คุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช*

The Value of Volunteer Service at Siriraj Hospital

[1]กมลพร กัลยาณมิตร, บังอร เบ็ญจาธิกุล, กัณฐนา สนเจริญ และ ธวัชชัย แสวงทรัพย์
[1]Kamolporn Kalyanamitra, Bang-orn Benjathikul, Kanthana Soncharoen and Thawatchai Saengsap
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand.
[1]Corresponding Author's Email: Sopha818@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคลของจิตอาสาที่มีต่อค่าการให้บริการของจิตอาสาที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อคุณค่าการให้บริการของจิตอาสา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับ การบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการประสาน งานในการบริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 367 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan และใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นแล้ว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณค่าการให้บริการของจิตอาสาที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีระดับสูงสุดรองลงมา คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ ด้านการประสานงานในการบริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณค่าการให้บริการของจิตอาสา แยกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่า คุณค่าการให้บริการของจิตอาสา ไม่แตกต่างกัน ($p>.05$) และ 3) ปัญหาสำคัญของคุณค่าการให้บริการจิตอาสาอยู่ที่การสื่อสาร ความพร้อมด้านทักษะ และการประสานงาน ข้อเสนอแนะคือควรพัฒนาศักยภาพจิตอาสา ระบบการสื่อสาร และความร่วมมือกับบุคลากรทางการแพทย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

คำสำคัญ: คุณค่า; จิตอาสา; การให้บริการ; โรงพยาบาลศิริราช

Abstract

This research article aims to: (1) examine differences in the perceived value of volunteer service based on volunteers' personal characteristics, namely gender, age,

*Received January 17, 2026; Revised March 2, 2026; Accepted March 16, 2026

education level, occupation, and average monthly income; (2) investigate differences in five factors affecting the value of volunteer service, including information received, service delivery, convenience of service, service providers' personality, coordination in service, and service efficiency; and (3) identify problems and provide recommendations regarding the value of volunteer service at Siriraj Hospital. This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 367 service users at Siriraj Hospital, with the sample size determined based on the Krejcie and Morgan table and selected using convenience sampling. The research instrument was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, as well as t-test and One-way ANOVA.

The findings revealed that: (1) the overall perceived value of volunteer service across different demographic characteristics (gender, age, education level, occupation, and income) was at a high level ($\overline{X}$ = 3.82). Among the dimensions, service providers' personality was rated the highest, followed by service convenience, information received, service coordination, and service efficiency, respectively; (2) there were no statistically significant differences in the perceived value of volunteer service when analyzed by personal factors of respondents ($p > .05$); and (3) the main problems identified were related to communication, skill readiness, and coordination. The study recommends enhancing volunteers' capacity, improving communication systems, and strengthening collaboration with medical personnel to increase service efficiency.

Keywords: Value; Volunteer; Service; Siriraj Hospital

บทนำ

จิตอาสาเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากระบบอาสาสมัครมีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมและการสร้างประโยชน์เพื่อส่วนรวม การส่งเสริมให้ประชาชนชาวไทยมีความรับผิดชอบต่อสังคมและต่อผู้อื่น โดยสร้างความตระหนักให้รู้จักหน้าที่ของตนเอง การตรงต่อเวลา การยอมรับความหลากหลาย เห็นคุณค่าและความสำคัญในการประกอบสัมมาอาชีพ เน้นการพึ่งพาตนเอง และเป็นพลเมืองที่ดี เป็นการสร้างเสริมวัฒนธรรมการทำงานเพื่อส่วนรวม สนับสนุนส่งเสริมยุทธศาสตร์ชาติ ดังนั้น การส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมยึดผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง (Ministry of Public Health, 2019) การทำงานจิตอาสาในโรงพยาบาลมาจากแนวคิดว่าผู้ป่วยจำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษาและมีคุณภาพชีวิตที่ดี แต่การดูแลไม่สามารถทำได้โดยลำพังคนเดียว ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ทั้งบุคลากรทางการแพทย์ อาสาสมัคร และผู้ป่วย โดยลักษณะการทำงานจิตอาสาในโรงพยาบาลแต่ละแห่งก็จะมีจุดเด่นที่แตกต่างกันไป บางแห่งเป็นการริเริ่มหรือดำเนินการโดยบุคลากรหรือหน่วยงานภายในโรงพยาบาลเป็นหลัก โดยพยายามเข้าไปจัดตั้งกลุ่มทำงานที่น่าจะพัฒนางานจิตอาสาได้ บางแห่งมีองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก เข้ามาดำเนินการในโรงพยาบาล ซึ่งงานจิตอาสาในหลายโรงพยาบาลที่ดำเนินการจากองค์กรภายนอกใน ระยะแรกได้ค่อย ๆ พัฒนาเป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในภายหลัง และจากปัญหาการบริการทางการแพทย์กับความคิดที่จะทำให้การช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติ

