

ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
**Service Efficiency of the Volunteers' Ratchaburi Hospital,
Muang District, Ratchaburi Province**

กมลพร กัลยาณมิตร, บังอร เบ็ญจาทิกุล,
ปรียาพร เถตระกุล, จุมพล โพธิสมสมสุวรรณ และ รัชต์รัฐพร กัลยาณมิตร
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Kamolporn Kalyanamitra, Bangorn Benjathikul,
Preeyaporn Haetrakoon, Jumpon Potisuwan and Ratthiporn Kalyanamitra
Bangkok Thonburi University, Thailand
Corresponding Author E-mail:kramonporn@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสาที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการ ณ โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 367 คน ที่มาใช้บริการระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 ธันวาคม 2563 การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบตามสะดวก เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Samples) และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) 2) ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่าการให้การบริการของคณะจิตอาสาไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) และ 3) ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ คือ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ ควรชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ หากต้องรอแพทย์นาน ระหว่างการรอรับบริการควรมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องสุขภาพหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรคต่างๆ

* วันที่รับบทความ: 11 มีนาคม 2564; วันแก้ไขบทความ 26 เมษายน 2564; วันตอบรับบทความ: 28 เมษายน 2564

จัดกิจกรรมที่เหมาะสมให้ผู้รับบริการระหว่างรอรับการตรวจจากแพทย์ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงลักษณะของการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ; การให้บริการ; จิตอาสา

Abstracts

The objectives of this study were to study 1) the of service efficiency of the volunteers with differences in sex, age, educational level, occupation and monthly income 2) factors related to service efficiency of the volunteers' Ratchaburi Hospital, Muang District, Ratchaburi Province 3) study problems and suggestions for the services efficiency of the spirit volunteers' Ratchaburi Hospital. This study was Quantitative research. The population used for the sample were people who used services at Ratchaburi Hospital, Muang District, Ratchaburi Province both outpatient and inpatient departments of 367 respondents who used the service during 1 July - 30 December 2020 though convenience sampling by using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The statistics used in hypothesis testing were t-test (Independent Samples) and F-test (One-way ANOVA).

The study found that : 1) The service efficiency of the volunteers' Ratchaburi Hospital, Muang District, Ratchaburi Province overall, it was at a high level ($\bar{X} = 3.82$) 2) The service efficiency of the volunteers' Ratchaburi Hospital, Muang District, Ratchaburi Province by gender, age, education level, occupation and income difference. It was found that the efficiency service of the volunteers was not different ($p > .05$). 3) Suggestions from the public that service recipients should increase service channels, should notify the service recipient periodically if you have to wait a long time for the doctor. During waiting for service, the volunteers should have health education or advice on various diseases, arrange appropriate activities for the client while waiting to be examined by the doctor, should add a parking place, should increase public relations or provide information to clients about the nature of services in the outpatient department in order to increase the efficiency of the service.

Keywords: Efficiency; Service; Volunteers

บทนำ

การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลราชบุรีมีผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นทุกวัน ซึ่งอาจมาจากการเพิ่มปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษซึ่งบั่นทอนสุขภาพกายและใจของประชาชน ทำให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชนที่มารับบริการในสถานบริการมากขึ้น โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจ โดยส่วนใหญ่พบว่าปัญหาของระบบบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ การพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนพอใจ

สูงสุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการและจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านความสะดวก ประหยัด และมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล (อัครณี ภักดีวงศ์, 2561 : 47)

