

Scam

ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสอบภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง

นางนรพันธ์ ธาราวรช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

Satisfaction of Health Check Up at Lampang Cancer Center

Mrs. Naranun Tarawat

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration


School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2007

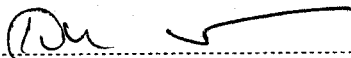
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง
ชื่อและนามสกุล นางนรนนท์ ธารวรรษ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล
2. รองศาสตราจารย์ ดร.อัญญา โพธิ์ดี
3. รองศาสตราจารย์นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณจวน ประวัติเมือง)



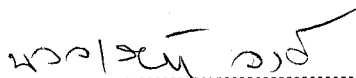
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล)



กรรมการ

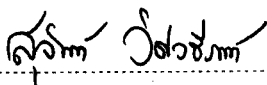
(รองศาสตราจารย์ ดร.อัญญา โพธิ์ดี)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 13 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง
ผู้วิจัย นางนรณันท์ ธาราวรรษ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล (2) รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา โพธิ์ดี
 (3) รองศาสตราจารย์นวลเสนาห์ วงศ์เชิดธรรม **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม (3) นำเสนอข้อเสนอแนะแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ ผู้รับบริการที่มารับตรวจสอบสุขภาพ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์มะเร็ง ลำปาง จำนวน 400 ราย ในช่วงเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2550 เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เพียร์สันไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม พบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรับบริการ การเคยมาตรวจสุขภาพ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) ข้อเสนอแนะแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีจำนวนรวมทั้งหมด 15 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 ข้อ และด้านการบริการ จำนวน 13 ข้อ

คำสำคัญ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การตรวจสอบสุขภาพ ศูนย์มะเร็ง ลำปาง

Thesis title: Satisfaction of Health Check - Up at Lampang Cancer Center
Researcher: Mrs. Naranun Tarawat; **Degree:** Master of Bussiness Administration
Thesis advisors: (1) Saowapa Meethavonkul ; (2) Dr. Achara Prodee ;
(3) Nuansanae Wongchirdthum ; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The aims of this research were : (1) to study patient satisfaction to health check-up services of Lampang Cancer Center and (2) to study correlation between personal data and patient's satisfaction of overall services and (3) to present the advice for the person and the department in order to planning develop the services have more effective.

This research was done from purposive sampling of 400 patient who visited the out-patient department at Lampang Cancer Center between January and Febuary in 2007. The instrument used in the research, was a questionnaire which the researcher made Frequency distribution, mean, standard deviation, and Person Chi - square were used in data analysis.

The research results found that : (1) patient's satisfaction overall to health check-up services of Lampang Cancer Center was at the high Level and (2) correlation between personal data and patients' overall satisfaction was found at the statistically significant level of 0.05. Sex, age, status, education, salary, right of receiving service, heath check-up in the past, and number of visiting the Center were not correlation with patients' satisfaction at the statistically significant level of 0.05 and (3) the advice for the person and the department in order to planning develop the services had more effective. It was overall 15 topics that were the officer' service was amount of 2 topics and the service was amount of 13 topics.

Keywords: Satisfaction of the patient, Health check-up, Lampang Cancer Center

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ เสาวภา มีถาวรกุล อาจารย์ที่ปรึกษา คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งคณาจารย์สาขา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาให้คำแนะนำให้กำลังใจในการศึกษา ตลอดหลักสูตร ติดตาม กำกับดูแลในการทำวิทยานิพนธ์ ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน พระคุณเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการศูนย์แม่เริ่ง ลำปาง นายแพทย์สุรทัศน์ พงษ์นิกร นางสุรีย์รัตน์ พวงสายใจ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ที่ช่วยให้ความอนุเคราะห์อย่าง ดียิ่งในการอนุญาตให้เก็บข้อมูล นางอุษณีย์ ปักสังขานะ ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ที่ช่วยให้ ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล นายสมชาย สว่างศรี หัวหน้างานรังสีวินิจฉัยและเวชศาสตร์ นิวเคลียร์ กลุ่มงานรังสีรักษาและเวชศาสตร์นิวเคลียร์ ที่ให้คำปรึกษาในการประมวลผลข้อมูล ด้วยโปรแกรมทางสถิติ นายจิตรรัตน์ จิรัญญนันท์ ที่ให้การตรวจสอบบทความภาษาอังกฤษ ขอขอบพระคุณอย่างสูง และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

กำลังใจที่ได้รับการสนับสนุนอย่างอดทนและดียิ่งจากนายกิตติพล ธาราวรรษ และ บุตรทั้งสอง ผู้วิจัยถือว่ามีความสำคัญในการศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ ตลอดหลักสูตรนี้ ผลการวิจัยในครั้งนี้ หวังว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจทุกท่าน

นรนนท์ ธาราวรรษ

เมษายน 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดการบริการและคุณภาพบริการ	11
การตรวจสอบคุณภาพ	24
บริการตรวจสอบคุณภาพของศูนย์มะเร็ง ลำปาง	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการตรวจสอบคุณภาพ	39
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่นๆ	48
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการ	58
ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ของการบริการโดยรวม	65
ตอนที่ 6 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะต่อการบริการ ตรวจสอบสุขภาพ	73
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
สรุปการวิจัย	75
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	87
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	88
ข แบบสอบถาม	90
ประวัติผู้วิจัย	99

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 สถิติผู้มารับบริการตรวจสุขภาพ.....	28
ตารางที่ 2.2 จำนวนบุคลากรของศูนย์มะเร็ง ลำปาง ปีงบประมาณ 2549.....	29
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ.....	39
ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ.....	39
ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ.....	40
ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ.....	41
ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	42
ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการ รับบริการ.....	43
ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามการเคยมาตรวจสุขภาพ.....	43
ตารางที่ 4.9 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้ บริการ.....	44
ตารางที่ 4.10 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามการรู้จักศูนย์มะเร็ง ลำปาง.....	44
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแพทย์.....	45
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลหน้าห้องตรวจ.....	46
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ผู้ให้บริการด้านการรักษา.....	47
ตารางที่ 4.14 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ แผนกเวชระเบียน.....	48
ตารางที่ 4.15 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ฉุกเฉินประวัติ.....	50
ตารางที่ 4.16 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ห้องเจาะเลือด.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ห้องตรวจคลื่นหัวใจ.....	52
ตารางที่ 4.18 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ห้องเอ็กซเรย์.....	53
ตารางที่ 4.19 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ห้องจ่ายยา.....	54
ตารางที่ 4.20 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ห้องการเงิน.....	55
ตารางที่ 4.21 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการห้อง ทันตกรรม.....	56
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ.....	57
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบบริการ	58
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการ.....	59
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการสื่อสาร	60
ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก	61
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่	62
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบบริการด้านค่าใช้จ่าย ในการรับบริการ	63
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการ	63
ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจโดยรวมของการบริการความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม	64
ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม	65
ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม	66
ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม	67
ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม ..	68
ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม ..	69
ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิที่ใช้ในการรับบริการกับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม	70
ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างการเค ยมาตรวจสุขภาพที่ศูนย์มะเร็ง ลำปางกับความ พึงพอใจของการบริการ โดยรวม	71
ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการกับความพึงพอใจของการ บริการ โดยรวม	71
ตารางที่ 4.40 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะต่อการบริการตรวจสุขภาพ	73
ตารางที่ 4.41 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับการกลับมาตรวจสุขภาพ	74
ตารางที่ 4.42 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับการแนะนำญาติ พี่น้อง มาตรวจสุขภาพ	74

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	9
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองคุณภาพการให้บริการ	21
ภาพที่ 2.3 สามเหลี่ยมแห่งบริการ	23
ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนในการให้บริการตรวจสอบสภาพ	30

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คนเราทุกคนย่อมต้องการมีสุขภาพที่ดี เพื่อดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข ดังนั้นเมื่อมีปัญหาสุขภาพหรือความต้องการสิ่งใด ๆ เกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย โดยไม่จำเป็นต้องเจ็บไข้ได้ป่วยเสียก่อน โรงพยาบาลเป็นองค์การสุขภาพ และเป็นสถานที่สำคัญ อีกทั้งเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่แห่งความต้องการของมนุษย์ คือ “ยารักษาโรค” โดยจะให้ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง อาจแปลความหมายได้ดังนี้ ศึกษาและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย รวมทั้งรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ป่วย ดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ทั้งร่างกายและจิตใจ ศึกษาให้เห็นภูมิหลังทั้งหมดของผู้ป่วย การดูแลอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ด้วยความระมัดระวังอย่างเอื้ออาทร การคุ้มครองสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย (นพ.อนุวัฒน์ สุภษุติกุล และคณะ, 2544) การที่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้น สามารถสนองตอบความต้องการได้ครบถ้วนตามที่มุ่งหวังไว้ (Peter, 1993 อังโนเพ็ญจันทร์ นาคสกุล: 2546)

แผนกผู้ป่วยนอก ถือเป็นด่านแรกที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และถือเป็นงานที่สำคัญยิ่งของ โรงพยาบาลที่จะต้องดำเนินการจัดระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้รับบริการ การบริการแผนกผู้ป่วยนอกนั้นเป็นการบริการแก่ผู้รับบริการที่มารับการตรวจรักษา รักษาและกลับบ้านไม่ต้องนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ดังนั้นระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาลอาจใช้เวลาไม่นาน อัตราการหมุนเวียนของผู้ป่วยนอกจึงสูง และเป็นแผนกที่มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุดของทุกโรงพยาบาล (อาทิศย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ติระจินดา, 2538) การให้บริการแก่ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ผู้มารับบริการจะต้องติดต่อกับแผนกต่าง ๆ โดยเริ่มตั้งแต่ ห้องทำบัตร ห้องตรวจโรค ห้องเอกซเรย์ ห้องปฏิบัติการและห้องชันสูตร ห้องจ่ายยา และแผนกการเงิน ดังนั้น การบริการแก่ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จึงต้องอาศัยการประสานงานจากหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงานด้วยกัน การประสานงานที่ดีจะช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น เนื่องจากบุคลากรมีความเข้าใจในนโยบายของแผนก มีความสามัคคี ไม่มีความขัดแย้ง ไม่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน

ในปัจจุบันนี้ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการสูงขึ้น ทุกโรงพยาบาล จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดบริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวัง นอกจากการสนองตอบความมุ่งหวังและความต้องการของผู้รับบริการแล้ว โรงพยาบาลจะต้องวางแผนจัดการ เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลที่มุ่งให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีและได้รับความพึงพอใจ นอกจากการให้บริการการรักษาพยาบาลจากแพทย์และบริการสนับสนุนการรักษาพยาบาลแล้ว บริการทั่วไปก็สามารถจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการได้ ซึ่งสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการนั้น ได้แก่ การได้รับการต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของแพทย์และพยาบาล โดยมีความเชื่อมั่นไว้วางใจโรงพยาบาลและแพทย์ว่าจะให้การตรวจรักษาในสิ่งที่จำเป็น ไม่มีการเอาเปรียบผู้ป่วย การได้รับความสะดวกสบายและบรรยากาศของโรงพยาบาล เพื่อชดเชยความรู้สึกทุกข์ร้อนใจในความเจ็บป่วย เมื่อผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบายและอยู่ในบรรยากาศที่ดี จะทำให้มีจิตใจเบิกบาน บรรยากาศและความสะดวกสบาย การคิดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินควร โดยทางโรงพยาบาลจะต้องพิจารณาและดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบ วิเคราะห์ถึงความจำเป็นของผู้ป่วยและเลือกปฏิบัติให้เหมาะสม (อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอคุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา, 2538)

การให้บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง นอกจากการให้บริการผู้ป่วยโรคมะเร็งแล้ว ยังให้บริการค้นหาโรคมะเร็งในระยะเริ่มแรก โดยดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการตรวจสุขภาพ แบ่งเป็นการตรวจสุขภาพเพื่อค้นหาโรคมะเร็งในระยะเริ่มแรก สำหรับประชาชนที่ไม่มีอาการผิดปกติ และตรวจเฉพาะโปรแกรมสำหรับผู้ที่มีการผิดปกติ จากรายงานประจำปี 2547 ผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2547 แยกเป็นผู้ป่วยที่เป็นโรคมะเร็ง 12,040 ราย ผู้ป่วยที่เป็นมะเร็งก่อนระยะลุกลามและกลุ่มเนื้องอก 560 ราย และมีผู้รับบริการตรวจสุขภาพเพื่อค้นหาโรคมะเร็งในระยะเริ่มแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 จำนวน 17,150 ราย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 จำนวน 18,161 ราย และปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จำนวน 26,148 ราย (รายงานประจำปี 2546 ศูนย์มะเร็ง ลำปาง) และจากการสำรวจอัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ปี 2548 ในเดือนมกราคม 73.70% เดือนเมษายน 74.90% เดือนกรกฎาคม 79.40% (รายงานตัวชี้วัดของหน่วยงานต่าง ๆ ปี พ.ศ. 2548) จากผลการดำเนินงานของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก ศูนย์มะเร็ง ลำปาง ในด้านการบริการตรวจสุขภาพ ตั้งแต่ปี 2545 - 2547 มีจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี และมีอัตราความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 80%

ประกอบกับในจังหวัดลำปาง มีโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัดลำปางที่ให้บริการตรวจสุขภาพ ซึ่งแต่ละแห่งย่อมจะมีคุณภาพของบริการที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ความน่าเชื่อถือ ความสามารถของแพทย์ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ดังนั้นทุกโรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพของบริการให้มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงการสร้าง ความพึงพอใจ ประทับใจ และจะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการตรวจสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง เพื่อนำข้อมูลพื้นฐานเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง การบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