มีคุณภาพ การทำงานจิตอาสาจึงมีลักษณะผสมผสานระหว่างระบบจัดการของโรงพยาบาลกับกลุ่มอาสาสมัครในหลายระดับ (Editorial Staff, n.d.) ในบริบทของการบริการด้านสุขภาพ โรงพยาบาลเป็นพื้นที่ที่มีความต้องการแรงงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากบุคลากรวิชาชีพและอาสาสมัคร โดยเฉพาะในประเทศไทยซึ่งยังมีปัญหาด้านจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชากร (Phimkhot, 2025)

โรงพยาบาลศิริราชเป็นสถาบันการแพทย์สำคัญของประเทศที่พัฒนาอย่างมั่นคงมาโดยตลอด ด้วยพระกรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ราชวงศ์จักรี รวมถึงการสนับสนุนจากประชาชนทั่วไป ตั้งอยู่ที่ถนนวังหลัง เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ระดับตติยภูมิแห่งหนึ่งในเอเชียอาคเนย์ มีศักยภาพสูงด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ และจำนวนเตียง รองรับการรักษาพยาบาลประชาชนอย่างครอบคลุม โรงพยาบาลศิริราชอยู่ภายใต้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน ประกอบด้วยสำนักงาน ฝ่าย งาน และศูนย์เฉพาะทางจำนวนมาก รวมถึงโรงพยาบาลในเครืออีก 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ และศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการทางการแพทย์และการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลยังมีภารกิจหลักด้านการผลิตบัณฑิตทางการแพทย์ การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม การพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ อันสะท้อนบทบาทของศิริราชในฐานะสถาบันการแพทย์ชั้นนำของประเทศอย่างครบถ้วนทั้งด้านการรักษา การศึกษา และการรับใช้สังคม (Faculty of Medicine Siriraj Hospital, 2025) เมื่อปี 2547 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้มีการรวมตัวของอาสาสมัครทางการแพทย์เข้าไปช่วยเหลือยังพื้นที่ที่ประสบภัย และเหตุการณ์อุทกภัยเมื่อปี 2554 ในเหตุการณ์นี้คณะฯ เป็นทั้งผู้ที่ประสบภัยและส่งอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยรายอื่น ๆ เป็นต้น จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น คณะฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของงานอาสาสมัครช่วยเหลือสังคม ที่ต้องเกิดการปลูกฝังความรู้สึกของการเป็นผู้ให้ไปยังบุคลากรภายในและคนในสังคม จึงมีแนวคิดในการจัดตั้ง “ศูนย์อาสาสมัครศิริราช” ขึ้น ภายใต้การดำเนินงานของงานกิจกรรมเพื่อสังคม (Siriraj Volunteer Center, 2016) อาสาสมัครที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลศิริราชต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 12 ปี และต้องผ่านกระบวนการสมัคร การปฐมนิเทศ และการอบรมหลักสูตรพื้นฐานตามลักษณะกิจกรรมก่อนขึ้นทะเบียนอย่างเป็นทางการ บทบาทของจิตอาสามุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยในมิติที่บุคลากรทางการแพทย์ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง เช่น การให้ข้อมูล การอำนวยความสะดวก และการประสานงานเบื้องต้น การปฏิบัติงานเป็นไปตามช่วงเวลาและกิจกรรมที่กำหนด มิใช่งานประจำ และต้องยึดถือจริยธรรม ความรับผิดชอบ และการรักษาความลับของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีระบบการอบรมและการทบทวนบทบาทการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อคงมาตรฐานการให้บริการ ไม่มีค่าตอบแทนในรูปตัวเงิน แต่จิตอาสาได้รับผลตอบแทนในรูปของประสบการณ์ การเรียนรู้ และคุณค่าทางจิตใจจากการมีส่วนร่วมในระบบบริการสุขภาพของสถาบันการแพทย์ระดับประเทศ จะเห็นได้ว่า งานจิตอาสาในโรงพยาบาลศิริราชจะมีระบบการบริหารจัดการ บทบาทหน้าที่ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม งานศึกษาด้านจิตอาสาในโรงพยาบาลที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการประเมินความพึงพอใจหรือคุณภาพการบริการในภาพรวม ขณะที่ยังขาดการศึกษาที่วิเคราะห์คุณค่าการให้บริการของจิตอาสาในมิติการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม เช่น ด้านข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกในการรับบริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การประสานงาน และประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น แม้งานจิตอาสาจะมีบทบาทสำคัญ แต่ยังขาดการศึกษาที่สะท้อนคุณค่าการให้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง คุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาซึ่งเป็นภาระงานหนึ่งที่คอยให้ความช่วยเหลือประชาชนทั้งด้านการดูแลสุขภาพ การอำนวยความสะดวก หรือแม้แต่การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลศิริราช ได้รับรู้ชัดเจนขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของจิตอาสาที่มีต่อคุณค่าการให้บริการที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อคุณค่าการให้บริการของจิตอาสา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการประสาน งานในการบริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเริ่มต้นทำการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน (SIRB) ของศิริราชสำหรับโครงการไม่เสี่ยง (Exempted Review) คือ การวิจัยที่ไม่มีผลกระทบทางลบต่ออาสาสมัคร เช่น การทบทวนเวชระเบียนย้อนหลังแบบสอบถามที่ระบุตัวตนไม่ได้หรือการวิจัยเชิงคุณภาพที่ไม่ละเอียดอ่อน โดยเน้นการพิจารณาแบบรวดเร็ว (Expedited) เพื่อลดความซ้ำซ้อน มีประโยชน์ คือ ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินวิจัยที่ไม่มีความเสี่ยงต่อชีวิตหรือสุขภาพของอาสาสมัคร ภายหลังจากนี้ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อเอกสารแนวคิดทฤษฎี (Documentary Study) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดและความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณค่าการให้บริการของจิตอาสา

