือข้อมูลที่จะใช้อ้างอิงถึงผู้ป่วยได้ นอกจากนี้การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลต่อผู้ป่วยไม่ว่ากรณีใด ๆ และจะเริ่มกระบวนการเก็บข้อมูลเมื่อได้รับการรับรองจากคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ผลการศึกษา

ระหว่างวันที่ 15 ก.พ. 2564 ถึง 14 ก.พ. 2568 มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 1,211 ฉบับ แบ่งเป็นแบบสอบถามจากผู้ป่วยในจำนวน 496 ฉบับ จากผู้ป่วยนอกจำนวน 715 ฉบับ ดังตารางที่ 1, 2, 3 และ 4

ตารางที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒมนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์แบบผู้ป่วยใน

การจำแนก	จำนวน
จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถาม	
ผู้ป่วย	479 (96.57%)
ญาติ	16 (3.23%)
ไม่ระบุ	1 (0.2%)
จำแนกตามอายุ	
<20 ปี	9 (1.81%)
21-40 ปี	74 (14.92%)
41-60 ปี	201 (40.52%)
>60 ปี	212 (42.74%)
จำแนกตามเพศ	
ชาย	281 (56.65%)
หญิง	214 (43.15%)
จำแนกตามอาชีพ (5 อันดับแรก)	
ข้าราชการ	144 (29.03%)
เกษตรกร	128 (25.81%)

การจำแนก	จำนวน
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	45 (9.07%)
รับจ้าง	38 (7.66%)
นักเรียน/นักศึกษา	23 (4.64%)
จำแนกตามระดับการศึกษา	
ประถมศึกษา	148 (29.84%)
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส	127 (25.6%)
ปริญญาตรี	176 (35.48%)
สูงกว่าปริญญาตรี	15 (3.02%)
ไม่ระบุ	30 (6.05%)
จำแนกตามภูมิลาเนา (5 อันดับแรก)	
ขอนแก่น	208 (41.94%)
มหาสารคาม	49 (9.88%)
ชัยภูมิ	43 (8.67%)
กาฬสินธุ์	27 (5.4%)
หนองบัวลำภู	25 (5.04%)
เลย	25 (5.04%)

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการห้องผ่าตัดอาคาร
กัลยาณิวัฒมนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ แบบผู้ป่วยใน

	ระดับ 1 (ควร ปรับปรุงอย่างยิ่ง) -3 (พอใช้)	ระดับ 4 (ดี)	ระดับ 5 (ดีเยี่ยม)
ความพึงพอใจคุณภาพบริการพยาบาลด้านพฤติกรรมบริการ			
1. เจ้าหน้าที่สุภาพนุ่มนวล ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาสุภาพ	1	27	468
2. เจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ สม่ำเสมอ	2	27	467
3. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยแก่ท่านและญาติด้วยความเต็มใจ	4	43	449
4. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือท่านทันทีเมื่อท่านต้องการ	1	35	460

	ระดับ 1 (ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง) -3 (พอใช้)	ระดับ 4 (ดี)	ระดับ 5 (ดีเยี่ยม)
ความพึงพอใจคุณภาพบริการพยาบาลด้านการให้บริการ			
5. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตนและสามารถดูแล	3	39	454
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	1	27	468
7. เจ้าหน้าที่ดูแลช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง	2	38	456
8. เจ้าหน้าที่ช่วยให้ท่านบรรเทาความเจ็บปวดและความทุกข์ทรมาน	8	42	446
ความพึงพอใจคุณภาพบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูล			
9. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตน ขั้นตอน /เวลา	3	41	452
10. ท่านได้รับการอธิบายเกี่ยวกับโรค การเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	4	33	459
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคและให้เกียรติ	2	18	476
12. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	3	32	461
ความพึงพอใจคุณภาพบริการพยาบาลด้านสิ่งแวดล้อม			
13. สถานที่ที่ท่านใช้บริการ มีความสะอาด อากาศถ่ายเท และไม่มีกลิ่น	1	33	462
14. อุปกรณ์ของใช้ที่ท่านให้บริการ สะอาดเพียงพอ และพร้อมใช้	1	26	469
ภาพรวม ความพึงพอใจในบริการพยาบาลที่ได้รับ	1	32	463