ความรวดเร็วของการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการให้บริการด้านสุขภาพ เพราะผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องความเจ็บป่วยทางกาย การรอที่นานอาจทำให้สุขภาพของผู้ป่วยแย่ลง และมีผลกระทบไปถึงด้านจิตใจ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการหากไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดูแลรักษาลดลง (รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561 : 62) นอกจากนี้ยังอาจทำให้ทั้งผู้ป่วยและญาติที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการในด้านอื่นๆของโรงพยาบาล แนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี จากแนวโน้มปัญหาด้านสุขภาพ ทำให้มีจำนวนผู้ป่วยมาเข้ารับบริการในโรงพยาบาลมากขึ้น ทำให้การบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลเกิดปัญหา เช่นเกิดความล่าช้าในกระบวนการให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาล ซึ่งก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการแบบผู้ป่วยนอกซึ่งจำนวนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก “จิตอาสา” เป็นการให้และการช่วยเหลือสังคม และได้กำหนดไว้ในวาระแห่งชาติ เป็นการปลุกน้ำใจคนไทยให้งอกงามขึ้นอีกครั้ง ในการมาช่วยกันดูแลสังคมไทย ดูแลสิ่งแวดล้อม ชุมชน ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ รอบ ๆ ตัว สนใจดูแลความทุกข์ของคนรอบข้าง เข้าใจผู้อื่น ร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งดี ทำดีให้เป็นรูปธรรมในสังคมไทย และรับผิดชอบสังคมร่วมกัน “จิตอาสา” มีอยู่ในตัวของมนุษย์ทุกคน เป็นจิตที่มีความหวังดีต่อผู้อื่น อยากที่จะช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน แต่จะส่งผลให้เกิดความสุขทางจิตใจ ผู้ที่มีจิตอาสาหรืออาสาสมัครควรมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม การกระทำที่เป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่มุ่งหวังผลตอบแทน ในรูปของสินจ้าง รางวัล และเป็นการอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และเวลาให้แก่ส่วนรวม กิจกรรมของค่ายอาสาพัฒนาชนบท ได้แก่ กิจกรรมด้านการศึกษา สาธารณูปโภค การคมนาคม การเกษตร สาธารณสุข และการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะก่อให้เกิดคุณธรรม และอุดมการณ์แก่ประชาชน ให้รู้จักช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้รู้จักการทำงานร่วมกัน มีความรับผิดชอบ มีทักษะในการตัดสินใจอย่างมีสติปัญญา มีเหตุผล และคุณธรรม มีความสามารถเป็นผู้นำ และผู้ตามที่ดีในระบอบประชาธิปไตย มีความรู้ ความเข้าใจในสภาพที่แท้จริงและเรียนรู้การแก้ปัญหาจากสภาพจริงของสังคมชนบท มีความสามัคคี มีความรับผิดชอบและเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม ดังนั้นรูปแบบหรือกระบวนการพัฒนาจิตอาสาของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี จะก่อให้เกิดการพัฒนาจิตอาสาแก่คณะจิตอาสา ซึ่งช่วยทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทั้งด้านการดูแลสุขภาพ การอำนวยความสะดวก หรือแม้แต่การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ได้รับรู้ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสาโรงพยาบาลราชบุรีที่ดีให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทั่วไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสาโรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการให้บริการ

ของคณะจิตอาสา และยังเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานการให้บริการสาธารณสุขในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสาที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณแบบวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 367 คน คำนวณโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 30 ธันวาคม 2563 ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกแบบโควตา (Quota Sampling) และใช้เทคนิคการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sample) พื้นที่ที่ศึกษา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในเรื่องการปฏิบัติงานของคณะจิตอาสา โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบโดยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try-out) ในการวิจัยโดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปถือว่าเป็นคำถามที่มีความเชื่อมั่น จำนวนตัวอย่าง 30 ชุด จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.96

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูล
2. ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับคืนมาจำนวน 367 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

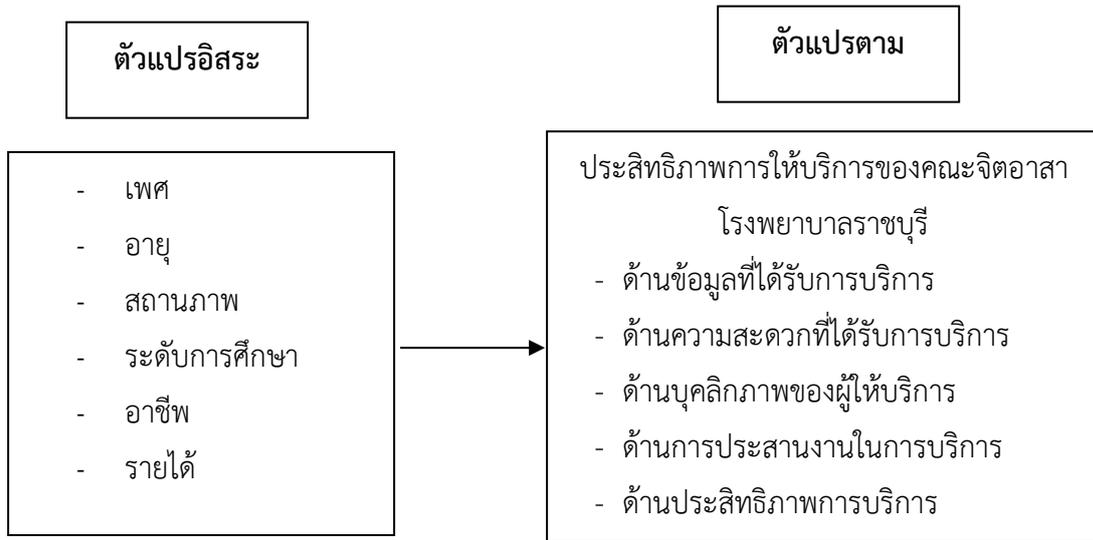
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การหาค่าประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้สถิติค่าที (t -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Sheffe's method)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรีอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน ข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 52.88 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.58 ส่วนใหญ่มีสถานะสมรส คิดเป็น 77.35 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.33 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 36.21 รายได้ 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.14