ขั้นตอนที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งมีผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทั้งสิ้น ประมาณ 5,900 คน ตลอดช่วงในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2568 - วันที่ 31 มกราคม 2569 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลศิริราช ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 367 คน จากการเปิดใช้ตาราง Krejcie, and Morgan (1970) เพื่อผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเข้า ได้แก่ เป็นผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลศิริราช ในช่วงระยะเวลาเก็บข้อมูล มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และสามารถตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน และกำหนด เกณฑ์การคัดออก ได้แก่ ผู้ที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน หรือปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัย และใช้เทคนิคการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่อยู่ในช่วงเวลาการเก็บข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดรายการตรวจสอบ (Checklist) ครอบคลุมตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ตอนที่ 2 แบบสอบถาม

เกี่ยวกับคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานในการบริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ พัฒนาโดยผู้วิจัยโดยอ้างอิงแนวคิดคุณภาพการให้บริการตามทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985; 1988) เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert 5 ระดับ โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ดังนี้ (Srisaad, 2017) ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีคุณค่าการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีคุณค่าการให้บริการมาก ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีคุณค่าการให้บริการปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีคุณค่าการให้บริการน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีคุณค่าการให้บริการน้อยที่สุด ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยทำโดย 1) ประเมินความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งชุด โดยการนำคะแนนของแบบสอบถามของตอนที่ 2 ทุกข้อ นำมาหาค่าความแปรปรวนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) เพื่อทดสอบความสามารถของมาตราวัดว่ามีความคงที่ไม่เปลี่ยนแปลง โดยใช้สูตรของ Cronbach และ 2) การหาความตรงตามโครงสร้าง โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มพฤติกรรมโดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาลงความคิดเห็นและให้คะแนนดังนี้

+ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

0 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นหรือไม่

- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น ไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้อง ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามข้อนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะของกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามข้อนั้นก็ถูกตัดออกไปหรือต้องปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น (Phatthiyathani, 2022)

ขั้นตอนที่ 4 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนดในพื้นที่โรงพยาบาลศิริราช และรับแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 367 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนจำนวน 367 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 100 ทั้งนี้แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ โดยยึดหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Institutional Review Board: IRB) ตามมาตรฐานสากล 3 ประการ ได้แก่ (1) การเคารพในบุคคล (Respect for Persons) โดยคำนึงถึงสิทธิความเป็นส่วนตัว และการตัดสินใจเข้าร่วมวิจัยโดยสมัครใจของผู้ให้ข้อมูล (2) การให้ประโยชน์และไม่ก่อโทษ (Beneficence) โดยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและเพิ่มประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้าร่วมวิจัย และ (3) ความยุติธรรม (Justice) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความแตกต่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของจิตอาสาที่มีต่อคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า คุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราชโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82, S.D. = 0.64) โดยคะแนนเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมและรายด้านของประชาชน

การให้บริการของจิตอาสา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคุณค่า
1. ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ	3.87	0.57	มาก
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ	3.88	0.60	มาก
3. ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.96	0.63	มาก
4. ด้านการประสานงานในการบริการ	3.70	0.68	มาก
5. ด้านประสิทธิภาพการบริการ	3.67	0.70	มาก
โดยรวม	**3.82**	**0.64**	**มาก**

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณค่าการให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.87, S.D. = 0.57) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ เป็นรายข้อ

ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคุณค่า
1. จิตอาสาให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้ป่วยเพียงพอ	3.70	0.646	มาก
2. ข้อมูลและคำแนะนำจากจิตอาสามีความถูกต้องและชัดเจน	3.75	0.630	มาก
3. จิตอาสาให้ข้อมูลที่ทันสมัยและสอดคล้องกับมาตรฐานการรักษา	3.81	0.489	มาก
4. จิตอาสาให้ข้อมูลอย่างรวดเร็วและทันเวลา	4.57	0.577	มากที่สุด
5. จิตอาสาเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสอบถามและขอคำแนะนำได้	3.54	0.526	มาก
โดยรวม	**3.87**	**0.57**	**มาก**

คุณค่าการให้บริการด้านความสะดวกของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.60) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ เป็นรายข้อ

ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคุณค่า
1. จิตอาสาช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเข้าถึงการตรวจรักษาได้รวดเร็ว	3.86	0.543	มาก
2. จิตอาสาชี้แนะและจัดทางเดิน จุดลงทะเบียน และพื้นที่รอให้ผู้รับบริการใช้งานสะดวก	4.51	0.635	มากที่สุด
3. จำนวนจิตอาสาที่คอยช่วยเหลือเพียงพอต่อผู้รับบริการ	3.55	0.520	มาก
4. จิตอาสาอธิบายขั้นตอนหรือแนวทางการติดต่อแผนกต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	3.76	0.638	มาก
5. จิตอาสาช่วยให้พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ พื้นที่รอ มีความสะอาดและพร้อมใช้	3.87	0.537	มาก
6. จิตอาสาจัดพื้นที่นั่งรอให้เหมาะสม และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบายระหว่างรอ	3.80	0.627	มาก
7. จิตอาสาช่วยเตรียมเอกสารหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการครบถ้วน	3.84	0.699	มาก
โดยรวม	**3.88**	**0.60**	**มาก**

คุณค่าการให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, S.D. = 0.63) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ

ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคุณค่า
1. จิตอาสามีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างมั่นใจ	4.44	0.751	มาก
2. จิตอาสาให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.54	0.521	มาก
3. จิตอาสาเป็นมิตรและเข้ากับผู้รับบริการได้ง่าย	3.79	0.680	มาก
4. จิตอาสามีมารยาท สุภาพ และเคารพผู้รับบริการ	4.48	0.635	มาก
5. จิตอาสามีความอดทนและมุ่งมั่นในการให้บริการ แม้ผู้รับบริการมีความต้องการหลากหลาย	3.54	0.541	มาก
โดยรวม	**3.96**	**0.63**	**มาก**

คุณค่าการให้บริการด้านการประสานงานของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70, S.D. = 0.68) รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช ด้านการประสานงานในการบริการ เป็นรายข้อ

ด้านการประสานงานในการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคุณค่า
1. จิตอาสาให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้รับบริการในการติดต่อหรือขอใช้บริการต่าง ๆ	3.79	0.729	มาก
2. จิตอาสาประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการและสิ่งที่ผู้รับบริการควรรู้	3.66	0.674	มาก
3. จิตอาสาช่วยจัดระบบหรืออำนวยความสะดวกให้การติดต่อและดำเนินการเป็นไปอย่างเรียบร้อย	3.63	0.730	มาก
4. จิตอาสาช่วยจัดลำดับความสำคัญหรือคิวการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างเป็นระบบ	3.72	0.569	มาก
โดยรวม	**3.70**	**0.68**	**มาก**

คุณค่าการให้บริการด้านคุณภาพของงานของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.67, S.D. = 0.70) รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช ด้านคุณภาพของงานการบริการ โดยรวมและเป็นรายข้อ

ด้านคุณภาพของงานการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคุณค่า
1. จิตอาสาให้บริการอย่างโปร่งใส ชี้แจงขั้นตอนและสิทธิของผู้รับบริการ	3.53	0.531	มาก
2. จิตอาสาช่วยให้บริการหรือจัดเตรียมเอกสารอย่างถูกต้อง ลดความผิดพลาด	3.78	0.585	มาก
3. จิตอาสาช่วยเร่งรัดหรืออำนวยความสะดวกให้การให้บริการรวดเร็วขึ้น	3.68	0.793	มาก
4. จิตอาสามีความตรงต่อเวลาในการให้ความช่วยเหลือและจัดลำดับบริการ	3.79	0.636	มาก
5. จิตอาสาปรับวิธีการช่วยเหลือให้เหมาะสมกับความต้องการและสถานการณ์ของผู้รับบริการ	3.65	0.731	มาก
6. จิตอาสาให้บริการเท่าเทียมต่อผู้รับบริการทุกกลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.56	0.903	มาก
โดยรวม	**3.67**	**0.70**	**มาก**