ตารางที่ 3 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
คุณภาพการบริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิพัฒนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์
แบบผู้ป่วยนอก

การจำแนก	จำนวน
จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถาม	
ผู้ป่วย	656 (91.75%)
ญาติ	55 (7.69%)
ไม่ระบุ	4 (0.56%)
จำแนกตามอายุ	
<20 ปี	5 (0.7%)
21-40 ปี	101 (14.13%)
41-60 ปี	270 (37.76%)
>60 ปี	312 (43.64%)
ไม่ระบุ	27 (3.78%)
จำแนกตามเพศ	
ชาย	439 (61.4%)
หญิง	261 (36.5%)
ไม่ระบุ	15 (2.1%)
จำแนกตามอาชีพ (5 อันดับแรก)	
ข้าราชการ	225 (31.47%)
เกษตรกร	185 (25.87%)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	70 (9.79%)
รับจ้าง	57 (7.97%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19 (2.66%)
จำแนกตามระดับการศึกษา	
ประถมศึกษา	202 (28.25%)
มัธยมศึกษา/ปวช/ปวส	165 (23.08%)
ปริญญาตรี	249 (34.83%)
สูงกว่าปริญญาตรี	45 (6.29%)
ไม่ระบุ	54 (7.55%)

การจำแนก	จำนวน
จำแนกตามภูมิลำเนา (5 อันดับแรก)	
ขอนแก่น	357 (49.93%)
กาฬสินธุ์	50 (6.99%)
มหาสารคาม	45 (6.29%)
ชัยภูมิ	39 (5.45%)
นครพนม	25 (3.5%)

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ แบบผู้ป่วยนอก

	ระดับ 1 (ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง) -3 (พอใช้)	ระดับ 4 (ดี)	ระดับ 5 (ดีเยี่ยม)
ความพึงพอใจคุณภาพบริการพยาบาลด้านพฤติกรรมบริการ			
1. เจ้าหน้าที่สุภาพนุ่มนวล ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาสุภาพ	2	27	686
2. เจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือสม่ำเสมอ	2	34	679
3. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยแก่ท่านและญาติด้วยความเต็มใจ	2	27	686
4. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือท่านทันทีเมื่อท่านต้องการ	3	36	676
ความพึงพอใจคุณภาพบริการพยาบาลด้านการให้บริการ			
5. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตนและสามารถดูแล	3	31	681
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	2	26	687
7. เจ้าหน้าที่ดูแลช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง	3	35	677
8. เจ้าหน้าที่ช่วยให้ท่านบรรเทาความเจ็บปวดและความทุกข์ทรมาน	6	41	668
ความพึงพอใจคุณภาพบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูล			
9. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตน ขึ้นตอน /เวลา	4	47	664
10. ท่านได้รับการอธิบายเกี่ยวกับโรค การเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	1	34	680

	ระดับ 1 (ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง) -3 (พอใช้)	ระดับ 4 (ดี)	ระดับ 5 (ดีเยี่ยม)
11.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคและให้เกียรติ	1	28	686
12.เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	2	35	678
ความพึงพอใจคุณภาพบริการพยาบาลด้านสิ่งแวดล้อม			
13. สถานที่ที่ท่านใช้บริการ มีความสะอาด อากาศถ่ายเท และไม่มีกลิ่น	1	26	688
14. อุปกรณ์ของใช้ที่ท่านบริการ สะอาดเพียงพอ และพร้อมใช้	2	24	689
ภาพรวม ความพึงพอใจในบริการพยาบาลที่ได้รับ	1	26	688

1. ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ลักษณะประชากรของผู้ป่วยใน (n=496) ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ป่วยใน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเอง (96.57%) รองลงมาคือญาติ (3.23%) และไม่ระบุ (0.2%) ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี (42.74%) และอายุ 41-60 ปี (40.52%) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก เพศชายเป็นสัดส่วนที่มากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย (56.65% เป็นชาย, 43.15% เป็นหญิง) ด้านอาชีพที่เด่นชัดคือข้าราชการ (29.03%) และเกษตรกร (25.81%) ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพหลักในภูมิภาค ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (35.48%) และประถมศึกษา (29.84%) ภูมิลำเนาของผู้ป่วยในส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดขอนแก่น (41.94%) รองลงมาคือมหาสารคาม (9.88%) ชัยภูมิ (8.67%) และกาฬสินธุ์ (5.4%) ตามลำดับ สะท้อนบทบาทของโรงพยาบาลในการเป็นศูนย์กลางการแพทย์ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2 ลักษณะประชากรของผู้ป่วยนอก (n=715) ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ป่วยนอก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเอง (91.75%) รองลงมาคือญาติ (7.69%) ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี (43.64%) และอายุ 41-60 ปี (37.76%) ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้ป่วยในที่เน้นกลุ่มผู้สูงอายุเป็นหลัก เพศชายเป็นสัดส่วนที่มากกว่าเพศหญิง (61.4% เป็นชาย, 36.5% เป็นหญิง) ด้านอาชีพที่เด่นชัดคือข้าราชการ (31.47%) และเกษตรกร (25.87%) สอดคล้องกับผู้ป่วยใน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (34.83%) และประถมศึกษา (28.25%) ซึ่งคล้ายคลึงกับผู้ป่วยใน ภูมิลำเนาของผู้ป่วยนอกยังคงพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดขอนแก่น (49.93%) ซึ่งมีสัดส่วนสูงกว่ากลุ่มผู้ป่วยในเล็กน้อย และจังหวัดกาฬสินธุ์ (6.99%) มหาสารคาม (6.29%) และชัยภูมิ (5.45%) ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์

2.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน (n=496) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ พบว่าผู้ป่วยในมีความพึงพอใจในระดับ “ดีเยี่ยม” ในทุกด้านของการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการให้ข้อมูลในส่วนที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคและให้เกียรติ (476 ราย) และด้านสิ่งแวดล้อมเรื่องอุปกรณ์ของใช้ที่สะอาดเพียงพอและพร้อมใช้ (469 ราย) ส่วนด้านพฤติกรรมบริการ เช่น เจ้าหน้าที่สุภาพนุ่มนวล ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการก็ได้รับคะแนนดีเยี่ยมสูงถึง 468 รายเท่ากัน สำหรับรายการที่ได้รับความพึงพอใจระดับ “ดีเยี่ยม” น้อยที่สุด (แต่ยังคงอยู่ในระดับสูงมาก) คือ เจ้าหน้าที่ช่วยให้ท่านบรรเทาความเจ็บปวดและความทุกข์ทรมาน (446 ราย) และเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยแก่ท่านและญาติด้วยความเต็มใจ (449 ราย) โดยภาพรวม ความพึงพอใจในบริการพยาบาลที่ได้รับอยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม” สูงถึง 463 ราย จากทั้งหมด 496 ราย (93.35%) และ “ดี” 32 ราย (6.45%) มีเพียง 1 ราย (0.2%) ที่อยู่ในระดับ “ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง - พอใช้”

2.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก (n=715) ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ พบว่าผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในระดับ “ดีเยี่ยม” ในทุกด้านของการบริการเช่นเดียวกับผู้ป่วยใน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านสิ่งแวดล้อมทั้งสถานที่สะอาด อากาศถ่ายเท และอุปกรณ์ของใช้ที่สะอาดเพียงพอและพร้อมใช้ ได้คะแนนดีเยี่ยมสูงถึง 688 และ 689 ราย ตามลำดับ และด้านพฤติกรรมบริการในส่วนที่เจ้าหน้าที่สุภาพนุ่มนวล ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาสุภาพ (686 ราย) และเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยแก่ท่านและญาติด้วยความเต็มใจ (686 ราย) รวมถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคและให้เกียรติ (686 ราย) สำหรับรายการที่ได้รับความพึงพอใจระดับ “ดีเยี่ยม” น้อยที่สุด (แต่ยังคงอยู่ในระดับสูงมาก) คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตน ขึ้นตอน/เวลา (664 ราย) และเจ้าหน้าที่ช่วยให้ท่านบรรเทาความเจ็บปวดและความทุกข์ทรมาน (668 ราย) โดยภาพรวมความพึงพอใจในบริการพยาบาลที่ได้รับอยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม” สูงถึง 688 ราย จากทั้งหมด 715 ราย (96.22%) และ “ดี” 26 ราย (3.64%) มีเพียง 1 ราย (0.14%) ที่อยู่ในระดับ “ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง - พอใช้”

