

ทัศนคติของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลางต่อการรับบริการด้านการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ

นันทนา ทิพย์อักษร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลางต่อการรับบริการด้านการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ได้แก่ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลางในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 274 คนคิดเป็นร้อยละ 87.82 เป็น โสดเป็นตำรวจชั้นประทวนมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท รับราชการมาแล้ว อยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลตำรวจพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการและ ด้านความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ทัศนคติด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการตอบสนองในการให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) ตามตัวแปรบางตัวแปรด้านลักษณะส่วนบุคคล

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลตำรวจ ทัศนคติ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์

ที่อยู่: 1279 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

Email: nanthana411@gmail.com

The Attitude of Police Officers in the Border Patrol Police Central Office toward Medical Services of the Police Hospital

Nanthana Tipoksorn²

Abstract

This research aimed to study the attitude of police officers in the Border Patrol Police Office toward services of the Police Hospital. The research sample consisted of 312 police officers. Questionnaire was used for data collection. It was revealed that most of the respondents were males aged between 20-30 years, the majority of them obtained lower than Bachelor's Degree, were single, with monthly income lower than 15,000 baht and work experience between 1-5 years. Regarding the quality of the Police Hospital services, in terms of concreteness of services, reliability and trust worthiness, responsiveness the services, confidence in the services, and sympathy, were high in all aspects. In addition, attitude toward the healthcare services, in terms of sympathy and responsiveness of the hospital were different among some personal characteristics of the patients significantly ($p \leq 0.05$).

Key words: Quality of services, Police Hospital, attitudes.

¹Graduate student, Public Administration Program, Political Science Major.

Address: 1279 Border Patrol Police General Headquarter Sam Sen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400

Email: nanthana411@gmail.com

บทนำ

โรงพยาบาลตำรวจตั้งอยู่ที่ 492/1 ถนนพระรามที่ 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งจัดเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิซึ่งหมายถึงเป็นโรงพยาบาลทั่วไปและเป็นโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งมีจำนวนเตียงทั้งหมด 800 คน โดยรับผิดชอบ 1) ข้าราชการตำรวจ

และครอบครัวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ข้าราชการตำรวจทั่วประเทศ 3) ผู้ประกันตน สิทธิสังคม ประมาณ 54,000 ราย และ 4) ประชากรเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวนประชากร 36,456 คน ภาพรวมสถิติพื้นฐานของโรงพยาบาลเป็นดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติพื้นฐานของโรงพยาบาลตำรวจ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 – 2556

สถิติพื้นฐานโรงพยาบาล	2553	2554	2555	2556
จำนวนเตียง	572	579	588	578
จำนวนผู้ป่วยนอก	496,431	525,075	589,908	566,055
จำนวนผู้ป่วยใน	15,895	16,511	16,837	16,537
จำนวนวันนอนโรงพยาบาล	120,720	124,665	145,509	132,552
จำนวนการผ่าตัดทั้งหมด	8,218	8,122	9,593	10,553
จำนวนมารดาคลอด	1,919	2,155	2,165	2,735
จำนวนทารกคลอดมีชีพ	1,925	2,166	2,175	2,035
จำนวนผู้ป่วยห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุ	57,287	56,561	56,625	56,309
จำนวนใบสั่งยาผู้ป่วยนอก	317,072	324,706	343,731	341,801

(ที่มา: ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรโรงพยาบาลตำรวจ, ปี 2559)

แนวโน้มของจำนวนผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลตำรวจสะท้อนให้เห็นว่ามีจำนวนผู้ป่วยนอกและจำนวนผู้ป่วยในที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่าง พ.ศ. 2556-2557 (ตารางที่ 2)

พิจารณาถึงจำนวนของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจจำแนกตามประเภทของผู้มาใช้บริการ พบว่าในปี พ.ศ. 2555 – 2557

ตารางที่ 2 จำนวนผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลตามประเภทของผู้มาใช้บริการปี พ.ศ. 2555 – 2557