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อคุณค่าการให้บริการของจิตอาสา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการประสาน งานในการบริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ กับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการศึกษาพบว่า คุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราชไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช โดยสามารถจัดลำดับตามความเห็นของผู้ตอบได้ดังนี้ 1) การสื่อสารระหว่างจิตอาสาและผู้รับบริการยังไม่สอดคล้อง ทำให้ผู้รับบริการบางครั้งไม่เข้าใจขั้นตอนหรือความช่วยเหลือ 2) จิตอาสาบางส่วนขาดความรู้หรือทักษะเฉพาะด้านในการให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านสุขภาพ 3) การประสานงานระหว่างจิตอาสาและบุคลากรทางการแพทย์บางครั้งไม่ราบรื่น ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการช่วยเหลือ 4) การจัดกิจกรรมหรือบทบาทของจิตอาสาในแต่ละแผนกยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช โดยสามารถจัดลำดับตามความเห็นของผู้ตอบได้ดังนี้ 1) จัดอบรมเสริมทักษะและความรู้ด้านการให้บริการแก่จิตอาสา ทั้งด้านการสื่อสาร การให้คำแนะนำสุขภาพ และการประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์ 2) พัฒนาระบบสื่อสารระหว่างจิตอาสาและผู้รับบริการ เช่น การแจ้งขั้นตอนการรับบริการ การแนะนำกิจกรรมระหว่างรอ และการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ 3) ปรับปรุงบทบาทและหน้าที่ของจิตอาสาในแต่ละแผนกให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ และ 4) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างจิตอาสาและบุคลากรทางการแพทย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติ

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาวิจัยเรื่องคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ได้ว่า การให้บริการจิตอาสาที่มีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าเชิงบวกต่อผู้รับบริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หรือรายได้ แต่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้านที่ทำงานเชื่อมโยงกันอย่างสมดุล ได้แก่ ข้อมูลที่ได้รับความถูกต้องและทันเวลา ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ บุคลิกภาพของจิตอาสา การประสานงานระหว่างจิตอาสากับผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ และคุณภาพของงานบริการ ซึ่งแต่ละด้านมีน้ำหนักและรูปแบบการสร้างคุณค่าเฉพาะตัว เช่น การให้ข้อมูลที่รวดเร็วและสอดคล้องกับมาตรฐาน การจัดสภาพแวดล้อมและพื้นที่ให้เหมาะสม การสร้างความน่าเชื่อถือและมารยาทของผู้ให้บริการ การจัดลำดับและอำนวยความสะดวกในกระบวนการบริการ และการให้บริการที่ตรงต่อเวลาและลดข้อผิดพลาด องค์ความรู้นี้ยังชี้ให้เห็นว่า คุณค่าเชิงบริการเกิดจากการผสมผสานระหว่างทักษะ บุคลิกภาพ และระบบสนับสนุนที่เหมาะสม กล่าวคือ การพัฒนาทักษะการสื่อสาร ความรู้เฉพาะด้าน การประสานงาน และการจัดระบบงานให้ราบรื่นเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ การจัดบทบาทของจิตอาสาให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและการทำงานร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยยกระดับทั้งคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้สามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบระบบการให้บริการจิตอาสาเชิงคุณค่า ที่มุ่งเน้นการบูรณาการทักษะบุคลิกภาพและโครงสร้างการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและความต่อเนื่องในการให้บริการ ดังแผนภาพที่ 1