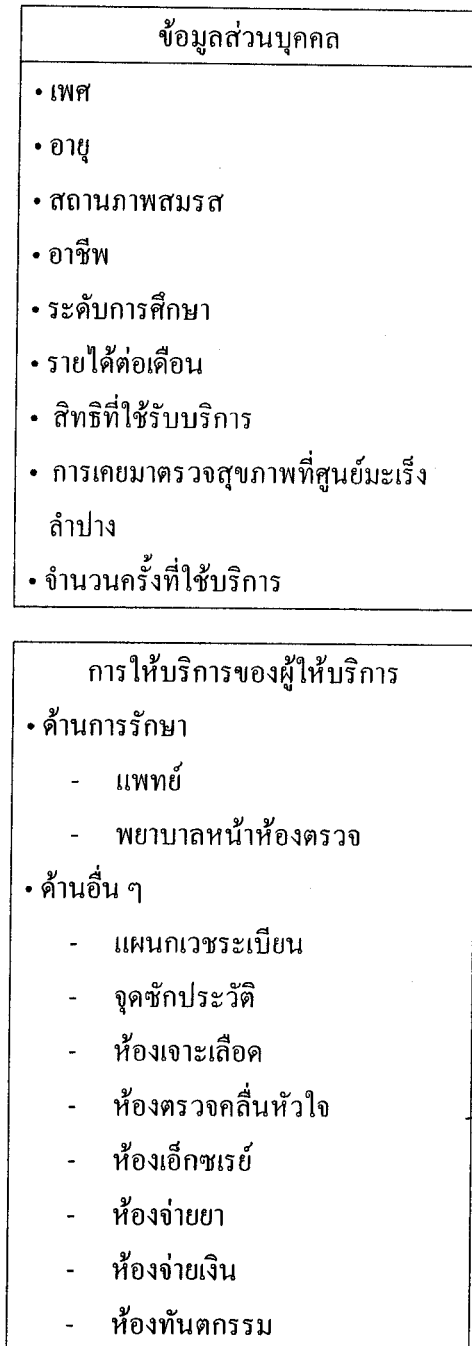
2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตรวจสุขภาพของศูนย์ มะเร็ง ลำปาง

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม

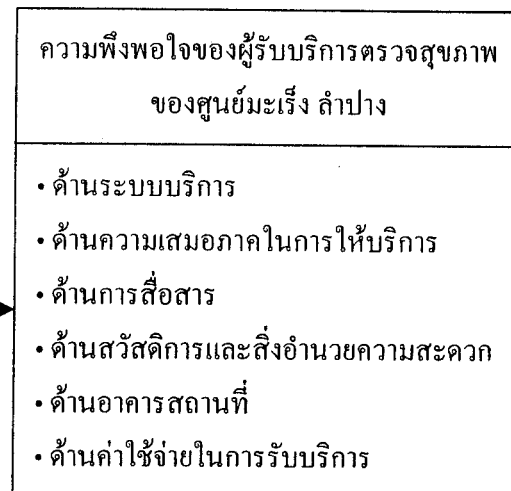
2.3 นำเสนอข้อเสนอแนะแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มารับบริการตรวจสุขภาพ ณ แผนกผู้ป่วยนอก เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2550 จำนวน 400 ราย

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการตรวจสุขภาพ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย จำนวน 400 คน ในระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2550 ช่วงเวลา 09.00 น. – 12.00 น.

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านระบบบริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2550

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในครั้งนี้

4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษาและด้านอื่น ๆ

4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตรวจสุขภาพของศูนย์มะเร็ง ลำปาง ด้านระบบบริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ศูนย์มะเร็ง ลำปาง หมายถึง โรงพยาบาลเฉพาะทางโรคมะเร็งขนาด 200 เตียง เปิดบริการตรวจค้นหามะเร็งในระยะเริ่มแรกทุกระบบ ตรวจสุขภาพทั่วไปทั้งชายและหญิง ตรวจภายใน ตรวจเต้านม ตรวจช่องปาก ตรวจปัสสาวะ อุจจาระ เอ็กซเรย์ปอด อัลตราซาวด์ ตรวจคลื่นหัวใจ และคลินิกพิเศษต่างๆ เปิดบริการผู้ป่วยใน พื้นฟูสภาพผู้ป่วย การดูแลผู้ป่วยที่บ้าน

บริการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโรคมะเร็งอื่น ๆ ปัจจุบันได้มีการรักษาผู้ป่วยด้วยรังสีผ่าตัด และเคมีบำบัด

5.2 บริการตรวจสุขภาพ หมายถึง การให้บริการตรวจสุขภาพเพื่อค้นหา มะเร็งในระยะเริ่มแรก และการตรวจสุขภาพตามโปรแกรมการตรวจเฉพาะ มะเร็ง สำหรับผู้ที่มีอาการผิดปกติที่อาจสงสัยว่าจะเป็น มะเร็ง ได้แก่ การตรวจหามะเร็งปากมดลูก มะเร็งเต้านม มะเร็งปอด มะเร็งตับ มะเร็งตับอ่อน มะเร็งกระเพาะอาหาร มะเร็งลำไส้ มะเร็งต่อมลูกหมาก มะเร็งช่องปาก คีรีชนะ และลำคอ มะเร็งรังไข่ มะเร็งต่อมไทรอยด์

5.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่รับบริการตรวจสุขภาพ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ มะเร็งลำปาง เพศหญิง และเพศชาย ทั้งผู้รับบริการรายเก่า และผู้รับบริการรายใหม่

5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกทั้งทางบวกและทางลบของผู้ให้บริการและการบริการ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของผู้รับบริการ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ของศูนย์ มะเร็ง ลำปาง ” จะให้ประโยชน์ ดังนี้

- 6.1 นำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น
- 6.2 ช่วยให้งานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ประกอบการวางแผนการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
- 6.3 ช่วยให้นักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อเสนอแนะไปใช้ประกอบการวางแผนการพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการตรวจสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง
ลำปาง ผู้ศึกษาได้ศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดของการบริการและคุณภาพบริการ
3. การตรวจสุขภาพ
4. บริการตรวจสุขภาพของศูนย์มะเร็ง ลำปาง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายความพึงพอใจ

มอร์ส (Morse, 1955) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความ
ตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใด
ความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดจะต้องลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึง
พอใจ

แคมป์เบล (Campbell, 1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ผลสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่เป็นอยู่กับสภาพการณ์ที่อยาก
ให้เป็นหรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็น
การตัดสินของแต่ละบุคคล

หลุยส์ จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้
บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการ
แสดงออก

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง
ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จูใจ

วิภาวดี สายนำทาน (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ เมื่อเขาได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง

พจน์ ปิติชัยชาญ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วย เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้ป่วยที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการทางการแพทย์ และสามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรเทาในสิ่งที่เขาคาดหวัง

วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของตน

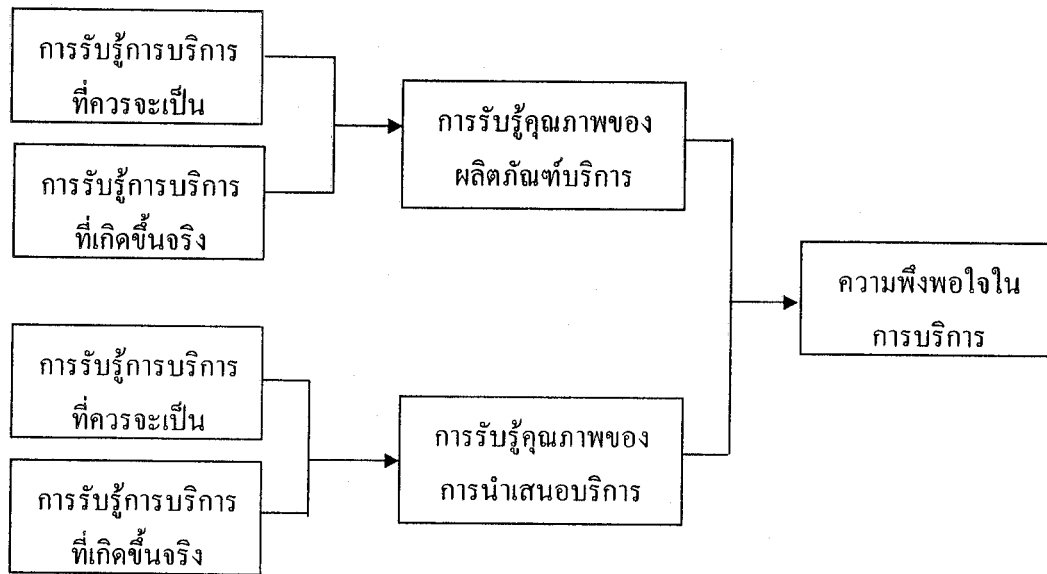
โดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรเทาในสิ่งที่เขาคาดหวัง

1.2 องค์ประกอบความพึงพอใจ

การบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากการขายสินค้าโดยทั่วไป เนื่องจากในการบริการเน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าหรือผู้บริโภคมากกว่าเน้นที่ตัวผลิตภัณฑ์ ดังนั้นความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 อย่าง คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ : ผู้ใช้บริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพ ของการนำเสนอบริการ : ผู้ใช้บริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้ให้บริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

องค์ประกอบที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือองค์ประกอบของคุณภาพทางการแพทย์ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (อนุวัฒน์ สุภษัตริกุล, 2536 อ้างใน วิภาวดี สายนำทาน, 2542)

1. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ป่วย เช่น ระบบนัดที่ดี เวลาในการจัดให้บริการ
2. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง บริการที่ไม่เกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลทางด้านคลินิก แต่จะช่วยให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากขึ้น และยินดีที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปเมื่อมีความจำเป็น ลักษณะดังกล่าวได้แก่ ความสวยงาม ความสะอาดสบาย ความสะอาด ความเป็นส่วนตัว คนตรี การให้ความรู้และการหย่อนใจด้วยวิธีต่างๆ ให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟัง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองอย่างเหมาะสม และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ
3. คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น และการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของผู้มารับบริการและด้านคำแนะนำที่ผู้มารับบริการได้ประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟัง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองอย่างเหมาะสม และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ

4. คุณภาพด้านเทคนิคบริการ หมายถึง การให้บริการทางคลินิกสอดคล้องกับสภาพของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยคืนสภาพปกติอย่างรวดเร็วและปลอดภัย และการที่ผู้ป่วยจะสามารถมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาตนเองได้ถึงระดับหนึ่ง

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการนั้น ยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้ใช้บริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้ใช้บริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

ความคาดหวังของผู้รับบริการ

1. ต้องการความสะดวก
2. ต้องการความรวดเร็ว
3. ได้รับการต้อนรับทักทาย
4. ให้ความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ
5. ให้ความสนใจตอบคำถาม
6. ต้องการท่าทีแสดงออกที่สุภาพ
7. พุดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ
8. มีความเป็นกันเอง

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในการจัดให้มีการบริการแก่ผู้ป่วย โรงพยาบาลจะต้องให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการ บนพื้นฐานของการให้บริการที่ดีมีคุณภาพมาตรฐาน คำนึงถึงความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของผู้ใช้บริการแต่ละคน (พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์, 2540 อ้างใน วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์, 2546) และนอกจากการสนองตอบความมุ่งหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว โรงพยาบาลยังต้องวางแผนจัดการเพื่อเป็นการกำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลที่มุ่งให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ดี และได้รับความพึงพอใจ ซึ่งสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการนั้นได้แก่ (อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา, 2538)

- การได้รับการต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกระดับ ด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

- การมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของแพทย์และพยาบาล โดยมีความเชื่อมั่นไว้วางใจโรงพยาบาลและแพทย์ จะให้การตรวจรักษาที่จำเป็นไม่มีมีการเอาเปรียบผู้ป่วย

- การได้รับความสะดวกสบายและอยู่ในบรรยากาศที่ดี จะทำให้มีจิตใจเบิกบาน บรรยากาศและความสะดวกสบายนี้ รวมถึงความสะดวกด้วย

- การคิดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินควร โดยทางโรงพยาบาลจะต้องพิจารณาและดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบ วิเคราะห์ถึงความจำเป็นของผู้ป่วยและเลือกปฏิบัติให้เหมาะสม

จากการศึกษาอาจจะสรุปได้ว่าองค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ จะประกอบไปด้วย ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ทัศนคติที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเชื่อมั่นในการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

2. แนวคิดการบริการและคุณภาพบริการ

การบริการ

2.1 ความหมายการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่าง เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

บุญเกียรติ ชิวตระกูลกิจ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช (2547) กล่าวว่า บริการ หมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้กับผู้บริโภค โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ผู้บริโภคเมื่อจ่ายเงินซื้อบริการแล้วก็ไม่ได้มีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์สินใด ๆ นอกเหนือจากสิทธิในการได้รับบริการตามที่ตกลงกันเท่านั้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ ฯลฯ

2. การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขาย และใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ ฯลฯ

บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องไต่ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที

บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติ ของตัวอักษรทั้ง 7 ตัว คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก ของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมืด

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นกระแฉ่ง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

จากความหมายข้างต้นอาจสรุปได้ว่า บริการของโรงพยาบาล เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบความต้องการ จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที

2.2 ลักษณะบริการ

บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

2.2.1 *ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)* บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้องหรือรู้สึกถึงการบริการใด ๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่จะสามารถรับรู้ว่าการบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้น ๆ แล้ว

2.2.2 ไม่สามารถแยกจากกันได้ (Inseparability) การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและบริการออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลและข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลาย ๆ รายในเวลาเดียวกันได้

2.2.3 ไม่แน่นอน (Variability) ในการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักร หรือกระบวนการบริการที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนการบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวกันเท่านั้น คือ เมื่อให้และรับบริการในเวลาเดียวกัน ถึงแม้จะมีการวางแผนกระบวนการให้บริการไว้ล่วงหน้า แต่บริการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อมไม่ว่าจะจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพบริการไปด้วย

2.2.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากการบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้นหากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่พอเพียง และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่น ๆ ที่ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และเกิดความสูญเปล่ากับพนักงานที่ต้องอยู่ว่าง ๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย

2.2.5 จัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) ปัจจัยหลักที่จะช่วยในการให้บริการคือคน และคุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และธรรมาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากการขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียม และการขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