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี

ประสิทธิภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ	3.87	1.02	มาก
ด้านความสะอาดที่ได้รับบริการ	3.88	0.96	มาก
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.96	0.87	มาก
ด้านการประสานงานในการบริการ	3.70	0.93	มาก
ด้านประสิทธิภาพการบริการ	3.67	1.07	มาก
รวม	3.82	0.88	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ($\bar{X} = 3.88$) ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการประสานงานในการบริการ ($\bar{X} = 3.70$) และด้านประสิทธิภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าทุกด้านอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ	3.89	1.09	3.85	1.02	-2.34	.23
ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ	3.89	1.02	3.81	0.96	-.97	.69
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.99	0.96	3.92	0.87	-1.46	.32
ด้านการประสานงานในการบริการ	3.69	0.99	3.72	0.93	-2.43	.19
ด้านประสิทธิภาพการบริการ	3.71	0.96	3.62	1.07	-1.46	.41
รวม	3.92	0.95	3.88	0.89	.863	.59

* $p > .05$

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสาทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ($p > .05$)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	21-30ปี		31-40ปี		41-50ปี		มากกว่า 50ปี		f	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ	3.79	0.98	3.88	1.04	3.82	1.02	3.82	1.05	0.21	.81
ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ	3.81	0.76	3.85	0.89	3.84	1.04	3.85	0.94	0.34	.76
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.91	0.87	3.99	0.93	3.96	0.93	3.97	0.89	0.54	.42
รวม	3.77	0.94	3.75	0.97	3.66	0.96	3.75	0.95	0.52	.48

ด้านการประสานงานในการ										
บริการ	3.69	0.79	3.52	0.78	3.78	0.98	3.65	1.01	0.77	.29
ด้านประสิทธิภาพการ										
บริการ										
รวม	3.86	0.88	3.87	0.87	3.92	0.91	3.89	0.93	0.63	.52

* $p > .05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสาทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ($p > .05$)

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตามการศึกษา

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ต่ำกว่ามัธยม		มัธยมศึกษา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		f	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ	3.81	1.05	3.83	1.07	3.80	1.08	3.86	1.02	0.28	.86
ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	3.78	0.86	3.89	0.82	3.86	0.78	3.84	0.91	0.45	.46
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.87	0.82	3.95	0.83	3.92	0.91	3.92	0.82	0.67	.22
ด้านการประสานงานในการบริการ	3.79	0.98	3.78	0.91	3.76	0.93	3.71	0.98	0.48	.48
ด้านประสิทธิภาพการบริการ	3.75	0.69	3.69	0.72	3.72	0.92	3.69	0.81	0.89	.21
รวม	3.83	0.85	3.85	0.87	3.92	0.91	3.89	0.94	0.76	.22

* $p > .05$

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสาทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ($p > .05$)

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตามอาชีพ

ประสิทธิผลการให้บริการ	รับราชการ		เกษตรกร		รับจ้าง/ธุรกิจส่วนตัว		อื่นๆ		f	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ	3.87	0.95	3.82	0.97	3.81	1.02	3.84	1.07	0.18	.88
ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	3.84	0.90	3.81	0.82	3.85	0.88	3.85	0.99	0.33	.36
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.91	0.89	3.95	0.83	3.91	0.93	3.88	0.86	0.88	.18
ด้านการประสานงานในการบริการ	3.69	0.91	3.72	0.91	3.71	0.81	3.84	0.78	0.65	.28
ด้านประสิทธิผลการบริการ	3.71	0.89	3.79	0.72	3.72	0.72	3.86	0.91	0.67	.24
รวม	3.83	0.85	3.85	0.87	3.92	0.86	3.87	0.92	0.64	.25

* $p > .05$

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของคณะจิตอาสาทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ($p > .05$)

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตามรายได้

ประสิทธิผลการให้บริการ	ต่ำกว่า 10000		10000-20000		20000-30000		30000-40000		40000 ขึ้นไป		f	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ	3.87	1.02	3.79	0.89	3.91	1.09	3.81	1.03	3.82	0.92	0.45	.68
ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	3.82	1.07	3.84	1.01	3.83	1.06	3.83	1.04	3.89	0.91	0.56	.69
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.89	0.87	3.99	0.90	3.96	0.86	3.91	0.91	3.97	0.97	0.78	.28
ด้านการประสานงานในการบริการ	3.76	0.86	3.79	0.91	3.79	0.89	3.69	0.82	3.78	0.92	0.54	.58
ด้านประสิทธิผลการบริการ	3.67	0.78	3.75	0.95	3.78	0.76	3.73	0.95	3.73	0.87	0.21	.74
รวม	3.83	0.85	3.86	0.94	3.89	0.85	3.89	0.91	3.88	0.90	.86	.21

* $p > .05$

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสาทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ($p>.05$)