วิจารณ์

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ทั้งในกลุ่มผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ

“ดีเยี่ยม” อย่างสูงในแทบทุกมิติของการบริการ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาวิจัยก่อนหน้านี้ ที่พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการห้องผ่าตัดอยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยม¹⁻³

ข้อมูลประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มแสดงลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเอง (มากกว่า 90%) ซึ่งเป็นการสะท้อนมุมมองโดยตรงจากผู้รับบริการหลัก กลุ่มอายุที่เข้ามารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ (> 60 ปี) และกลุ่มวัยกลางคน (41-60 ปี) สอดคล้องกับแนวโน้มประชากรของประเทศไทยที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย และการเพิ่มขึ้นของอุบัติการณ์โรคที่ต้องได้รับการผ่าตัดในกลุ่มอายุนี้ ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งตอกย้ำบทบาทของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ในฐานะสถาบันทางการแพทย์ชั้นนำในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เมื่อพิจารณาในแต่ละมิติของความพึงพอใจ พบว่า:

ด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในระดับ “ดีเยี่ยม” สูงมาก โดยเฉพาะในเรื่องความสุภาพนุ่มนวล การยิ้มแย้มแจ่มใส และการเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เน้นความเป็นมิตรและความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วย ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับผู้ป่วย

ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ตลอดจนการดูแลช่วยเหลือในสิ่งที่ผู้ป่วยไม่สามารถทำได้ ผลลัพธ์นี้สะท้อนถึงศักยภาพและความเชี่ยวชาญของทีมบุคลากรห้องผ่าตัด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ป่วย อย่างไรก็ตาม ประเด็นการช่วยบรรเทาความเจ็บปวดและความทุกข์ทรมานพบว่ามีสัดส่วน “ดีเยี่ยม” น้อยกว่าบางรายการเล็กน้อยในทั้งสองกลุ่ม แม้จะยังสูงมากอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นผลมาจากลักษณะธรรมชาติของการผ่าตัดที่ย่อมมีความเจ็บปวดและความไม่สุขสบายเกิดขึ้นได้ ซึ่งอาจเป็นจุดที่สามารถพิจารณาเพิ่มเติมในการสื่อสารหรือให้การดูแลด้านการจัดการความเจ็บปวดให้มีความเฉพาะบุคคลมากยิ่งขึ้น

ด้านการให้ข้อมูล ผู้ป่วยชื่นชมการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เสมอภาคและให้เกียรติเป็นอย่างสูง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างบรรยากาศแห่งความเคารพซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นของผู้ป่วย สำหรับรายการที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง เช่น ข้อมูลสถานที่ การปฏิบัติตน ขั้นตอน/เวลา และการอธิบายเกี่ยวกับโรค การเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาล พบว่าได้รับคะแนน “ดีเยี่ยม” ที่สูง แต่ก็มีจำนวนที่น้อยกว่ารายการอื่นๆ เพียงเล็กน้อย โดยเฉพาะในผู้ป่วยนอกสำหรับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และขั้นตอน ซึ่งอาจบ่งชี้ถึงโอกาสในการปรับปรุงรูปแบบหรือช่องทางการสื่อสารข้อมูลเหล่านี้ให้มีความชัดเจน ครบถ้วน และเข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ ณ จุดให้บริการแรก หรือการใช้สื่อประกอบการอธิบายให้เข้าใจง่าย เหมาะสมกับพื้นฐานการศึกษาและวัยของผู้ป่วยที่มีความหลากหลาย