2.3 ประเภทของบริการ

การพิจารณาความแตกต่างของบริการแต่ละรูปแบบ จะช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท เข้าใจถึงความพยายามของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท และเตรียมกระบวนการในการบริการและการส่งมอบแก่ผู้บริโภควิธีที่เหมาะสม และช่วยในการพัฒนากลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งได้หลายรูปแบบโดยอาศัยเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 แบ่งตามความเกี่ยวข้องของสินค้าที่มีตัวตนและความเป็นเจ้าของกิจการ

ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่

- 1) ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า บริการซ่อมรถยนต์ เป็นต้น
- 2) ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้กับผู้ซื้อ ผู้ซื้อสามารถใช้บริการได้ แต่ไม่สามารถเป็นเจ้าของสิ่งที่มีตัวตนที่ใช้ในการให้บริการ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการร้านอินเทอร์เน็ต รถแท็กซี่ โรงแรม เป็นต้น
- 3) บริการที่มีสินค้าควบมาด้วย เป็นรูปแบบการบริการที่มีสินค้าที่เป็นผลลัพธ์จากการให้บริการ และลูกค้าจะเป็นเจ้าของสินค้านั้นได้ เช่น ร้านอาหาร ร้านตัดเสื้อผ้า เป็นต้น
- 4) บริการที่ไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง บริการลักษณะนี้บุคคลผู้ให้บริการมีความสำคัญที่สุด ลูกค้ารับบริการจากทักษะและความสามารถของบุคคลผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ไม่ใช่เครื่องมือหรือสินค้า เช่น นวดแผนโบราณ ร้านตัดผม เป็นต้น

2.3.2 แบ่งตามระดับของความเล็งและความพยายามในการซื้อ

- 1) บริการสะดวกซื้อ (Convenience Services) โดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งสินค้าสะดวกซื้อมักจะเกี่ยวข้องกับราคาไม่แพงและซื้อบ่อย แต่บริการสะดวกซื้อเป็นบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับความเล็งต่ำและความพยายามในการซื้อต่ำ เพราะผู้บริโภคถูกทำให้เข้าใจว่ามีความเกี่ยวข้องน้อยกับบริการสะดวกซื้อ เช่น ไปรษณีย์ เมื่อผู้บริโภคนำไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ต้องการส่งไปถึงที่ทำการไปรษณีย์ หลังจากที่ได้ดำเนินการระบวนการส่งมอบ ณ ที่ทำการเรียบร้อยแล้วก็ไม่ได้อยู่รับบริการอีกต่อไป แต่เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่จะทำการส่งมอบไปรษณีย์ภัณฑ์นั้น ๆ ไปถึงมือผู้รับต่อไป เป็นต้น
- 2) บริการตามความชอบ ผู้บริโภคจะมีความชอบพอในตราผลิตภัณฑ์เฉพาะและเต็มใจที่จะเปลี่ยนไปใช้ตราผลิตภัณฑ์อื่นถ้าจำเป็น บริการตามความชอบเป็นบริการสะดวกซื้อ กลายเป็นบริการที่มีความแตกต่างด้วยการสร้างตราผลิตภัณฑ์และพัฒนาการความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคต่อตราผลิตภัณฑ์ในระดับหนึ่ง บริการซื้อตามความชอบเป็นการซื้อที่มีความเล็งมากกว่า และมีความพยายามในการซื้อสูงกว่าเล็กน้อยโดยเปรียบเทียบกับบริการสะดวกซื้อ แต่ผู้บริโภคยังมีความเกี่ยวข้องในการบริการ เช่น ร้านอาหารจานด่วน และร้านล้างอัดรูป เป็นต้น
- 3) บริการเลือกซื้อ ผู้บริโภคจะมีความเล็งมากกว่าในการซื้อบริการเลือกซื้อ โดยเปรียบเทียบกับบริการสะดวกซื้อและบริการซื้อตามความชอบ ผู้บริโภคเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการซื้อมากในการเสาะแสวงหา เปรียบเทียบ และประเมินบริการเลือกซื้อ เมื่อเปรียบเทียบกับบริการสะดวกซื้อและบริการเลือกตามความชอบ ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมใน

กระบวนการบริการหรือเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการมาก เช่น ร้านทำฟัน หรือร้านทำผม ที่ผู้รับบริการต้องอยู่รับบริการนั้น ๆ ด้วยตนเอง เป็นต้น

4) บริการเฉพาะเจาะจงซื้อ เป็นบริการเลือกซื้อที่ก้าวข้ามมาสู่ขั้นที่สามารถสร้างความแตกต่างและสร้างความภักดีต่อตราผลิตภัณฑ์ในขั้นสุดท้าย ที่จะทำให้ผู้บริโภคเลือกบริษัทที่ให้บริการที่เขาต้องการเพียงบริษัทเดียวเท่านั้น บริการเหล่านี้จะมีความเสี่ยงสูงและมีความพยายามในการซื้อสูง ผู้บริโภคจะเต็มใจที่จะคอย และจะไม่ต้องทำอะไรที่น้อยกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง ผู้บริโภคจะมีความคาดหวังสูงในการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการเฉพาะเจาะจงซื้อ เช่น การพักผ่อน หรือการชมคอนเสิร์ต เป็นต้น

2.2.3 แบ่งตามส่วนผสมจากง่ายไปถึงที่ซับซ้อน

การบริการมักถูกอธิบายถึงในแง่ของความถี่ของการรับบริการและระยะเวลาของธุรกรรม ความไม่แน่นอน ระดับของความเฉพาะเจาะจงสำหรับลูกค้าแต่ละราย ความซับซ้อนของข้อมูล และประเภทของทรัพยากรที่ใช้ ซึ่งแบ่งประเภทตามส่วนผสมจากง่ายไปถึงที่ซับซ้อน โดยในธุรกรรมหนึ่ง ๆ อาจมีบริการเหล่านี้เพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบก็ได้ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1) ธุรกรรมมาตรฐาน (Mass Transactions) บริการประเภทนี้จะมีรูปแบบการบริการง่ายๆ เพียงไม่กี่แบบ มีการบริการที่มีความเฉพาะเจาะจงน้อย ลักษณะงานเป็นงานประจำ และมีข้อจำกัดด้านตลาดและเวลา ตัวอย่างเช่น ธุรกรรมฝาก - ถอนทั่วไปในธุรกิจธนาคาร เป็นต้น

2) ข้อสัญญาตามมาตรฐาน (Standard Contracts) บริการประเภทนี้จะมีรูปแบบการบริการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เป็นรูปแบบการบริการที่มีการสร้างทางเลือกที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นสำหรับลูกค้าแต่ละราย แต่ยังไม่ถึงกับสั่งทำเฉพาะบุคคล เช่น เงินกู้ หรือ ประกันชีวิต

3) การส่งมอบที่เฉพาะเจาะจง (Customized Delivery) การบริการจะถูกออกแบบให้ตอบสนองความต้องการเฉพาะลูกค้าแต่ละราย มีความยืดหยุ่นมากกว่า ต้องการจัดการสัมพันธภาพที่เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้นระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จะมีการพูดคุยถึงทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับลูกค้า และทำการสร้างสรรค์รูปแบบบริการที่ตรงกับความต้องการ และจะมีการทำสัญญาเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริการประเภทนี้ด้วย เนื่องจากเป็นการให้บริการเฉพาะราย ไม่สามารถนำไปให้บริการแก่ลูกค้ารายอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ เช่น การออกแบบและสร้างบ้าน เป็นต้น

4) สัมพันธภาพตามความเป็นไปได้ (Contingent Relationship) เป็นบริการที่มีการแบ่งรูปแบบการบริการตามลักษณะของปัญหาที่มีความซับซ้อน มีกิจกรรมเกี่ยวข้องมาก มีการ

ติดต่อสื่อสารภายในบริการแบบเข้มข้น มีรูปแบบการบริหารโครงการ และในการบริการการพัฒนาาระบบในระยะยาว รูปแบบบริการประเภทนี้จะมุ่งเน้นที่วัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ของกระบวนการมีขั้นตอนในการบริการเยอะ และต้องการการควบคุมอย่างใกล้ชิด เช่น บริษัทตัวแทนโฆษณา หรือบริการการออกแบบโครงสร้างระบบคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

2.3.4 แบ่งตามลักษณะและผลประโยชน์การให้บริการ

เป็นการจัดกลุ่มบริการที่มีลักษณะของการบริการและการสร้างประโยชน์ในรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 13 ประเภท ดังนี้

- 1) การสื่อสาร ธุรกิจบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เช่น ระบบการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ สถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ ไปรษณีย์ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือผู้ให้บริการจัดทำเว็บไซต์ เป็นต้น
- 2) การพักอาศัย ธุรกิจที่ให้บริการที่อยู่อาศัยเพื่อการพักผ่อนทั้งที่เป็นแบบระยะยาวและชั่วคราว ซึ่งแบ่งตามลักษณะของประเภทที่พัก เช่น โรงแรม อะพาร์ตเมนต์ บ้านเช่า บังกะโล รีสอร์ท คอนโดมิเนียม เป็นต้น
- 3) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เช่น รับสร้างและออกแบบบ้าน การจัดการสาธารณูปโภค การซ่อมแซมบ้าน การตกแต่งบ้าน การกำจัดปลวก หรือการออกแบบและจัดตกแต่งสวน เป็นต้น
- 4) การพักผ่อน ธุรกิจที่ให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ เช่น โรงภาพยนตร์ ลานโบว์ลิ่ง สนามกีฬา โรงละคร ภัตตาคาร พิพิธภัณฑ์ ร้านอาหาร บาร์หรือผับ เป็นต้น
- 5) บริการส่วนตัว ธุรกิจบริการที่ให้บริการการดูแลส่วนบุคคล เช่น สถานเสริมความงาม ร้านตัดผม ร้านซักรีด หรือร้านตัดเสื้อผ้า เป็นต้น
- 6) การรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิกทันตแพทย์ โพลีคลินิก ศูนย์บริการทางการแพทย์ สถาบันลดน้ำหนัก หรือห้องเล็บ เป็นต้น
- 7) ที่ปรึกษา เช่น ทนาย ที่ปรึกษาทางธุรกิจ ตัวแทนโฆษณา การสำรวจและวิจัย สำนักงานจัดงาน แนะนำการศึกษา หรือที่ปรึกษาการจัดงานแต่งงาน เป็นต้น
- 8) การเงิน ได้แก่ ธนาคาร บริษัทเงินทุน กองทุนอุตสาหกรรม หรือตลาดหุ้น เป็นต้น
- 9) การประกันภัย ธุรกิจที่ให้การรับประกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากภัยในรูปแบบต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็นประกันภัยส่วนบุคคลและประกันภัยส่วนอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม

10) การขนส่งและคมนาคม เช่น การขนส่งสินค้า รถโดยสารประจำทาง รถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก สายการบิน รถเช่า ตู้ซ่อมรถยนต์ หรือสถานีบริการน้ำมัน เป็นต้น

11) การศึกษา เช่น โรงเรียนเทคนิคและอาชีวะ โรงเรียนนานาชาติ โรงเรียนพาณิชย์ การ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย โรงเรียนสอนภาษา หรือโรงเรียนสอนขับรถ เป็นต้น

12) การท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยว ล่องแพ ชี่ช้าง การจองโรงแรม การจองเครื่องบิน การจองรถเช่า หรือการจองทัวร์ เป็นต้น

13) บริการอื่น ๆ เช่น มูลนิธิสัตว์ป่าในประเทศไทย สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย สภานายความ

จากแนวคิดการแยกประเภทของธุรกิจบริการ สถานพยาบาลเป็นธุรกิจบริการ ที่ถูกแบ่งตามลักษณะและผลประโยชน์การให้บริการ ประเภทการรักษาพยาบาล

คุณภาพบริการ

2.4 ความหมายคุณภาพบริการ

คุณภาพของบริการ (Service Quality) คือ

- ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องของบริการที่ลูกค้าได้รับเทียบกับความคาดหวัง ของลูกค้า

$$\text{คุณภาพบริการ} = \frac{\text{บริการที่ลูกค้าได้รับ}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}}$$

จากความหมายคุณภาพบริการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพบริการของโรงพยาบาล (Service Quality) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องสอดคล้อง หรือตรงกับความคาดหวังของลูกค้า และจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

2.5 ส่วนประกอบทางการบริการ (Services Mix)

ส่วนประกอบทางการบริการ คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใด ๆ ที่มีผลที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้น ๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre – service Factors) หรือ Pre - delivery Factors ได้แก่

Company Image	= ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
Creditability of Company	= ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
Cost of Service	= ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
Creativity of Service	= ความแปลกใหม่ของบริการ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During - service Factors) หรือ During – delivery Factors ได้แก่

Conveniency	= ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
Correctness	= ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ
Courtesy	= กิริยา มารยาทที่ดึงดูดใจของผู้ให้บริการ
Complexity	= ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ
Carefulness	= ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ
Carelessness	= ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ
Competence	= ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ หรือ องค์กรผู้ให้บริการนั้น

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post – service Factors) หรือ Post – delivery Factors) ได้แก่

Conformance to Customer Expectation	= ความสอดคล้องกับความคาดหวัง ของลูกค้าก่อนมารับบริการ
Completeness of Service	= ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
Consistency of Service Quality	= ความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ
Complaint Handling	= การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า
Cost Effectiveness	= ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (หลังจากลูกค้าได้รับบริการจน ครบถ้วนแล้ว)

จาก Service Mix นี้ ทำให้เราได้ตระหนักว่า ลูกค้ามิได้มองบริการของเราเพียงแค่ว่า ราคาของบริการแต่เพียงอย่างเดียว ตรงกันข้ามสำหรับลูกค้าอีกระดับหนึ่ง จะมองปัจจัยด้านราคา เป็นประเด็นพิจารณาอันดับสุดท้าย แต่พิจารณาปัจจัยแห่งบริการประเด็นอื่นมาเปรียบเทียบกัน ก่อน

2.6 ปัจจัยคุณภาพบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการ มักประกอบด้วยคำ 2 คำ มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย กล่าวคือ

Characteristics of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพบริการ มุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ใช้บริการหรือตัวบริการนั้น ๆ

Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพ บริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attribute Factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้ขอเรียกรวม ๆ กันว่าปัจจัยคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของ ธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการ ให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้ จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะ พยายามให้ความสนใจในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขา ต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) Professor Berry และคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่า ปัจจัยอะไร ที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของ บริการ ในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เขาสรุปว่าปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนอง/การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้ สึกของลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ / สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
4. Access หรือ การเข้าถึงง่าย การให้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หรือ ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมี มารยาทที่ดีของบริการ

6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระชับ

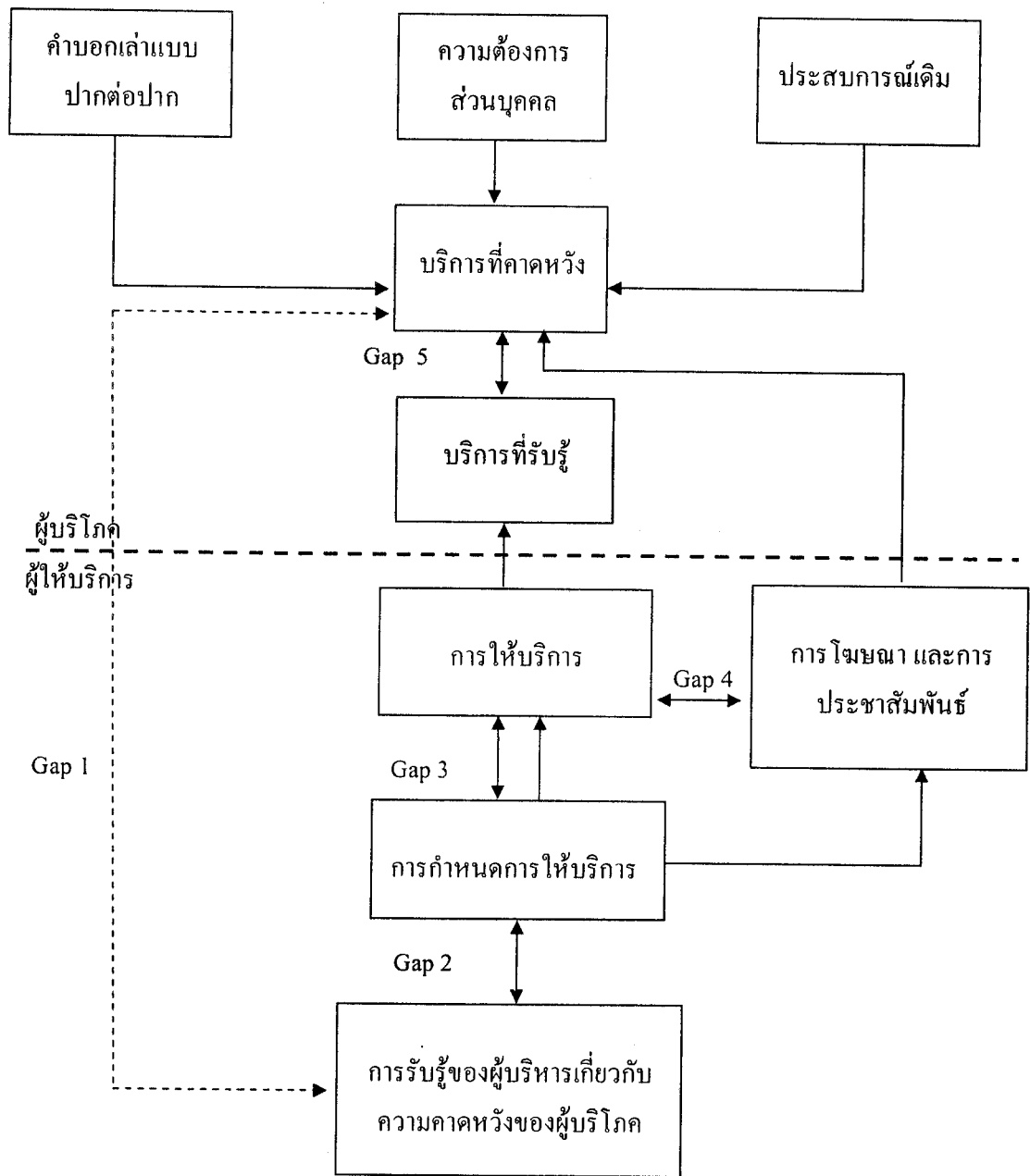
7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ให้บริการ

9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles หรือ ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

การจัดการคุณภาพ จากตัวแบบคุณภาพของธุรกิจบริการ (Service-Quality Model) จะเห็นว่า มี “ช่องว่าง” หรือ “Gap” 5 ประการ ที่เป็นเหตุให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองคุณภาพการให้บริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

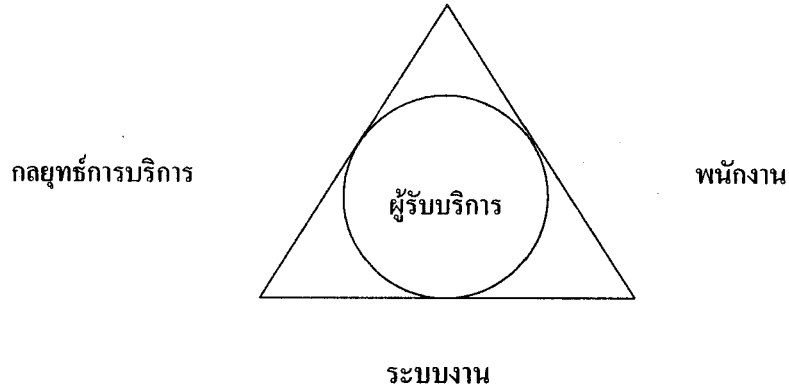
- ช่องว่างที่ 1 : ระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายจัดการ ตัวอย่างเช่น ฝ่ายจัดการในโรงพยาบาลคิดว่าคนไข้ต้องการอาหารที่ดี ขณะที่คนไข้คาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากพยาบาลมากกว่า
- ช่องว่างที่ 2 : ระหว่างการรับรู้ของฝ่ายจัดกับสเปกด้านคุณภาพของการให้บริการ ตัวอย่างเช่น แม้ฝ่ายจัดการจะทราบดีว่า ผู้บริโภคคาดหวังอะไร แต่ก็อาจจะระบุไม่ชัดเจน ยังผลให้การบริการของพยาบาลทำได้ไม่เท่าที่ผู้บริโภคคาดหวัง
- ช่องว่างที่ 3 : ระหว่างสเปกด้านคุณภาพของการให้บริการกับบริการที่ให้กับลูกค้า นั่นคือ แม้จะมีการระบุเป็นสเปกที่ชัดเจน แต่พยาบาลก็อาจได้รับการฝึกอบรมน้อยเกินไป ทำให้เมื่อลงมือปฏิบัติได้ระดับคุณภาพต่ำกว่าสเปก
- ช่องว่างที่ 4 : ระหว่างบริการที่ได้ลูกค้ากับโฆษณาที่ได้ทำไว้ ซึ่งหากโฆษณาสร้างจินตนาการไว้งดงาม แต่เมื่อรับบริการจริงแล้วไม่เป็นดังที่คิดลูกค้าก็จะผิดหวัง
- ช่องว่างที่ 5 : ระหว่างบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง เกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภค รับรู้บริการที่ได้รับผิดไปจากความเป็นจริง ตัวอย่างเช่น เมื่อแพทย์มาเยี่ยมคนไข้ตามกำหนดการที่วางไว้ คนไข้กลับคิดว่า ตนป่วยหนักแพทย์จึงมาเยี่ยมบ่อย ทำให้เกิดปัญหา

จะเห็นได้ว่าการที่จะให้บริการมีคุณภาพที่ดีตรงตามที่ผู้บริโภคคาดหวัง ผู้ประกอบการอาจต้องนำเอาประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพการบริการต่อไป ขณะเดียวกัน ในการบริหารคุณภาพของการให้บริการ ยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญอีก 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการบริการอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า
2. การตอบสนองที่ดี (Reponsiveness) นั่นคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การที่ทีมผู้ให้บริการมีความรู้ และความสามารถ ตลอดจนความมั่นใจในการให้บริการ
4. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งก็คือ การเอาใจใส่ ดูแลลูกค้าทุก ๆ คน ทีละคน ฯลฯ
5. บริการที่สัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย เครื่องมือ อุปกรณ์ ทีมงาน ตลอดจนข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการ

Karl Albrecht ได้เสนอแนวคิดปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการ อันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้าน

หนึ่งไปตามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน เป็นสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ องค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ เรียกรูปนี้ว่า The Service Triangle หรือ สามเหลี่ยมแห่งบริการ



ภาพที่ 2.3 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

จากหลักการนี้ จะเห็นว่าการจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักอันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายได้ดี โดยหลักฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการอันต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดูเป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่าย ๆ เข้าพบเข้าปรึกษา เข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดบริการ

3. พนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการในทุกระดับต้องได้รับการสรรหา พัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

จากการศึกษา สรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพบริการที่สำคัญ ในการให้บริการโรงพยาบาล ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ และมาตรฐานการให้บริการ
2. การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
4. บริการที่สัมผัสได้ ประกอบด้วย เครื่องมือ อุปกรณ์ ทีมงาน รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการ
5. ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3. การตรวจสอบสุขภาพ

ในอดีตที่ผ่านมา รัฐบาลและภาคเอกชนได้กำหนดให้พนักงานหรือบุคลากร โดยเฉพาะการรับคนที่จะสมัครเข้าทำงาน เข้ารับการศึกษา หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ต้องได้รับการตรวจร่างกาย หรือต้องมีใบรับรองการตรวจร่างกายหรือต้องมีใบรับรองแพทย์ว่าไม่ป่วยด้วยโรคตามที่กำหนด เพื่อคัดกรองไม่ให้บุคคลที่อาจมีสุขภาพไม่สมบูรณ์ได้เข้าทำงาน เข้ารับการศึกษา หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อันจะลดการก่อให้เกิดภาระแก่หน่วยงาน มากกว่าที่จะมีจุดประสงค์เพื่อการป้องกันโรคและการส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพดี การตรวจสอบสุขภาพในลักษณะนั้นจึงเป็นการ "ตรวจหาโรค" คือพยายามค้นหาว่า บุคคลนั้นมีโรคอะไรอยู่ในตัวบ้างหรือไม่ จากความเข้าใจนั้นได้กลายเป็นความเข้าใจของคนส่วนใหญ่ในสังคมว่า "การตรวจสอบสุขภาพคือการตรวจหาว่ามีโรคอะไรอยู่บ้างหรือไม่"

ศุภจิต สุนทรธรรม (2548) ได้ให้ความหมาย การตรวจสอบสุขภาพหมายถึง การตรวจพฤติกรรม เพราะพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ผลกระทบต่อสุขภาพ ถ้าพบว่ามีพฤติกรรมเสี่ยง จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อลดโอกาสที่จะเจ็บป่วย ป้องกันไม่ให้เกิดโรคบางชนิด เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต (จากบทความเรื่อง "ตรวจสุขภาพประจำปี ค่าตอบแทนคุณภาพชีวิตที่ดี หรือ "สินค้า" เพื่อผู้บริโภคที่ใส่ใจสุขภาพ : <http://nationalhealth.or.th>)

องค์การอนามัยโลก ได้ให้นิยามของการตรวจสอบสุขภาพไว้ คือ การตรวจหาปัจจัยเสี่ยง อันจะส่งผลทำให้สุขภาพเสียไป ซึ่งเราไม่ได้ตระหนัก (คือยังไม่ทราบ ยังไม่ยอมรับ และยังไม่ปฏิบัติ) ดังนั้น การตรวจสอบสุขภาพ จึงเน้นที่การตรวจก่อนการเป็นโรค ไม่ได้เน้นที่การตรวจหาว่าเป็นโรคอะไรบ้างแล้วหรือยัง การตรวจสอบสุขภาพที่ถูกต้องจะทำให้เราได้รู้ว่า "เรายังมีปัจจัยเสี่ยงอะไรบ้าง" เพื่อจะได้ขจัดเหตุปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว จะได้ไม่ต้องเป็นโรค ดังนั้น การตรวจดูว่า สิ่งที่เราควรละนั้น เราได้ละแล้วหรือยัง และสิ่งที่ควรทำเราได้ทำอย่างเพียงพอแล้วหรือยังเป็นสำคัญแล้วนำคำแนะนำที่ได้ไปปฏิบัติ (จากบทความพิเศษ : สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ

เรื่อง แนวทางการตรวจสุขภาพ โดย นพ.สุรจิต สุนทรธรรม <http://healthnet.md.chula.ac.th/text/forum1/health/index.html>)

จากการประมาณการโดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติพบว่า ในแต่ละปี คนไทย 62 ล้านคน ใช้จ่ายเงินสำหรับการ “ตรวจสุขภาพประจำปี” สูงถึง 12,000,000,000 บาท เป็นตัวเลข 11 หลัก ที่ยืนยันว่า สังคมไทยปัจจุบันยอมรับกันโดยทั่วไปว่าหนึ่งในข้อควรปฏิบัติเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือการไปพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในความรับรู้ของคนทั่วไป การตรวจสุขภาพแบบนี้ คือ การไปพบแพทย์โดยที่เราไม่ได้ป่วยเพื่อตรวจสอบสภาวะต่างๆ ของร่างกายและตรวจหาโรคร้ายที่อาจจะแฝงตัวอยู่ โดยถ้าตรวจพบก็จะได้รับทำการรักษาเสียแต่เนิ่นๆ ก่อนจะสายเกินไป

กระแสความสนใจดูแลสุขภาพที่เพิ่มขึ้นในช่วงหลายปีให้หลัง ประกอบกับความเห็นจากแพทย์และผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขที่ออกมารณรงค์ตามสื่อต่างๆ ให้การตรวจสุขภาพถือเป็นหนึ่งในสิ่งที่ประชาชนควรปฏิบัติ ส่งผลให้ “การตรวจสุขภาพประจำปี” ได้รับความสนใจมากขึ้นทั้งในระดับประชาชนทั่วไป องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน และรวมไปถึงระดับนโยบายของรัฐบาล (บทความ “ตรวจสุขภาพประจำปี” คำตอบเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี หรือ “สินค้า” เพื่อผู้บริโภคที่ใส่ใจสุขภาพ : <http://sarakadee.com/web>)

ตามพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2541 และหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0526.5/ว 166 ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2539 กำหนดให้ข้าราชการเบิกค่าตรวจสุขภาพประจำปีได้ โดยให้ตรวจตามปีงบประมาณ ปีละ 1 ครั้ง คือ (ปฏิทินสาธารณสุข, 2549)

1. ผู้มีสิทธิที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี บริบูรณ์
 - 1.1 Chest x - Ray (Film Chest หรือ Mass Chest)
 - 1.2 Routine Urine Examination
 - 1.3 Routine Stool Examination
 - 1.4 CBC
 - 1.5 ตรวจมะเร็งปากมดลูก (ตรวจภายใน, Pap smear)
 - 1.6 Blood Group (A,B,O) สำหรับผู้ที่ยังไม่เคยตรวจ
2. ผู้มีสิทธิที่มีอายุมากกว่า 35 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป
 - 2.1 รายการที่ 1.1 – 1.6
 - 2.2 Blood Chemistry
 - Sugar

- Cholesterol
- Triglycerides
- BUN
- Creatinine
- SGOT
- SGPT
- Alk Phosphatase
- Uric Acid

4. บริการตรวจสุขภาพของศูนย์มะเร็ง ลำปาง

ศูนย์มะเร็ง ลำปาง ได้ดำเนินการก่อสร้างตั้งแต่ปลายปีงบประมาณ 2535 เป็นต้นมา และเปิดดำเนินการในวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2537 ศูนย์มะเร็ง ลำปาง เป็นโรงพยาบาลเฉพาะทาง โรคมะเร็งขนาด 200 เตียง เปิดบริการตรวจค้นหาหามะเร็งในระยะเริ่มแรกทุกระบบ ตรวจสุขภาพทั่วไปทั้งชายและหญิง ตรวจภายใน ตรวจเต้านม ตรวจช่องปาก ตรวจปัสสาวะ อุจจาระ เอ็กซเรย์ปอด อัลตราซาวด์ ตรวจคลื่นหัวใจ และคลินิกพิเศษต่าง ๆ เปิดบริการผู้ป่วยใน พื้นฟูสภาพผู้ป่วย การดูแลผู้ป่วยที่บ้าน บริการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโรคมะเร็งอื่น ๆ ในวันและเวลาราชการ ปัจจุบันได้มีการรักษาผู้ป่วยด้วยรังสี ผ่าตัด และเคมีบำบัด โดยมีเครื่องมือทางรังสีรักษาประกอบด้วย เครื่องฉายรังสีโคบอลต์ 60 เครื่องจำลองภาพ เครื่องใส่แร่ในโพรงอวัยวะ เครื่องวางแผนการรักษา และเครื่องมือพิเศษอื่น ๆ

ศูนย์มะเร็ง ลำปาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ตั้งอยู่เลขที่ 199 หมู่ 12 ตำบลพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ 12 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ ลำปาง เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา ลำพูน แม่ฮ่องสอน แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ พิษณุโลก ตาก และสุโขทัย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. จัดทำทะเบียนผู้ป่วยโรคมะเร็งของภูมิภาค และศึกษาทางระบาดวิทยาของโรคมะเร็ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์ ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง

2. ดำเนินการค้นหาโรคมะเร็งในระยะเริ่มแรก โดยให้บริการตรวจวินิจฉัย และบำบัดรักษาด้วยวิธีที่ถูกต้อง และเหมาะสม

3. ติดตามผู้ป่วยหลังจากได้รับการรักษาไปแล้วพร้อมกับฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจให้กับผู้ป่วย

4. ศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับโรคมะเร็ง

5. ส่งเสริมให้สุขศึกษาแก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง และเหมาะสมเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปของมะเร็ง

6. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในด้านการวางแผนป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง

7. ส่งเสริมและพัฒนาวิชาการแพทย์ เฉพาะทางด้านโรคมะเร็งในเขตรับผิดชอบ

ศูนย์มะเร็ง ลำปาง ได้เปิดให้บริการค้นหาโรคมะเร็งในระยะเริ่มแรกทุกระบบ ตรวจสอบสุขภาพทั่วไป โดยได้จัดโปรแกรมตรวจสอบสุขภาพไว้ให้เลือกตามความเหมาะสม ดังนี้

1. โปรแกรมการตรวจสอบสุขภาพเพื่อค้นหา มะเร็งในระยะเริ่มแรก

โปรแกรมการตรวจสอบสุขภาพเพื่อค้นหา มะเร็งในระยะเริ่มแรก เหมาะสำหรับผู้ไม่มี
อาการผิดปกติ ควรตรวจปีละ 1 ครั้ง รายการตรวจ

1. วัดความดันโลหิต ชีพจร และการตรวจร่างกายทั่วไป

2. ตรวจหาเซลล์มะเร็งปากมดลูก (หญิง) และมะเร็งทวารหนัก มะเร็งต่อมลูกหมาก

(ชาย)

3. เอ็กซเรย์ทรวงอก

4. ตรวจเต้านม

5. ตรวจมะเร็งช่องปาก

6. การตรวจทางห้องปฏิบัติการ

6.1 Stool Examination (ตรวจอุจจาระหาไข่พยาธิ มะเร็งลำไส้)

6.2 Urine Examination (ตรวจปัสสาวะหาโรคไต เบาหวาน)

6.3 CBC (ตรวจหาความสมบูรณ์ของเม็ดเลือด โรคโลหิตจาง)

6.4 Blood Group (ABO) (ตรวจหมู่โลหิตสำหรับผู้ที่ยังไม่เคยตรวจ)

7. FBS ตรวจหาระดับน้ำตาลในเลือด

8. Cholesterol, Triglyceride ตรวจหาไขมันในเส้นเลือด

9. BUN, Creatinine ตรวจหาการทำงานของไต, โรคไต

10. SGOT, SGPT ตรวจการทำงานของตับ, โรคตับ

11. Alkaline Phosphatase ตรวจการทำงานของตับ, กระดูก

12. Uric Acid ตรวจหาโรคเก๊าท์

13. การตรวจหาทางห้องปฏิบัติการเพิ่ม

- VDRL ตรวจหาซิฟิลิส
- HBsAg ไวรัสตับอักเสบชนิดบี
- HbsAb ภูมิคุ้มกันไวรัสตับอักเสบชนิดบี
- HbcAb ตรวจการเคยสัมผัสไวรัสตับอักเสบบี
- AFP ตรวจหามะเร็งตับ

14. การตรวจคลื่นหัวใจ (EKG)

2. โปรแกรมการตรวจเฉพาะมะเร็ง

โปรแกรมการตรวจเฉพาะมะเร็งเหมาะสำหรับผู้ที่มีความเสี่ยงที่จะเป็นมะเร็ง ได้แก่ การตรวจหา

1. มะเร็งปากมดลูก
2. มะเร็งเต้านม
3. มะเร็งปอด
4. มะเร็งตับ
5. มะเร็งตับอ่อน
6. มะเร็งกระเพาะอาหาร
7. มะเร็งลำไส้
8. มะเร็งต่อมลูกหมาก
9. มะเร็งช่องปาก ศรีษะ คอ
10. มะเร็งรังไข่
11. มะเร็งต่อมไทรอยด์

ตาราง 2.1 สถิติผู้มารับบริการตรวจสุขภาพ

ปีงบประมาณ	จำนวน (ราย)
2547	18,994
2548	19,605
2549	21,684

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสถิติทางการแพทย์ ปีงบประมาณ 2549 ศูนย์มะเร็ง ลำปาง

ตาราง 2.2 จำนวนบุคลากร ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง ปีงบประมาณ 2549

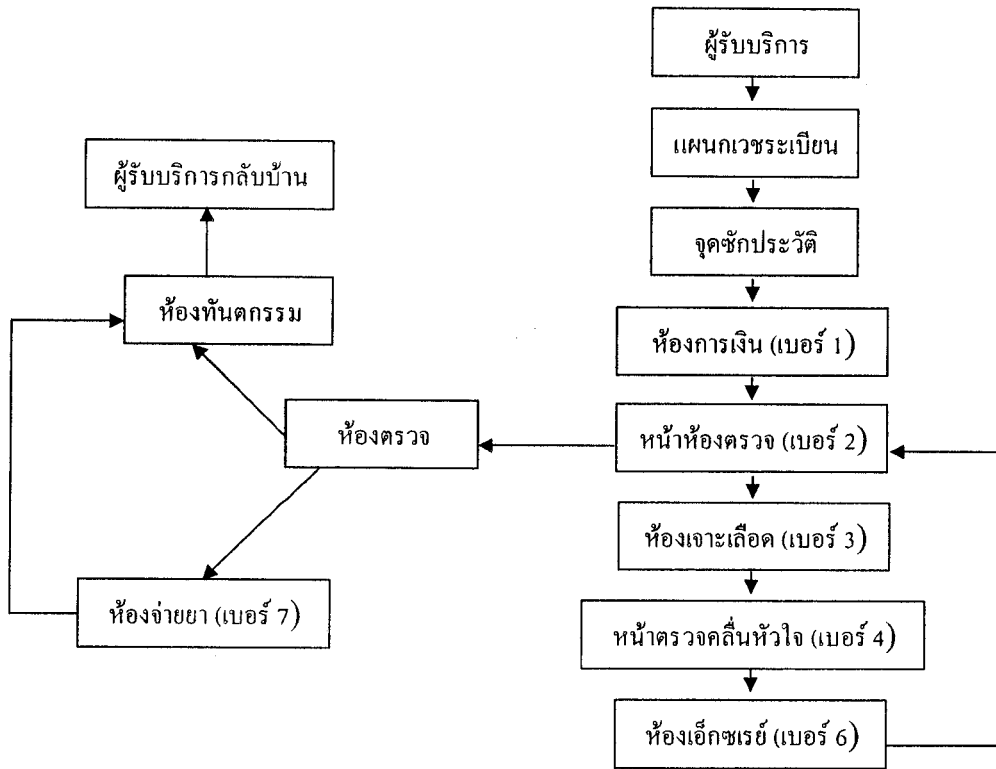
ประเภทบุคลากร	จำนวน
แพทย์	16
ทันตแพทย์	2
เภสัชกร	6
พยาบาลวิชาชีพ	61
พยาบาลเทคนิค	4
นักเทคนิคการแพทย์	3
นักรังสีการแพทย์	6
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	1
เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	2
ผู้ช่วยทันตแพทย์	1
เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์	2
นักวิชาการสาธารณสุข	1
อื่น ๆ	7
ลูกจ้างประจำ	41
พนักงานราชการ	4
ลูกจ้างชั่วคราว	78
รวม	235

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสถิติทางการแพทย์ ปีงบประมาณ 2549 ศูนย์มะเร็ง ลำปาง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการตรวจสอบสุขภาพ ประกอบด้วย

1. แผนกเวชระเบียน
2. จุดซักประวัติ
3. ห้องตรวจ
4. ห้องเจาะเลือด
5. ห้องตรวจคลื่นหัวใจ
6. ห้องเอ็กซเรย์
7. ห้องการเงิน

8. ห้องจ่ายยา
9. ห้องทันตกรรม



ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนการให้บริการตรวจสอบคุณภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิภาวดี สายนาทาน (2542) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยศึกษาจากผู้มารับบริการจากห้องตรวจของผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ ด้านสัมพันธภาพ

ที่จริงใจของผู้ให้บริการ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตรุตา มีธรรม (2543) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยศึกษาจากผู้ป่วยนอกที่มีสิทธิตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการ ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ จำนวน 420 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จำนวน 30 คน ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วย ได้แก่ ระดับการศึกษา ช่วงเวลาในการรับบริการ และระดับความรู้เกี่ยวกับนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .05 และ .001 ตามลำดับ

เพชร จอมงาม (2543) ได้ทำการศึกษา เรื่องเวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลลานนา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลานนาในเดือนสิงหาคม 2543 เลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ ที่จุดทำบัตรจำนวน 647 คน หน้าห้องตรวจ 266 คน ในห้องตรวจ 277 คน ห้องตรวจเลือด 14 คน ห้องชำระเงิน 345 คน และห้องจ่ายยา 385 คน เลือกแบบเจาะจง จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ สำหรับด้านคุณภาพของการบริการตามที่คาดหวังในแต่ละจุดบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลดา สรณรักษ์ (2543) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ จำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในการจัดบริการตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย มีความพึงพอใจระดับมากในระบบบริการบัตร ระบบบริการพยาบาลและการจัดบริการสิ่งแวดล้อม และมีความต้องการระดับมากที่สุดในการจัดบริการสิ่งแวดล้อมและการจัดบริการตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย มีความต้องการระดับมากในระบบบริการบัตรและระบบบริการพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจกับความต้องการตามระบบบริการบัตร ระบบบริการพยาบาล การจัดบริการสิ่งแวดล้อมและการจัดบริการตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วยพบว่าคะแนน

เฉลี่ยของความพึงพอใจมีน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลทุกด้านและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

พจนี ปิติชัยชาญ (2545) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด จำนวนผู้ป่วยที่เข้าร่วมการศึกษาทั้งหมด 152 ราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 3.72 (SD = 0.21) สำหรับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.97 (SD = 0.24) ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความสะดวกที่ได้รับ มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา เท่ากับ 3.65 (SD = 0.24) และความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.47 (SD = 0.40)

กรรณา กฤตเดชะ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง 418 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อได้รับบริการ ความพึงพอใจต่อเครื่องมือ เครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการตามที่คาดหวังในแต่ละจัดบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ความสัมพันธ์ด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และสิทธิบัตรการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่า ความสัมพันธ์ด้านเพศ สถานภาพ ที่อยู่ ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน 400 ราย ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการสูงมากทุกด้าน ผู้ใช้บริการจิตเวชมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่า ผู้ใช้บริการสุขภาพจิต ในด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ปานกลาง และผู้ให้บริการที่มีรายได้สูง สำหรับผู้ให้บริการที่มีรายได้ปานกลางมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความสะดวกและความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้สูง

สุภสิฐ อุบลสถิต (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ จำนวน 314 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ในภาพรวม ลักษณะส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์

เพ็ญจันทร์ นาคสกุล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง จำนวน 100 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการและต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิบัตรการรักษาพยาบาล และช่วงเวลาในการรับบริการ
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ที่อยู่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการในภาพรวม

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร หมายถึง ผู้มารับบริการตรวจสุขภาพ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์มะเร็งลำปาง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้มารับบริการตรวจสุขภาพ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์มะเร็ง ลำปาง เพื่อดำเนินการวิจัยในระยะเริ่มแรก และตรวจสอบโปรแกรมการตรวจเฉพาะมะเร็งสำหรับผู้ที่พบความผิดปกติ ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ซึ่งมีผู้มารับบริการตรวจสุขภาพในปีงบประมาณ 2547 จำนวน 18,994 ราย ปีงบประมาณ 2548 จำนวน 19,605 ราย และปีงบประมาณ 2549 จำนวน 21,684 ราย โดยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2550

1.3 ขนาดตัวอย่าง ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ถูกกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% จะได้จำนวนดังนี้

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

ซึ่งในที่นี้

n คือ จำนวนตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อน

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{21,684}{1 + [21,684 \times (0.05)^2]}$$

$$= 393 \text{ ราย}$$

ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยเท่ากับ 400 ราย

1.4 วิธีการเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกตัวอย่างจากผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์มะเร็ง ลำปาง ในช่วงเดือนมกราคม ถึง กุมภาพันธ์ 2550 ช่วงวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ช่วงเวลา 9.00 น - 12.00 น.