3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ คือ ต้องการเพิ่มช่องทางการให้บริการ ในการบริการควรชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะ ๆ หากต้องรอแพทย์นาน ระหว่างการรอคอยการให้บริการควรมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ เรื่องสุขภาพหรือคำแนะนำ กิจกรรมที่เหมาะสมระหว่างรอตรวจ ควรเพิ่มสถานที่ในการในการจอดรถ เพิ่มการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลให้ผู้บริการได้ทราบลักษณะของการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับผู้รับบริการต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี จังหวัดอำเภอมืองจังหวัดราชบุรี ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามสรุปผลวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี โดยรวมอยู่ระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ชำนาญ ชูรัตน์ (2561 : 16-24) เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอมือง จังหวัดพัทลุง พบว่า โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง มีประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และวรวงษ์ สายโสภา (2563 : 33) เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก : กรณีศึกษา โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา พบว่า การประเมินประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมีประสิทธิภาพมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ ด้านการประสานงานในการบริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ ตามลำดับ และวชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556 : 48) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก โดยอาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นอันดับหนึ่ง อันดับสุดท้ายคือบริการที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันพบว่ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะจิตอาสาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ เครือวัลย์ เพชรกิ่ง (2562 : 27) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ละหานทรายอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ คือ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ ควรชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ หากต้องรอแพทย์นาน ระหว่างการรอรับบริการควรมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องสุขภาพหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค จัดกิจกรรมที่เหมาะสมระหว่างรอตรวจ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้ทราบลักษณะของการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อเกิดประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ รัชณี หลงสวาสดี (2562 : 70-80) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า พบว่า ควรปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนในการรับยา เพื่อให้ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกอื่นๆ ได้รับบริการที่รวดเร็ว และลดขั้นตอนในการรอ ปรับระบบการให้บริการ เพื่อลดความแออัด ลดระยะเวลาารอคอยในโรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์ ป้ายประกาศขั้นตอน/ผัง แผนกบริการ ควรมีการจัดทำให้ชัดเจน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ระบบในการจัดการ การจราจร พื้นที่สำหรับ จอดรถของผู้มารับบริการให้เพียงพอ ซึ่งจะช่วยให้การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกสบายมากขึ้น และไม่ต้องกังวลสำหรับการหาที่จอดรถ และอัศวิน ภัคติวงศ์ (2561 : 28) เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561 พบว่า ข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับบริการ แผนกบริการผู้ป่วยนอกและแผนกบริการผู้ป่วยในว่า ควรเพิ่มความเร็วในการบริการ ปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ให้เป็นระบบ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปรับปรุงที่จอดรถ โดยให้มีรถรับ-ส่งผู้ใช้บริการระหว่างที่จอดรถกับอาคารบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้คำปรึกษาขั้นตอนต่างๆ และมีป้ายแนะนำขั้นตอน สถานที่ ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จิตอาสาควรมีการชี้แจงให้ผู้ป่วยทราบในเรื่องกระบวนการการรักษาตลอดเวลา
2. จิตอาสาควรมีกิจกรรมเสริมให้ผู้ป่วยขณะที่ผู้ป่วยนั่งรอรับบริการ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ
3. จิตอาสาอาจจัดหาวารสารต่างๆ หรือแผ่นพับเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและความรู้ด้านโรคที่อยู่ใกล้ตัว
4. โรงพยาบาลราชบุรีควรเพิ่มสถานที่ในการจอดรถ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ประชาชนผู้บริการได้ทราบลักษณะของการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรระมัดระวังในการเก็บข้อมูล ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจที่จะศึกษาเป็นผู้เก็บข้อมูล เพราะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่กล้าแสดงความคิดเห็น
2. ควรเปรียบเทียบจุดแข็ง จุดอ่อนของแต่ละหน่วยงานเพื่อนำผลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น
3. ควรใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสังเกต และการสัมภาษณ์ เจาะลึก เป็นเครื่องมือสำคัญให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เครือวัลย์ เพชรกิ่ง. (2562). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทราย อำเภอ ละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์*. การประชุมวิชาการระดับชาติ วันที่ 30 มีนาคม 2562. วิทยาลัย นครราชสีมา: จังหวัดนครราชสีมา.
- ชำนาญ ชูรัตน์. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง*. *วารสาร นวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. 6 (2), 16-24.
- รัชณี หลงสวาสดี. (2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า*. *วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล*. (4) 3, 70-80
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. คณะบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรพงษ์ สายโสภา. (2563). *การประเมินประสิทธิผลการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก : กรณีศึกษา โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา*. ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา.
- วชิราภรณ์ ภูมิเขต. (2556). *คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัครณี รักติวงษ์. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561*. วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสถิติ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.