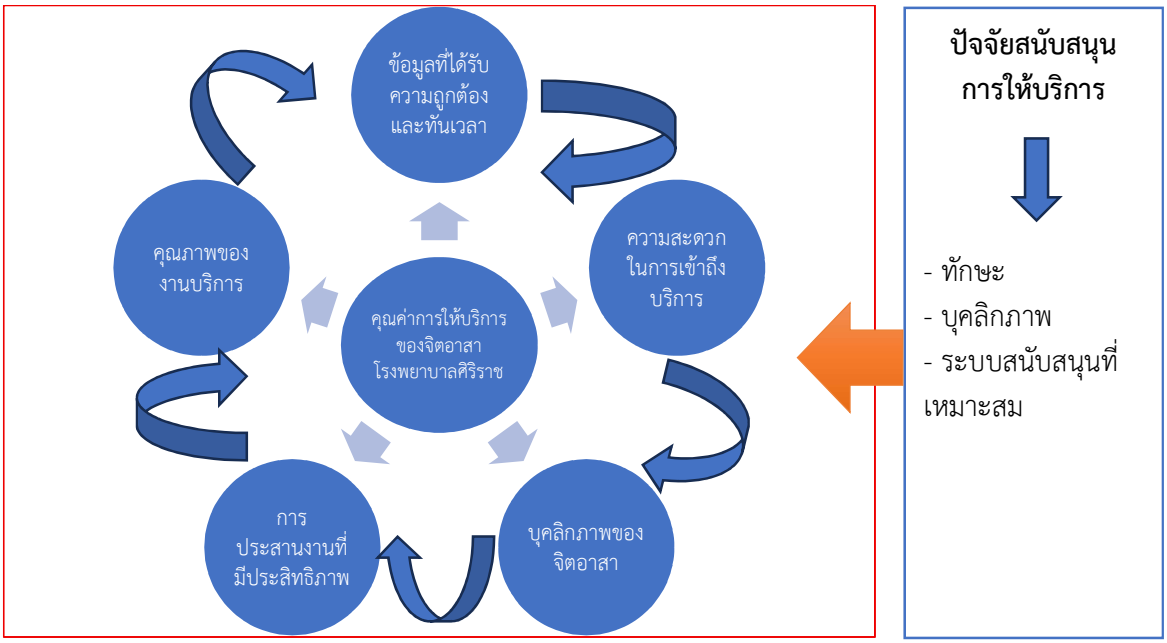


Figure 1: The New Body of Knowledge

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า คุณค่าการให้บริการของจิตอาสาที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมอยู่ระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจิตอาสาอย่างชัดเจน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะจิตอาสามีมารยาท สุภาพ ให้ความเคารพ และแสดงออกถึงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานบริการด้านสุขภาพที่ต้องอาศัยความอ่อนโยนและความเข้าใจในสภาวะของผู้ป่วยและญาติ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและรู้สึกมั่นใจในการขอรับความช่วยเหลือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phengrungruangwong, and Panyudod (2023) วิจัยเรื่องคุณลักษณะจิตอาสาในการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านมนุษยสัมพันธ์ อันเป็นคุณลักษณะที่สะท้อนพฤติกรรมการให้บริการด้วยความสุภาพ เอื้ออาทร และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ อันนำไปสู่การสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านสุขภาพ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonprachub, and Inthachaiuea (2024) วิจัยเรื่องคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่มารับบริการในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลด่านช้าง ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการหอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลด่านช้างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.57, SD = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของพยาบาลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทและลักษณะการให้บริการแตกต่างกัน โดยงานวิจัยดังกล่าวศึกษาในหอผู้ป่วยพิเศษซึ่งมีพยาบาลวิชาชีพและระบบการดูแลที่มีมาตรฐานสูง ขณะที่การวิจัยของผู้เขียนศึกษาการให้บริการของจิตอาสา ซึ่งเน้นบทบาทด้านการช่วยเหลือและการดูแลเชิงมนุษยสัมพันธ์มากกว่าการบริการเชิงวิชาชีพ ส่งผลให้ระดับการประเมินคุณค่าการให้บริการแตกต่างกัน

ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะจิตอาสามีบทบาทสำคัญในการชี้แนะเส้นทาง จุดลงทะเบียน และพื้นที่รอรับบริการ รวมถึงช่วยดูแลความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก ลดความสับสน และลดภาระของผู้รับบริการในสภาพแวดล้อมที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pojjamnien (2022) วิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะจิตอาสาสามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน และสอดคล้องกับกระบวนการให้บริการของโรงพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการรับบริการมากขึ้น ลดความกังวล และสามารถเตรียมตัวหรือดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phengrungruangwong, and Panyudod (2023) ผลการศึกษาพบว่า จิตอาสามีคุณลักษณะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rungsawang (2023) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่าด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลาเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความมั่นใจของผู้รับบริการ

ด้านการประสานงานในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะจิตอาสามีส่วนช่วยเชื่อมโยงระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยการให้คำแนะนำ การจัดลำดับคิว หรือการชี้ช่องทางติดต่อ ส่งผลให้กระบวนการรับบริการเป็นไปอย่างเป็นระบบ และลดความซ้ำซ้อนในการติดต่อประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Inta (2022) วิจัยเรื่องคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยพึงพอใจในด้านการประสานงานที่มีความรวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khonphian, Naipinit, Mangmee, Chaisri, Chuchuay, and Khunyu (2024) วิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก

ด้านประสิทธิภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะจิตอาสาสามารถปฏิบัติงานได้ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม มีความรอบคอบในการช่วยจัดเตรียมเอกสาร และให้ความช่วยเหลืออย่างตรงเวลา ส่งผลให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัว ลดความผิดพลาด และสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sampanvech (2023) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลราชวิถี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลราชวิถี ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Inta (2022) พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยพึงพอใจในด้านการประสานงานที่มีความรวดเร็ว ขณะที่ผู้รับบริการชาวลาว เมียนมา และจีน ให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อการให้บริการของโรงพยาบาลโอเวอร์บรุ๊ค จังหวัดเชียงราย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่ส่งผลให้การรับรู้คุณค่าการให้บริการของจิตอาสาแตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราชมีลักษณะเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้เป็นเพราะจิตอาสาได้รับการปลูกฝังแนวคิดด้านจิตสาธารณะและจริยธรรมในการให้บริการ ซึ่งเน้นการช่วยเหลือผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค

ไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ส่งผลให้ประชาชนทุกกลุ่มรับรู้คุณค่าการให้บริการในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ลักษณะของบริการในโรงพยาบาลซึ่งเป็นบริการด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มุ่งหวังความช่วยเหลือในด้านข้อมูล ความสะดวก และการประสานงาน มากกว่าการคาดหวังการบริการที่แตกต่างตามสถานะส่วนบุคคล จึงทำให้การรับรู้คุณค่าการให้บริการของจิตอาสามีความใกล้เคียงกันในทุกกลุ่มประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khonphian, Naipinit, Mangmee, Chaisri, Chuchuay, and Khunyu (2024) วิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sampanvech (2023) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลราชวิถีไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pojjamnien (2022) วิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ โดยจำแนกตามเพศพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaewnet (2024) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลชัยบาดาล ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน อาจเกิดจากบริบทและลักษณะของบริการที่ไม่เหมือนกัน โดยการให้บริการของจิตอาสาในโรงพยาบาลศิริราช เป็นบริการสนับสนุนที่มีมาตรฐานเดียวและเน้นความเสมอภาค จึงไม่ทำให้การรับรู้คุณค่าแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล ขณะที่งานวิจัยที่พบความแตกต่างมักศึกษาความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาลโดยตรง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคาดหวังและประสบการณ์เฉพาะบุคคลมากกว่า

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ปัญหาของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช ยังมีข้อจำกัดสำคัญอยู่ที่กระบวนการสื่อสาร ความพร้อมด้านทักษะของจิตอาสา และการทำงานร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความเข้าใจของผู้รับบริการและความต่อเนื่องของการให้บริการในบริบทโรงพยาบาลที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานจิตอาสาที่ต้องรองรับผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ทั้งด้านช่วงอายุ ระดับความเข้าใจ และสภาวะทางร่างกายและจิตใจ ขณะเดียวกันจิตอาสาบางส่วนอาจยังขาดการพัฒนาทักษะเฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง ทำให้การให้ข้อมูล การแนะนำ และการประสานงานในบางสถานการณ์ยังไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าการให้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith, and Panyathorn (2024) วิจัยเรื่องปัญหาและความพึงพอใจต่อการบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการให้บริการชาวต่างชาติมาจากด้านผู้ให้บริการขาดทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทำให้ใช้เวลามากและไม่เข้าใจกัน

สำหรับข้อเสนอแนะของคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราช ควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณค่าการให้บริการในเชิงระบบ โดยเน้นการเสริมสร้างทักษะด้านการสื่อสารและการให้คำแนะนำ การกำหนดบทบาทหน้าที่ของจิตอาสาให้ชัดเจนในแต่ละแผนก รวมถึงการส่งเสริมความร่วมมือกับบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพและคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาในภาพรวม ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Kaewnet (2024) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลชัยบาดาล ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของPhengrungruangwong, and Panyudod, 2023) พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะจิตอาสาของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ควรมุ่งมั่นพัฒนาตนเองและศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทั้งนี้เป็นเพราะงานวิจัยดังกล่าวต่างชี้ให้เห็นตรงกันว่า คุณภาพการให้บริการและศักยภาพของผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณค่าและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการพัฒนาทักษะ ความรู้ และการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบของจิตอาสาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการในบริบทสถานพยาบาลได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งอยู่ในทิศทางเดียวกับข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

สรุป

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการให้คุณค่าการบริการของจิตอาสาโรงพยาบาลศิริราชอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการไม่ส่งผลต่อระดับคุณค่าการบริการอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดด้านการสื่อสาร ทักษะเฉพาะทาง การประสานงาน และบทบาทของจิตอาสาที่ไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้รับบริการอย่างเพียงพอ การพัฒนาศักยภาพจิตอาสาจึงควรมุ่งเสริมทักษะการสื่อสารและการประสานงาน ปรับบทบาทให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และส่งเสริมความร่วมมือกับบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อยกระดับคุณค่าการบริการอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 โรงพยาบาลศิริราช ควรพิจารณาจัดอบรมและเสริมทักษะด้านการให้บริการแก่จิตอาสา โดยเน้นการสื่อสาร การให้คำแนะนำด้านสุขภาพ และการประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์