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นโดยมีวิธีการและขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาขอบเขตเนื้อหา รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 ศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารต่างๆ

2.1.3 สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จให้อาจารย์ที่ปรึกษา

ตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.1.4 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อตรวจสอบ แล้วนำไปตรวจหาความน่าเชื่อถือ

โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรับบริการ การเคยมาตรวจสุขภาพที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และการรู้จักศูนย์มะเร็ง ลำปาง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา ได้แก่ แพทย์และพยาบาลหน้าห้องตรวจ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่นๆ ประกอบด้วย แผนกเวชระเบียน จุดซักประวัติ ห้องเจาะเลือด ห้องตรวจคลื่นหัวใจ ห้องเอ็กซเรย์ ห้องจ่ายยา ห้องการเงิน และห้องทันตกรรม

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการ ประกอบด้วย

ด้านระบบบริการ

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

ด้านการสื่อสาร

ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่

ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการบริการตรวจสอบคุณภาพ

แบบสอบถามความพึงพอใจมีลักษณะการตอบเป็นมาตรฐานค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ และกำหนดค่าคะแนน (นนุช อุณนันต์ 2545 : 47) ให้เลือกตอบตามความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

การเสนอค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และระดับความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ของศูนย์มะเร็ิง ลำปาง พิจารณาโดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของจรัส กาใหญ่ (จรัส กาใหญ่ 2547 : 34 – 36 อ้างในนนุช อุณนันต์ 2545 : 49) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 ถึง 5.00 แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 ถึง 4.20 แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 ถึง 3.40 แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 ถึง 2.60 แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 ถึง 1.80 แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

2.1.2 การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ได้ดำเนินการโดยใช้เทคนิคสัมประสิทธิ์ Crobach's Alpha โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try - out) จำนวน 20 ตัวอย่าง แล้วนำมาวัดค่าความน่าเชื่อถือได้ภายใต้ความสอดคล้องภายในของคำตอบ โดยในการวิจัยนี้จะถือตามเกณฑ์มาตรฐานของค่าความเชื่อถือในระดับมาตรฐานควรมีอัลฟา ไม่น้อยกว่า 0.73 ผลการหาความเชื่อมั่นทั้งหมด พบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นทดสอบกับผู้มารับบริการตรวจสอบคุณภาพ นำผลลัพธ์มาวัดและหาค่าความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากผู้รับบริการเพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ณ แผนกผู้ป่วยนอก วันจันทร์ - วันศุกร์ ช่วงเวลา 9.00 น - 12.00 น.

3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลไปวิเคราะห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริการ และข้อเสนอแนะต่อการตรวจสอบคุณภาพ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการในภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Pearson Chi-square

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของของผู้รับบริการต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามผู้รับบริการตรวจสุขภาพ จำนวน 400 คน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง และ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการตรวจสุขภาพผู้มารับบริการตรวจสุขภาพ โดยการแจกแจงความถี่ แล้วหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่น โดยการแจกแจงความถี่ แล้วหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการบริการตรวจสุขภาพ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
χ^2	หมายถึง	ค่า Chi-square
p	หมายถึง	ค่า p-value

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรับบริการ การเคยมาตรวจสุขภาพที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ และ สื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์มะเร็ง ลำปาง ซึ่งวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ แสดงในตารางที่ 4.1 - 4.10

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	159	39.75
หญิง	241	60.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้รับบริการตรวจสุขภาพส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 29 ปี	11	2.75
30 – 39 ปี	59	14.75
40 – 49 ปี	145	36.25
50 – 59 ปี	143	35.75
60 ปีขึ้นไป	42	10.50
$\bar{X} = 48.28$ S.D. = 9.73		
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาอยู่ระหว่าง 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.75 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 20 -29 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	36	9.00
สมรส	312	78.00
หม้าย	30	7.50
หย่า/แยกกันอยู่	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้รับบริการตรวจสุขภาพส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ และน้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	212	53.00
รัฐวิสาหกิจ	21	5.25
บริษัทเอกชน	4	1.00
ประกอบอาชีพส่วนตัว	32	8.00
แม่บ้าน	51	12.75
รับจ้าง	24	6.00
เกษตรกร	23	5.75
นักเรียน / นักศึกษา	3	0.75
อื่น ๆ	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมามีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และน้อยที่สุดมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	2	0.50
ประถมศึกษา	55	13.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	6.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	59	14.75
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	24	6.00
ปริญญาตรี	194	48.50
ปริญญาโท	38	9.50
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้รับบริการตรวจสุขภาพส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	128	32.00
10,001 – 20,000 บาท	131	32.75
20,001 – 30,000 บาท	96	24.00
มากกว่า 30,000 บาท	45	11.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมา มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรับบริการ

สิทธิที่ใช้ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระค่าบริการเอง	68	17.00
เบิกจ่ายฐานะข้าราชการ / ข้าราชการบำนาญ	272	68.00
เบิกจ่ายฐานะรัฐวิสาหกิจ	30	7.50
เบิกจ่ายประกันสังคม	4	1.00
บัตรทอง / สปร.	19	4.75
อื่น ๆ	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพส่วนใหญ่ ใช้สิทธิเบิกจ่ายฐานะข้าราชการ/ ข้าราชการบำนาญ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมา ใช้สิทธิชำระค่าบริการเอง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และน้อยที่สุดใช้สิทธิเบิกจ่ายประกันสังคม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามการเคยมาตรวจที่ศูนย์มะเร็งลำปาง

การเคยมาตรวจ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	291	72.75
มาเป็นครั้งแรก	109	27.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ จำนวน 291 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมาเป็นผู้ที่มาเป็นครั้งแรก จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.25

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง	105	36.08
3 - 4 ครั้ง	103	35.40
5 - 6 ครั้ง	54	18.55
7 - 8 ครั้ง	29	9.97
รวม	291	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการจำนวน 1 - 2 ครั้ง จำนวน 105 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.08 รองลงมาเคยมาใช้บริการจำนวน 3 - 4 ครั้ง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 และน้อยที่สุด เคยมาใช้บริการ 7 - 8 ครั้ง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.97

ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์มะเร็ง ลำปาง

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ญาติพี่น้อง	181	45.80
เพื่อน	159	40.30
หนังสือพิมพ์	34	8.60
วิทยุ	32	8.10
หนังสือเชิญชวน	41	10.40

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพส่วนใหญ่ รู้จักศูนย์มะเร็ง ลำปาง จากญาติ พี่น้อง จำนวน 181 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.80 รองลงรู้จักศูนย์มะเร็ง ลำปาง

จากเพื่อน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 และน้อยที่สุด รู้จักศูนย์
มะเร็ง ลำปาง จากวิทยุ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา จะ
วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 4.11 - 4.13

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแพทย์

ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. แพทย์			
1.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	4.15	0.76	มาก
1.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	4.06	0.82	มาก
1.3 สนใจซักถามหรือตั้งใจรับฟังปัญหา	4.02	0.87	มาก
1.4 อธิบาย แนะนำ และตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน	3.99	0.90	มาก
1.5 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.15	0.72	มาก
1.6 ความสามารถและการวินิจฉัยโรค	4.23	0.70	มากที่สุด
รวม	4.10	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแพทย์ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความ
พึงพอใจมากที่สุดด้านความสามารถและการวินิจฉัยโรค ($\bar{X} = 4.23$) และม
ความพึงพอใจระดับความพึงพอใจมาก ด้านพุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยา
มารยาทเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.15$), บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.15$), ยิ้มแย้ม
แจ่มใสขณะให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา

ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
2. พยาบาลหน้าห้องตรวจ			
2.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	4.24	0.69	มากที่สุด
2.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	4.18	0.77	มาก
2.3 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.36	0.61	มากที่สุด
2.4 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.21	0.74	มากที่สุด
2.5 มีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล อ่อนโยน ขณะให้บริการ	4.23	0.73	มากที่สุด
2.6 มีความรู้ในการให้บริการ แนะนำ อธิบาย ข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	4.16	0.77	มาก
2.7 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.17	0.68	มาก
รวม	4.22	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลหน้าห้องตรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของพยาบาลหน้าห้องตรวจ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้าน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.36$), การพุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.24$), มี มีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล อ่อนโยน ขณะให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) และมีความพึงพอใจระดับความพึงพอใจมาก ด้านการยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$), ด้านบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.17$) และมีความรู้ในการให้บริการ แนะนำ อธิบายข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.16$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา

ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
แพทย์	4.10	0.79	มาก
พยาบาลหน้าห้องตรวจ	4.22	0.71	มากที่สุด
รวม	4.16	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านการรักษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) มีความพึงพอใจผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด คือ พยาบาลหน้าห้องตรวจ ($\bar{X} = 4.22$) และมีความพึงพอใจผู้ให้บริการในระดับมาก คือ แพทย์ ($\bar{X} = 4.10$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ จะวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย แสดงในตารางที่ 4.14 - 4.22

ตารางที่ 4.14 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการแผนกเวชระเบียน

ข้อมูลการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	
การใช้บริการแผนกเวชระเบียน			
เคย	364		91
ไม่เคย	36		9
รวม	400		100
คุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.1 ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย ชี้แนะเมื่อท่านมาถึง	4.11	0.72	มาก
1.2 พูดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	4.12	0.68	มาก
1.3 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	4.04	0.72	มาก
1.4 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.09	0.70	มาก
1.5 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.24	0.60	มากที่สุด
1.6 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน	4.12	0.70	มาก
1.7 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.13	0.65	มาก
รวม	4.16	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการแผนกเวชระเบียน พบว่า การใช้บริการ พบว่าร้อยละ 91 เคยมาใช้บริการ และร้อยละ 9 ไม่เคยมาใช้บริการ

คุณภาพของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณารายข้อ มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.24$) และมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.13$), พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาท เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.12$), ให้คำแนะนำขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.12$)

ตารางที่ 4.15 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้ให้บริการจุดซั๊กประวัติ

ข้อมูลการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	
การใช้บริการจุดซั๊กประวัติ			
เคย	370	92.5	
ไม่เคย	30	7.5	
รวม	400	100	
คุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	4.13	0.75	มาก
2.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	4.05	0.79	มาก
2.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.10	0.76	มาก
2.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.30	0.63	มากที่สุด
2.5 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน	4.12	0.77	มาก
2.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.21	0.68	มากที่สุด
รวม	4.17	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการจุดซั๊กประวัติ พบว่า การใช้บริการ พบว่าร้อยละ 92.5 เคยมาใช้บริการ และอีกร้อยละ 7.5 ไม่เคยมาใช้บริการ

คุณภาพของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อพิจารณารายข้อ มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.30$) และมีความพึงพอใจระดับมาก พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.13$), ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.12$), มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$)

ตารางที่ 4.16 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้ให้บริการห้องเจาะเลือด

ข้อมูลการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	
การใช้บริการห้องเจาะเลือด			
เคย	367		91.8
ไม่เคย	33		8.2
รวม	400		100
คุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.1 พุดค้ว้น้ำเสียงไฟเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	4.24	0.69	มากที่สุด
3.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	4.06	0.73	มาก
3.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.15	0.66	มาก
3.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.25	0.62	มากที่สุด
3.5 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน	4.14	0.69	มาก
3.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.17	0.65	มาก
รวม	4.16	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการห้องเจาะเลือด พบว่า การใช้บริการ พบว่าร้อยละ 91.8 เคยมาใช้บริการ และอีกร้อยละ 8.2 ไม่เคยมาใช้บริการ

คุณภาพของผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณารายข้อ มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านพุดค้ว้น้ำเสียงไฟเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.24$), แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.25$) และมีความพึงพอใจระดับมาก บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.17$), มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4.17 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้ให้บริการห้องตรวจคลื่นหัวใจ

ข้อมูลการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	
การใช้บริการห้องตรวจคลื่นหัวใจ			
เคย	324	81	
ไม่เคย	76	19	
รวม	400	100	
คุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. ห้องตรวจคลื่นหัวใจ			
4.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	4.12	0.66	มาก
4.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	4.06	0.69	มาก
4.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.12	0.69	มาก
4.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.22	0.60	มากที่สุด
4.5 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน	4.09	0.73	มาก
4.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.15	0.63	มาก
รวม	4.13	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการห้องตรวจคลื่นหัวใจ พบว่า การใช้บริการ พบว่าร้อยละ 81 เคยมาใช้บริการ และอีกร้อยละ 19 ไม่เคยมาใช้บริการ

คุณภาพของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายข้อ มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้าน แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.22$) และมีความพึงพอใจระดับมาก บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.15$), พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาท เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.12$), มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$)

ตารางที่ 4.18 จำนวน คำเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้ให้บริการห้องเอ็กซ์เรย์

ข้อมูลการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	
การใช้บริการห้องเอ็กซ์เรย์			
เคย	357	89.3	
ไม่เคย	43	10.7	
รวม	400	100	
คุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	4.18	0.68	มาก
5.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	4.13	0.71	มาก
5.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.17	0.67	มาก
5.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.26	0.58	มากที่สุด
5.5 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน	4.18	0.64	มาก
5.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.19	0.62	มาก
รวม	4.15	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการห้องเอ็กซ์เรย์ พบว่า การใช้บริการ พบว่าร้อยละ 89.3 เคยมาใช้บริการ และอีกร้อยละ 10.7 ไม่เคยมาใช้บริการ

คุณภาพของผู้ให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และเมื่อพิจารณารายข้อ มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.26$) และมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.19$) พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.18$), ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.18$)

ตารางที่ 4.19 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้ให้บริการห้องจ่ายยา

ข้อมูลการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	
การใช้บริการห้องจ่ายยา			
เคย	302	75.5	
ไม่เคย	98	24.5	
รวม	400	100.0	
คุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	4.12	0.68	มาก
6.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	4.02	0.73	มาก
6.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.39	0.71	มากที่สุด
6.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.22	0.60	มากที่สุด
6.5 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน	4.11	0.68	มาก
6.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.14	0.66	มาก
รวม	4.20	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการห้องจ่ายยา พบว่า การใช้บริการ พบว่าร้อยละ 75.5 เคยมาใช้บริการ และอีกร้อยละ 24.5 ไม่เคยมาใช้บริการ

คุณภาพของผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณารายข้อ มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$), แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.22$) และมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.14$), พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.12$), ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 4.20 จำนวนเงิน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้ให้บริการทางการเงิน

ข้อมูลการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	
การใช้บริการทางการเงิน			
เคย	358		89.5
ไม่เคย	42		10.5
รวม	400		100
คุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	3.98	0.74	มาก
7.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	3.92	0.79	มาก
7.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.01	0.72	มาก
7.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.15	0.63	มาก
7.5 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสอบสภาพได้อย่างชัดเจน	4.01	0.74	มาก
7.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.01	0.70	มาก
รวม	4.16	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการทางการเงิน พบว่า การใช้บริการ พบว่าร้อยละ 89.5 เคยมาใช้บริการ และอีกร้อยละ 10.5 ไม่เคยมาใช้บริการ

คุณภาพของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณารายข้อ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.15$), มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสอบสภาพได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.01$), บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.01$)

ตารางที่ 4.21 จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้ให้บริการห้องทันตกรรม

ข้อมูลการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	
การใช้บริการห้องทันตกรรม			
เคย	190	47.5	
ไม่เคย	210	52.5	
รวม	400	100	
คุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
8.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย	3.98	0.79	มาก
8.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ	3.95	0.80	มาก
8.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.99	0.79	มาก
8.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.10	0.70	มาก
8.5 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน	3.99	0.80	มาก
8.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.05	0.70	มาก
รวม	4.01	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการห้องทันตกรรม พบว่า การใช้บริการ พบว่าร้อยละ 47.5 เคยมาใช้บริการ และอีกร้อยละ 52.5 ไม่เคยมาใช้บริการ

คุณภาพของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณารายข้อ จะมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.10$), บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.05$), มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$), ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพให้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.99$)

ตาราง 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ

ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
1. แผนกเวชระเบียน	4.16	0.68	มาก
2. จุดซักประวัติ	4.17	0.73	มาก
3. ห้องเจาะเลือด	4.16	0.67	มาก
4. ห้องตรวจคลื่นหัวใจ	4.13	0.67	มาก
5. ห้องเอกซเรย์	4.15	0.65	มาก
6. ห้องจ่ายยา	4.20	0.68	มาก
7. ห้องการเงิน	4.16	0.72	มาก
8. ห้องทันตกรรม	4.01	0.76	มาก
รวม	4.13	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายข้อ จะมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ห้องจ่ายยา ($\bar{X} = 4.20$), จุดซักประวัติ ($\bar{X} = 4.17$) แผนกเวชระเบียน ($\bar{X} = 4.16$), ห้องเจาะเลือด ($\bar{X} = 4.16$), ห้องเอกซเรย์ ห้องการเงิน ($\bar{X} = 4.16$)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการ จะวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 4.23 – 4.30

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบบริการ

การบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านระบบบริการ			
1.1 ความน่าเชื่อถือของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.57	มากที่สุด
1.2 ชื่อเสียงในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ	4.28	0.63	มากที่สุด
1.3 มีความสะดวกในการติดต่อ และมารับบริการที่ศูนย์	4.23	0.64	มากที่สุด
1.4 มีความสะดวกในการติดต่อใช้บริการตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงสิ้นสุดการตรวจสอบสุขภาพ	4.24	0.65	มากที่สุด
1.5 การบริการตรงตามเวลานัดหมาย	4.15	0.68	มาก
1.6 ระยะเวลาในการรอคอยในจุดต่างๆ	3.88	0.79	มาก
1.7 ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้บริการ	3.87	0.77	มาก
1.8 มีขั้นตอนในการบริการที่ไม่ยุ่งยาก	4.01	0.73	มาก
1.9 มีการให้บริการตามลำดับคิว (ก่อน – หลัง)	4.16	0.73	มาก
1.10 ความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ	4.07	0.73	มาก
1.11 มีความสะดวกในการขอพบแพทย์	4.02	0.71	มาก
1.12 มีความสะดวกต่อการรับบริการในแต่ละจุด	4.09	0.64	มาก
1.13 มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ	4.05	0.73	มาก
1.14 ความสะอาดของชุดสวมตรวจสุขภาพ	4.15	0.65	มาก
1.15 การแจ้งผลการตรวจสุขภาพทางไปรษณีย์	4.03	0.65	มาก
รวม	4.10	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้รับบริการตรวจสุขภาพมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณารายชื่อ จะมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เรื่องความน่าเชื่อถือของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ชื่อเสียงในการให้บริการตรวจสุขภาพ, มีความสะดวกในการติดต่อ และมารับบริการที่ศูนย์ และเรื่องความสะดวกในการติดต่อใช้บริการตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงสิ้นสุดการตรวจสุขภาพ และมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการบริการตรงตามเวลานัดหมาย, ระยะเวลาในการรอคอยในจุดต่างๆ, ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้บริการ, มีขั้นตอนในการบริการที่ไม่ยุ่งยาก, มีการให้บริการตามลำดับคิว (ก่อน - หลัง), ความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ, มีความสะดวกในการขอพบแพทย์, มีความสะดวกต่อการรับบริการในแต่ละจุด, มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ, ความสะอาดของชุดสวมตรวจสุขภาพ, การแจ้งผลการตรวจสุขภาพทางไปรษณีย์

ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

การบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ			
2.1 มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค (โดยไม่คำนึงถึงฐานะ อาชีพ เพศ อายุ)	4.30	0.68	มากที่สุด
2.2 การให้บริการมีการจัดลำดับก่อน-หลัง	4.23	0.70	มากที่สุด
รวม	4.27	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการตรวจสุขภาพมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) และเมื่อพิจารณารายชื่อ จะมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เรื่องมีการให้บริการด้วยความเสมอภาค (โดยไม่คำนึงถึงฐานะ อาชีพ เพศ อายุ), การให้บริการมีการจัดลำดับก่อน-หลัง

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการสื่อสาร

การบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
3. ด้านการสื่อสาร			
3.1 แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.26	0.58	มากที่สุด
3.2 การแจ้งข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการ	4.17	0.64	มาก
3.3 การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	4.15	0.66	มาก
3.4 ความชัดเจนในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่าน ต้องการทราบ	4.15	0.67	มาก
รวม	4.18	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้รับบริการตรวจสุขภาพมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณารายข้อ จะมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เรื่องการสื่อสารของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่องการแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ, การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และความชัดเจนในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก

การบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
4. ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 น้ำดื่มที่จัดไว้ให้มีปริมาณเพียงพอ	4.07	0.71	มาก
4.2 ความเพียงพอของเก้าอี้และสถานที่สำหรับพัก และรอรับบริการ	4.16	0.70	มาก
4.3 ความเพียงพอของห้องน้ำผู้ป่วยและญาติ	4.05	0.82	มาก
4.4 ความสะอาดของห้องน้ำผู้ป่วยและญาติ	3.81	0.86	มาก
4.5 สถานที่จอดรถมีปริมาณเพียงพอ	3.80	0.87	มาก
รวม	3.98	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้รับบริการตรวจสุขภาพมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และเมื่อพิจารณารายข้อ จะมีระดับความพึงพอใจระดับมาก เรื่องน้ำดื่มที่จัดไว้ให้มีปริมาณเพียงพอ ความเพียงพอของเก้าอี้และสถานที่สำหรับพักและรอรับบริการ, ความเพียงพอของห้องน้ำผู้ป่วยและญาติ, ความสะอาดของห้องน้ำผู้ป่วยและญาติ และสถานที่จอดรถมีปริมาณเพียงพอ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่

การบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
5. ด้านสถานที่			
5.1 สถานที่ต่าง ๆ ภายในอาคาร เช่นห้องน้ำ ทางเดิน ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า มีความสะอาด	3.98	0.72	มาก
5.2 ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.16	0.61	มาก
5.3 มีป้ายแสดงหน่วยงานชัดเจน	4.24	0.60	มากที่สุด
5.4 การจัดสถานที่ สวย สะอาด ปลอดภัย	4.22	0.59	มากที่สุด
5.5 มีประตูเข้า-ออก ชัดเจน สะดวก	4.26	0.59	มากที่สุด
5.6 ที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	3.89	0.84	มาก
5.7 สถานที่นั่งพักสำหรับญาติ สะอาดและเพียงพอ	4.02	0.74	มาก
รวม	4.11	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้รับบริการตรวจสุขภาพมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณารายชื่อจะมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เรื่องมีป้ายแสดงหน่วยงานชัดเจน, การจัดสถานที่ สวย สะอาด ปลอดภัย, มีประตูเข้า-ออก ชัดเจน สะดวก และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่อง สถานที่ต่าง ๆ ภายในอาคาร เช่น ห้องน้ำ ทางเดิน ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า มีความสะอาด, ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทสะดวก, ที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ, สถานที่นั่งพักสำหรับญาติ สะอาด และเพียงพอ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

การบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ			
6.1 ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสภาพมีความเหมาะสม	3.89	0.73	มาก
6.2 ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสภาพในครั้งนี้นี้คุ้มค่ากับการบริการ	3.94	0.73	มาก
รวม	3.92	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้รับบริการตรวจสอบสภาพมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และเมื่อพิจารณารายข้อ จะมีระดับความพึงพอใจระดับมาก เรื่องค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสภาพมีความเหมาะสม, ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสภาพในครั้งนี้นี้คุ้มค่ากับการบริการ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการ

การบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
7. ความพึงพอใจในภาพรวม			
7.1 คุณภาพในการให้บริการตรวจสอบสภาพโดยรวม ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง	4.16	0.70	มาก
รวม	4.16	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบสภาพมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณารายข้อ จะมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรื่องคุณภาพในการให้บริการตรวจสอบสภาพโดยรวมของศูนย์มะเร็ง ลำปาง

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ

การบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านระบบบริการ	4.10	0.68	มาก
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	4.27	0.69	มากที่สุด
3. ด้านการสื่อสาร	4.18	0.64	มาก
4. ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.79	มาก
5. ด้านสถานที่	4.11	0.67	มาก
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	3.92	0.73	มาก
7. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.16	0.70	มาก
รวม	4.10	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณารายชื่อ จะมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) และมีระดับความพึงพอใจมาก ด้านระบบบริการ, ด้านการสื่อสาร, ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านสถานที่, ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และด้านความพึงพอใจในภาพรวม ($\bar{X} = 3.98 - 4.18$)

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการ
โดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจโดยรวม
โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Pearson Chi-square แสดงในตารางที่ 4.31 – 4.39

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม

เพศ	ความพึงพอใจของการบริการโดยรวม					รวม	χ^2	p
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ชาย	1	-	24	81	53	159	5.279	0.260
หญิง	-	3	28	137	73	241		
รวม	1	3	52	218	126	400		

จากตารางที่ 4.31 พบว่าเพศกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม

อายุ	ความพึงพอใจของการบริการโดยรวม					รวม	χ^2	p
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
20 – 29 ปี	-	-	3	5	3	11		
30 – 39 ปี	-	1	8	27	23	59		
40 – 49 ปี	-	1	20	75	49	145	10.028	0.865
50 – 59 ปี	1	1	16	84	41	143		
60 ปี ขึ้นไป	-	-	5	27	10	42		
รวม	1	3	52	218	126	400		

จากตารางที่ 4.32 พบว่าอายุกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม

สถานภาพสมรส	ความพึงพอใจของการบริการโดยรวม					รวม	χ^2	p
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
โสด	-	-	3	22	11	36		
สมรส	1	3	44	162	102	312		
หม้าย	-	-	4	22	4	30	9.769	0.636
หย่า/แยกกันอยู่	-	-	1	12	9	22		
รวม	1	3	52	218	126	400		

จากตารางที่ 4.33 พบว่าสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม

อาชีพ	ความพึงพอใจของการบริการโดยรวม					รวม	χ^2	p
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
รับราชการ	-	1	20	118	73	212		
รัฐวิสาหกิจ	-	-	5	9	7	21		
บริษัทเอกชน	-	1	1	2	-	4		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-	-	6	18	8	32		
แม่บ้าน	-	1	9	28	13	51	66.189*	0.00*
รับจ้าง	-	-	4	10	10	24		
เกษตรกร	1	-	4	14	4	23		
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	-	3	-	3		
อื่นๆ	-	-	3	16	11	30		
รวม	1	3	52	218	126	400		