ด้านสิ่งแวดล้อม ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับ “ดีเยี่ยม” สูงที่สุดในหลายรายการ ทั้งความสะอาดของสถานที่ อาคารถ่ายเท และความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ สะท้อนให้เห็นถึงการจัดการและการบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายในห้องผ่าตัดที่ดี ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกปลอดภัย สะดวกสบาย และลดความวิตกกังวลของผู้ป่วย

โดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ อยู่ในระดับที่สูงมากอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในกลุ่มผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงประสิทธิภาพและความมุ่งมั่นในการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์และระบบสนับสนุนของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ อย่างไรก็ตาม แม้ผลคะแนนจะสูงมาก แต่การประเมินอย่างต่อเนื่องและการพิจารณาจุดที่สามารถพัฒนาเพิ่มขึ้นได้อีกเล็กน้อย เช่น การสื่อสารและจัดการความเจ็บปวดเฉพาะบุคคล ก็ยังคงมีความสำคัญในการยกระดับคุณภาพบริการให้สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

สรุป

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ในช่วงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 ถึง 14 กุมภาพันธ์ 2568 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกจากจังหวัดขอนแก่นและพื้นที่ใกล้เคียง มีลักษณะทางประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เพศชาย และมีอาชีพข้าราชการหรือเกษตรกร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้บริการทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและในทุกมิติ (ด้านพฤติกรรมบริการ การให้บริการ การให้ข้อมูล และสิ่งแวดล้อม) อยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม” อย่างสูง ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของบุคลากรทางการแพทย์ การจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับหน่วยงานห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์:

- **คงไว้และพัฒนาต่อยอด:** ควรคงไว้ซึ่งมาตรฐานการดูแลและบริการที่ดีเยี่ยม โดยเฉพาะในด้านพฤติกรรมบริการและสิ่งแวดล้อมที่ได้รับคะแนนสูงมาก ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้แสดงความเอาใจใส่และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

- **เน้นการสื่อสารและการให้ข้อมูลเชิงรุก:** แม้จะได้รับคะแนนสูงในด้านการให้ข้อมูล แต่ควรพิจารณาเสริมการให้ข้อมูลเชิงลึกและเฉพาะเจาะจงมากขึ้นเกี่ยวกับการจัดการความเจ็บปวด และการอธิบายขั้นตอน/เวลาที่ชัดเจน เพื่อลดความวิตกกังวลและเพิ่มความเข้าใจของผู้ป่วย โดยอาจใช้สื่อประกอบการอธิบายที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้ป่วยสูงอายุ และผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

- จัดการความเจ็บปวดอย่างบูรณาการ: ทบทวนและปรับปรุงแนวทางการจัดการความเจ็บปวดหลังการผ่าตัดให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงผู้ป่วยแต่ละรายได้ดียิ่งขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสุขสบายของผู้ป่วย

2. สำหรับการวิจัยในอนาคต:

- ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงและความคาดหวังของผู้ป่วยได้

- อาจมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group discussion) เพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการในแง่มุมที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณบุคลากรห้องผ่าตัดอาคารกัลยาณิวัฒนานุสรณ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ที่เอื้อเฟื้อในการเก็บรวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. ชูใจ วินิจ. ผลการพัฒนางานห้องผ่าตัดต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสุโขทัย. วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.9 พิษณุโลก: ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (ตุลาคม 2556 – มีนาคม 2557): 1-10.
2. วิภา ดุรงค์พิศุขกุล, นริมาลย์ นีละไพจิตร. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่าตัด ห้องผ่าตัดศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารักษ์. Rama Nurs J 2002; 8: 40-7.
3. นันทพร พิษพิสุทธิ, รัชนี หลงสวาสดี. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาระบบผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า. วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อม และสุขภาพชุมชน 2567; 9: 182-9.