1.2 โรงพยาบาลศิริราช ควรพิจารณาพัฒนาระบบสื่อสารระหว่างจิตอาสาและผู้รับบริการให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ เช่น การแจ้งขั้นตอนการรับบริการ การแนะนำกิจกรรมระหว่างรอ และการตอบคำถามของผู้รับบริการ

1.3 โรงพยาบาลศิริราช ควรพิจารณาปรับบทบาทและหน้าที่ของจิตอาสาในแต่ละแผนกให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.4 โรงพยาบาลศิริราช ควรพิจารณาส่งเสริมความร่วมมือระหว่างจิตอาสาและบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติ โดยกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานของจิตอาสาให้สอดคล้องกับศักยภาพและบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสม ภายใต้ข้อตกลงและแนวทางการดำเนินงานของศูนย์อาสาสมัครศิริราช

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการ และเทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการของจิตอาสา ให้ทันสมัย สอดคล้องกับบริบทในยุคดิจิทัลและเทคโนโลยี ณ ปัจจุบัน และสังคมผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น

2.2 ควรศึกษาการพัฒนาทักษะและคุณค่าการให้บริการของจิตอาสาในระยะยาว เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและจัดทำแนวทางการอบรมจิตอาสาก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่จริงในระบบบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศิริราช

References

Boonprachub, P., & Inthachaiuea, L. (2024). Quality of Nursing Services for Patients Receiving Services in the Special Ward, Dan Chang Hospital. *Journal of Health and Nursing, Ubon Ratchathani University*, 3(1), 86–99.

Duangkratok, P. (2024). *Public Satisfaction with the Quality of Service of a Public Hospital in Nakhon Ratchasima Province, Chalerm Phra Kiat Academic Service Center, Nakhon Ratchasima Province*. (Master's Thesis). Ramkhamhaeng University. Bangkok.

Editorial Staff. (n.d.). *Volunteer Caregivers for the Sick in Thai Society: A Brief Survey*. Retrieved January 4, 2025, from https://budnet.org/sunset/node/184

Faculty of Medicine Siriraj Hospital. (2025). *History of Siriraj Hospital*. Bangkok: Faculty of Medicine Siriraj Hospital.

Inta, K. (2022). *Service Quality of Inpatient Departments in Private Hospitals in Chiang Rai Province*. (Master's Thesis). Mae Fah Luang University. Chiang Rai.

Kaewnet, P. (2024). *Factors Influencing Patient Satisfaction with Services at Chai Badan Hospital*. (Master's Thesis). Ramkhamhaeng University. Bangkok.

Khonphian, P., Naipinit, T., Mangmee, N., Chaisri, P., Chuchuay, P., & Khunyu, B. (2024). Quality of Service Factors Affecting the Decision to Use the Services of Sri Suk Samran Sub-District Health Promotion Hospital, Ubon Rat District, Khon Kaen Province. *Journal of Asia Graduate College*, 14(2), 132–144.

Ministry of Public Health. (2019). *Ministry of Public Health Regulations on Village Health Volunteers, B.E. 2554*. Nonthaburi: Ministry of Public Health.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–51.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Phatthiyathani, S. (2022). *Educational Measurement*. Bangkok: Prasan Printing.

Phengrungruangwong, R., & Panyudod, N. (2023). Volunteerism Characteristics of Village Health Volunteers in Preventing the Spread of COVID-19 in Nakhon Pathom Province. In *The 15th National Academic Conference* (pp. 1473–1484). Nakhon Pathom: Nakhon Pathom Rajabhat University.

Phimkhot, W. (2025). Motivation for Volunteering in Hospitals: A Case Study of Adolescent Volunteers. *Journal of Public Administration and Politics*, 14(1), 216–228.

Pojjamnien, A. (2022). *Service Quality of Rajpipat Hospital*. (Master's Thesis). Ramkhamhaeng University. Bangkok.

Rungsawang, T. (2023). *The Quality of Service Affects the Decision-Making of Patients at a Hospital in Kanchanaburi Province*. (Master's Thesis). Ramkhamhaeng University. Bangkok.

Sampanvech, K. (2023). *Service Quality of Rajavithi Hospital*. (Master's Thesis). Sukhothai Thammathirat Open University. Nonthaburi.

Siriraj Volunteer Center. (2016). *Get to Know Us*. Bangkok: Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University.

Smith, K., & Panyathorn, K. (2024). Research on Problems and Satisfaction with Health Services of Foreign Patients in a Public Hospital. *Journal of Nursing and Health*, 6(3), 1–16.

Srisaad, B. (2017). *Basic Research*. Bangkok: Suviriyasarn.