ปี พ.ศ.	2555		2556		2557	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ป่วยนอก						
ตำรวจ	145,818.00	24.72%	108,340.00	25.65%	115,339.00	24.60%
ครอบครัวตำรวจ	72,988.00	12.38%	53,604.00	12.69%	58,241.00	12.42%
ประชาชน	370,994.00	62.90%	260,440.00	61.66%	295,201.00	62.97%
รวม	589,800.00	100.00%	422,384.00	100.00%	468,781.00	100.00%
จำนวนผู้ป่วยใน						
ตำรวจ	2,398.00	14.37%	1,685.00	15.74%	1,953.00	16.29%
ครอบครัวตำรวจ	1,870.00	11.21%	1,264.00	11.81%	1,410.00	11.76%
ประชาชน	12,419.00	74.42%	7,758.00	72.46%	8,627.00	71.95%
รวม	16,687.00	100.00%	10,707.00	100.00%	11,990.00	100.00%

พบว่า มี ตำรวจ และครอบครัวตำรวจมาใช้บริการประมาณร้อยละ 34 ประชาชนทั่วไปประมาณร้อยละ 63 จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจเป็นสัดส่วนที่น้อยกว่าประชาชนทั่วไป ผู้วิจัยศึกษาทัศนคติของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลางต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการแก่ตำรวจและครอบครัวของข้าราชการตำรวจต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติทัศนคติของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลางต่อคุณภาพการ

ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจโรงพยาบาลตำรวจของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2559

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจ

ตระเวนขายแดนส่วนกลางในปี พ.ศ. 2558

จำนวน 1,410 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จากสูตรของ Yamane อ้างถึงใน (ทวิรัตน์, 2538)

สูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง
ดังนี้คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้

$$n = \frac{1,410}{1 + 1410(0.05)^2}$$

$$n = 312$$

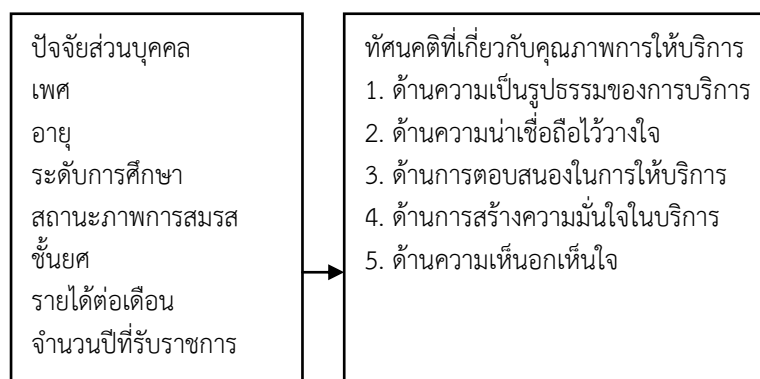
จำนวน 312 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลางต่อการรับบริการด้านการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังแสดงใน ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะคิด และ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ โดยมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก

ผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสุขภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะภายนอก ด้านความสามารถ ด้านความสะดวก และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

ลีลาเทพินทร์ และคณะ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลด้วยการใช้แบบจำลอง SERVQUAL เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในองค์กรผ่านกระบวนการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ซึ่งแบบจำลอง SERVQUAL ประเมินระดับคุณภาพบริการจากความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการของผู้รับบริการทั้งห้ามิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการให้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ

ธรรมสุรติ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

นการโดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (reliability) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ (assurance) และด้านความเห็นอกเห็นใจ (empathy) กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ต้นตะกูด (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะจิตของผู้รับบริการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวิภาวดีโดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลวิภาวดี

คำชัย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ใน 8 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกในการใช้บริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา

โพธิ์เจริญ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิตโดย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิต เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และสิทธิการรับบริการ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิตโดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศอายุสถานภาพระดับการศึกษาสูงสุดอาชีพรายได้สิทธิในการใช้บริการจากผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มิ่งปรีชา (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนก

ผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน

2. เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการสิทธิต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 274 คนคิดเป็นร้อยละ 87.82 เป็น โสดเป็นตำรวจชั้นประทวนมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท รับราชการมาแล้ว อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลตำรวจ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.078	0.419	มาก	5
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.106	0.422	มาก	4
ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	4.119	0.432	มาก	3
ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ	4.123	0.434	มาก	2
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.154	0.562	มาก	1
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ	4.116	0.333	มาก	

ตารางที่ 4 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ		ด้านการตอบสนองในการให้บริการ		ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ		ด้านความเห็นอกเห็นใจ		ภาพรวม	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
เพศ	0.048	0.827	1.952	0.827	0.956	0.827	0.529	0.827	0.049	0.827	1.670	0.197
อายุ	0.363	0.696	0.856	0.426	0.236	0.790	1.816	0.164	4.080	0.018	1.220	0.297
ระดับการศึกษา	1.232	0.293	2.448	0.088	3.621	0.028	1.777	0.171	1.284	0.278	3.492	0.932
สถานภาพสมรส	0.262	0.770	0.510	0.601	0.190	0.827	2.416	0.091	0.072	0.913	0.519	0.596
ชั้นยศ	0.230	0.632	2.762	0.098	1.014	0.315	1.789	0.182	3.711	0.55	1.989	0.159
รายได้ต่อเดือน	0.695	0.556	1.221	0.302	0.376	0.770	1.568	0.197	2.662	0.048	1.911	0.128
จำนวนปีที่รับราชการ	1.285	0.279	1.393	0.245	0.722	0.539	1.432	0.234	2.761	0.042	1.580	0.194

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นพบว่า ในภาพรวม ทักษะคติในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับทักษะคติที่ดีได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.116 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีระดับทักษะคติอยู่ในระดับดีทุกด้าน (ตารางที่ 3)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการพร้อม สะอาด และครบถ้วน ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจในภาพรวม มีประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ด้านการตอบสนองในการให้บริการในภาพรวม ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างเพียงพอ

ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการในภาพรวม ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาล ด้านความเห็นอกเห็นใจในภาพรวม ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ แพทย์และเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังการบอกเล่าอาการของผู้รับบริการ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ทักษะจิตด้านความเห็นอกเห็นใจแตกต่างกันตามอายุงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนปีที่รับราชการ และด้านการตอบสนองในการให้บริการแตกต่างกันตามระดับการศึกษา นอกจากนั้น ทักษะคติในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญที่ $p \leq 0.05$ (ตารางที่ 4)

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลตำรวจเป็นรายด้าน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

สอดคล้องกับการศึกษาของ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ได้ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ คำชัย (2553) ที่ได้ทำการศึกษารื่องการศึกษาคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการที่ การศึกษาของ นิติกร คำชัย ศึกษาเฉพาะผู้ป่วยนอก ซึ่งโดยทั่วไปแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่มีอุปกรณ์พื้นฐานทางการแพทย์เพื่อใช้วิเคราะห์อาการของพื้นฐานเท่านั้นทำให้ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาของนิติกร คำชัย มีระดับความคิดเห็น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ ลีลาเทพินทร์ และคณะ (2554) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งพบว่า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการที่การศึกษาของ กนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ นั้นเป็นการศึกษาการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ซึ่งมีทั้งโรงพยาบาลที่มีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ทำให้ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับปาน

กลาง ในขณะที่ในการศึกษารื่องนี้ โรงพยาบาลที่ใช้ในการศึกษาเป็นโรงพยาบาลตำรวจซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่และมีชื่อเสียงมานานทำให้ ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลตำรวจด้านความเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองในการให้บริการในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล เชียงใหม่รามโดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลเชียงใหม่รามและโรงพยาบาลตำรวจ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่เช่นเดียวกันทำให้ มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองในการให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ กนกพร ได้ทำการศึกษารื่อง การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ที่พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการที่การศึกษาของ กนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ นั้นเป็นการศึกษาการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ซึ่งมีทั้งโรงพยาบาลที่มีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ทำให้ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการอยู่ในระดับ

ปานกลาง ในขณะที่ในการศึกษาครั้งนี้ โรงพยาบาลที่ใช้ในการศึกษาเป็นโรงพยาบาลตำรวจซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจในบริการในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านความเห็นอกเห็นใจมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พงศ์จาตุรนต์ ศรี (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากการศึกษาของธิดารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี นั้นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช ทำให้ต้องมีความเห็นอกเห็นใจ ผู้มารับบริการมากกว่าปกติเพราะลูกค้าในส่วนของกุมารเวช นั้นส่วนใหญ่ เป็นเด็กทารกหรือเด็กอ่อนที่ไม่สามารถพูดหรือสื่อสารได้ทำให้ มีระดับความคิดเห็นด้านความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับการศึกษาของ โพธิ์เจริญ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแพทย์รังสิตซึ่งพบว่า เพศ อายุสถานภาพการสมรส พบว่ามีภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้ เกิดจากการที่ โรงพยาบาลแพทย์รังสิตเป็นโรงพยาบาลเอกชนทำให้มีความใส่ใจในการให้บริการ ส่งผลให้ เพศ อายุสถานภาพการสมรส พบว่ามีภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาลตำรวจควรทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ เครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ทันสมัยรวมถึงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคนิคการรักษาโรคด้วยเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. โรงพยาบาลตำรวจควรมีการเปิดศูนย์ให้บริการเกี่ยวกับแพทย์เฉพาะทางอาทิเช่น ศูนย์โรคมะเร็ง โรคหัวใจ หรือโรคเบาหวาน เป็นต้น เพื่อเพิ่มความมั่นใจในความเชื่อถือและไว้วางใจ
3. ผู้บริหารโรงพยาบาลตำรวจควรมีการทบทวนการจัดการเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานเป็นประจำเพื่อให้มีบุคลากรที่ทางการแพทย์ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ
4. โรงพยาบาลตำรวจควรมีการขอรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลต่างๆอาทิ เช่น HA: Hospital accreditation หรือ Joint Commission International (JCI) ซึ่งเป็นมาตรฐานการรักษาระดับสากล
5. ผู้บริหารโรงพยาบาลตำรวจ ควรทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงาน และบุคลากรทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องใส่ใจในการให้บริการผู้มาขอรับบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจเป็นรายกลุ่มงานทางการแพทย์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน
2. ควรทำการศึกษาแนวโน้มและปัญหาและอุปสรรคในการขอรับรองมาตรฐาน Joint Commission International (JCI) เพื่อนำจ



มูลนิธิได้ไปจัดทำแผนการขอรับรองคุณภาพJoint ยกระดับมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล
Commission International (JCI) และ

References

- Leelataypin, Kanokporn et, al. (2554). Service Quality Assessment in Public Hospital in Bangkok using SERVQUAL Model **KMUTT Research and Development Journal** Vol. 34(4) October - December 2011.
- Mingprecha, Supatra. (2551). **Expectation and satisfaction of outpatient department service users on the quality of services of Phrae Hospital**. Master of Public Administration Uttaradit Rajabhat University.
- Phocharoen, Sunee. (2551). **Satisfaction of service recipients on quality of outpatient department services at Rangsit Hospital**. Master of Business Administration . Phranakhon Rajabhat University.
- Police Hospital, (2559). Basic Data at the Police Hospital (unpublished information)
- Phongjaturonsri, Thidarat (2554). **Satisfaction of service recipients towards service quality of outpatient pediatric department at Chiangmai Ram hospital**. Master of Business Administration Program, Chiang Mai University.
- Tanthakul, Chavaphol (2553). **Attitudes of outpatient care service providers towards the services of Vibhavadi Hospital staff**. Master of Public Administration. Dhurakij Pundit University.
- Thamsurat, Somrudee. (2554). **Service quality factors affecting service decision making and brand loyalty of private hospitals In the metropolitan area**, Master of Business Administration Bangkok University.
- Thaweerat, Puangrat (2538). **Behavioral and social science research methods**. Bangkok: Educational and Psychological Test Bureau, Srinakharinwirot University.