จากตารางที่ 4.34 พบว่าอาชีพกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม					รวม	χ^2	p
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ไม่ได้เรียน	-	-	-	2	-	2		
ประถมศึกษา	1	-	7	32	15	55		
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	1	5	13	8	27		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	-	-	10	28	21	59		
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	4	16	4	24	22.299	0.767
ปริญญาตรี	-	2	22	103	67	194		
ปริญญาโท	-	-	4	24	10	38		
สูงกว่าปริญญาโท	-	-	-	-	1	1		
รวม	1	3	52	218	126	400		

จากตารางที่ 4.35 พบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม

รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจของการบริการโดยรวม					รวม	χ^2	p
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
น้อยกว่า 10,000 บาท	1	2	19	71	35	128		
10,001 - 20,000 บาท	-	1	18	71	41	131		
20,001 - 30,000 บาท	-	-	12	50	34	96	7.728	0.806
มากกว่า 30,000 บาท	-	-	3	26	16	45		
รวม	1	3	52	218	126	400		

จากตารางที่ 4.36 พบว่ารายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิที่ใช้ในการรับบริการกับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม

สิทธิที่ใช้ในการรับบริการ	ความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม					รวม	χ^2	p
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ชำระค่าบริการเอง	1	2	11	36	18	68		
เบิกจ่ายฐานะข้าราชการ/ ข้าราชการบำนาญ	-	1	29	156	86	272		
เบิกจ่ายฐานะรัฐวิสาหกิจ	-	-	6	14	10	30		
เบิกจ่ายประกันสังคม	-	-	2	1	1	4	22.919	0.293
บัตรทอง/สปร.	-	-	2	8	2	19		
อื่น ๆ	-	-	2	3	2	7		
รวม	1	3	52	218	126	400		

จากตารางที่ 4.37 พบว่าสิทธิที่ใช้ในการรับบริการกับความพึงพอใจของการบริการ โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างการเคยมาตรวจที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง กับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม

การเคยมาตรวจ	ความพึงพอใจของการบริการโดยรวม					รวม	χ^2	p
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
เคยมาเป็นครั้งแรก	1	2	40	167	81	291	7.076	0.132
รวม	-	1	12	51	45	109		
รวม	1	3	52	218	126	400		

จากตารางที่ 4.38 พบว่าการเคยมาตรวจที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง กับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ	ความพึงพอใจของการบริการโดยรวม					รวม	χ^2	p
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1-2 ครั้ง	-	1	17	63	24	105		
3-4 ครั้ง	1	1	18	59	24	103		
5-6 ครั้ง	-	-	4	27	23	54	17.052	0.148
7-8 ครั้ง	-	-	-	19	10	29		
รวม	1	2	39	168	81	291		

จากตารางที่ 4.39 พบว่าจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม พบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรับบริการ การเคยมาตรวจสุขภาพ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการบริการตรวจสอบสุขภาพ

ตารางที่ 4.40 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
1. การให้บริการตรวจของแพทย์ไม่รวดเร็ว	7	16.67
2. เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ไม่อ้อมแอ้ม และไม่กระตือรือร้นให้บริการ	4	9.52
ด้านการบริการ		
3. ห้องน้ำสกปรก ไม่เพียงพอ และไม่สว่าง	6	14.29
4. เก้าอี้ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ	2	4.76
5. ที่จอดรถไม่เพียงพอ และคับแคบ	5	11.91
6. อุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่เพียงพอ และชำรุด	2	4.76
7. ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และขั้นตอนการให้บริการให้มากขึ้น	2	4.76
8. ควรมีบริการอื่น ๆ เพิ่ม เช่น ตรวจมวลกระดูก , วัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ, มีสื่อ สิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะรอตรวจ, การจองคิว		
ควรจองเวลาคัด้วย	5	11.91
9. ควรมีป้ายบอกเส้นทางมาศูนย์ฯ	2	4.76
10. ห้องอาหารอยู่ไกล	2	4.76
11. ค่าบริการค่อนข้างแพง	1	2.38
12. ระบบการติดต่อสื่อสาร (ภาษาที่ใช้)	1	2.38
13. ควรจะขยายสถานที่ และมีแพทย์ให้ครบทุกโรค	1	2.38
14. จัดบริการอาหาร – เครื่องดื่ม สำหรับคนที่งัดน้ำ-งดอาหาร		
เพื่อมาตรวจ	1	2.38
15. ควรจะเน้นการแนะนำ และป้องกัน	1	2.38
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 4.40 พบว่ามีข้อเสนอแนะโดยสรุป จำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งเป็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 ข้อ (ร้อยละ 26.19) และด้านการบริการ จำนวน 13 ข้อ (ร้อยละ 73.81)

ตารางที่ 4.41 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับการกลับมาตรวจสอบสุขภาพ

การกลับมาตรวจสอบสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มา	394	98.50
ไม่มา	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.41 พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพส่วนใหญ่จะกลับมาตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์มะเร็งลำปาง ร้อยละ 98.5 และจะไม่กลับมาตรวจสอบสุขภาพ ร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4.42 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับการแนะนำญาติ เพื่อน มาตรวจสุขภาพ

การแนะนำญาติ เพื่อน มาตรวจสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	397	99.25
ไม่แนะนำ	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.42 พบว่าผู้มารับบริการตรวจสอบสุขภาพส่วนใหญ่จะแนะนำญาติ เพื่อน มาตรวจสุขภาพ ร้อยละ 99.25 และจะไม่แนะนำ ร้อยละ 0.75

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตรวจสุขภาพของศูนย์มะเร็ง ลำปาง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตรวจสุขภาพของศูนย์มะเร็ง ลำปาง

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของการบริการในภาพรวม

1.1.3 นำเสนอข้อเสนอแนะแก่บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย ดำเนินการ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกตัวอย่างจากผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์มะเร็ง ลำปาง จำนวน 400 คน

1.2.1 เครื่องมือการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรับบริการ การเคยมาตรวจสุขภาพที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และการรู้จักศูนย์มะเร็ง ลำปาง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา ได้แก่ แพทย์ และพยาบาลหน้าห้องตรวจ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่นๆ ประกอบด้วย แผนกเวชระเบียน จุดซักประวัติ ห้องเจาะเลือด ห้องตรวจคลื่นหัวใจ ห้องเอ็กซเรย์ ห้องจ่ายยา ห้องการเงิน และห้องทันตกรรม

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการ ประกอบด้วย

ด้านระบบบริการ

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

ด้านการสื่อสาร

ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่

ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการบริการตรวจสอบ

การตรวจสอบเครื่องมือด้านความเที่ยงตรง ได้ใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และด้านความน่าเชื่อถือได้ดำเนินการโดยใช้เทคนิคสัมประสิทธิ์อัลฟา (Crobach's Alpha) พบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพ ณ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์มะเร็ง ลำปาง จำนวน 400 คน

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริการ และข้อเสนอแนะต่อการตรวจสอบสุขภาพ

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการในภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Pearson Chi-square

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.25 อายุอยู่ระหว่าง 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.25 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 78.00 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 53.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 48.50 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 ใช้สิทธิเบิกจ่ายฐานะข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 68.00 มีผู้เคยมาตรวจสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 72.75 เป็นผู้มารับบริการ 1 - 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.08 และรู้จักศูนย์มะเร็ง ลำปาง จากญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 45.80

1.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา ได้แก่ แพทย์ พยาบาลหน้าห้องตรวจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$)

1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ แผนก เวชระเบียน เจ้าหน้าที่ซักประวัติ เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด เจ้าหน้าที่ห้องตรวจคลื่นหัวใจ เจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$)

1.3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อการบริการด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการบริการด้านระบบบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$)

1.3.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม พบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล การเคยมาตรวจสุขภาพ และจำนวนครั้งในการมาตรวจสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.3.6 ข้อเสนอแนะต่อการตรวจสุขภาพ พบว่า มีข้อเสนอแนะ จำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 26.19 และการบริการ จำนวน 13 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 73.81 ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะกลับมารับตรวจสุขภาพที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง คิดเป็นร้อยละ 98.5 และจะแนะนำญาติพี่น้อง เพื่อน มาตรวจสุขภาพที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง คิดเป็นร้อยละ 99.25

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลโดยแยกประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตรวจสุขภาพของศูนย์มะเร็ง ลำปาง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

2.1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา และการให้บริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ แพทย์ พยาบาลหน้าห้องตรวจ แผนกเวชระเบียน เจ้าหน้าที่ซักประวัติ เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด เจ้าหน้าที่ห้องตรวจคลื่นหัวใจ เจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน ผู้รับบริการตรวจสุขภาพมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

$\bar{X} = 4.16$ และ $\bar{X} = 4.13$ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับที่ อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา กล่าวว่า การได้รับการต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกระดับ ด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และการมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพของแพทย์และพยาบาล โดยมีความเชื่อมั่นไว้วางใจโรงพยาบาลและแพทย์ว่าจะให้การตรวจรักษาที่จำเป็นไม่มีการเอาเปรียบผู้ป่วย เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่นเดียวกับ วิภาวดี สายนำพาน (2542) และกรรณาคฤหะเตชะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ เพชรา จอมงาม (2543) ได้ศึกษาเรื่องเวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลลานนา พบว่า ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.10$ และโดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และมีความพอใจมาก ได้แก่ ด้านระบบบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (อ้างใน วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ์, 2546) กล่าวว่า พื้นฐานของการให้บริการที่ดีมีคุณภาพมาตรฐาน คำนึงถึงความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของผู้ให้บริการแต่ละคน อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา (2538) กล่าวว่า การได้รับความสะดวกสบายและอยู่ในบรรยากาศที่ดี จะทำให้มีจิตใจเบิกบาน บรรยากาศ ความสะดวกสบายและบรรยากาศนี้ รวมถึงความสะอาดด้วย

2.1.3 ความพึงพอใจโดยรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วิภาวดี สายนำพาน (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และเพชรา จอมงาม (2543) ได้ศึกษาเรื่อง เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลานนา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ เพ็ญจันทร์ นาคสกุล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ศูนย์มะเร็งลำปาง มีผู้มารับบริการตรวจสุขภาพไม่มาก ทำให้มีความรวดเร็วในการตรวจ สถานที่สวยงาม และสะอาดเนื่องจากไม่มีผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรังที่สามารถติดต่อกันได้ ไม่มีผู้ป่วยที่มีอาการหนัก

อีกทั้งในการตรวจสอบสุขภาพ สามารถให้เรียกเก็บค่าตรวจสอบสุขภาพจากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้รับบริการที่ใช้สิทธิเบิกจ่ายในฐานะข้าราชการ โดยไม่จำเป็นต้องจ่ายเงินสดก่อน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม พบว่า

2.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

1) อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการบริการโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับ กรุณา คฤหเดชะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และ สุกสิฐ อุบลสถิต (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์ แต่ไม่สอดคล้องกับ ตรูตา มีธรรม (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการ ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้มีอาชีพรับราชการ เป็นกลุ่มที่สามารถที่จะใช้สิทธิในการเบิกค่าตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับตนเองได้ปีละหนึ่งครั้ง ประกอบกับศูนย์มะเร็ง ลำปาง ได้ให้ความสะดวกสำหรับผู้รับบริการในการรับจองคิวตรวจสุขภาพทางโทรศัพท์ และยังอำนวยความสะดวกสำหรับข้าราชการ โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประสานงานโดยตรง อีกทั้งไม่ต้องชำระเงินหากมีหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัดให้เรียกเก็บเงินไปยังหน่วยงาน ควรจะปรับปรุงปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการ ของ Karl Albrecht (อ้างในจินตนา บุญยงการ: 2546) ในรูปของสามเหลี่ยมบริการ (The Service Triangle)

2.2.2 ข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

1) เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับ ตรูตา มีธรรม (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการ ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ กรุณา คฤหเดชะ (2546) และ สุกสิฐ อุบลสถิต (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

2) อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับตรูตา มีธรรม (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการ ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ และสุกสิฐ อุบลสถิต (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการ

ให้บริการ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ไม่สอดคล้องกับกรรณา คฤหเดชะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

3) สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กรรณา คฤหเดชะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

4) ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับ สุกสิฐ อุบลสถิต (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ไม่สอดคล้อง ตรูตา มีธรรม (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการใน โรงพยาบาลศรีสะเกษ และกรรณา คฤหเดชะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

5) รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับตรูตา มีธรรม (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการ ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ ซึ่งสอดคล้องกับสุกสิฐ อุบลสถิต (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ไม่สอดคล้องกับกรรณา คฤหเดชะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

6) สิทธิที่ใช้ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับสุกสิฐ อุบลสถิต (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ พบว่า ประเภทสิทธิการรักษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ไม่สอดคล้องกับกรรณา คฤหเดชะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า สิทธิที่ใช้ในการรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

7) การเคยมารับบริการตรวจสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผู้ทำการศึกษาท่านใด

8) จำนวนครั้งในการรับบริการตรวจสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับสุภสิฐ อุบลสถิต (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ พบว่า จำนวนครั้งของการมารับบริการใน 1 ปีที่ผ่านมา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำข้อมูลไปใช้

3.1.1 ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ

- 1) แพทย์ ควรให้คำอธิบาย แนะนำ และสนใจซักถามหรือตั้งใจรับฟังปัญหา พร้อมตอบปัญหาแก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น และชัดเจนยิ่งขึ้น
- 2) พยาบาลหน้าห้องตรวจ ควรศึกษาหาความรู้ด้านวิชาชีพ ด้านการรักษา และความรู้เพิ่มเติมในเรื่องของการให้บริการ เพื่อตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
- 3) แผนกเวชระเบียน ควรฝึกอบรมเทคนิคการให้บริการ เทคนิคการสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน เนื่องจากเป็นด่านแรกที่ผู้รับบริการจะต้องติดต่อเป็นหน่วยงานแรก
- 4) จุดซักประวัติ ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พร้อมทั้งศึกษาขั้นตอนการตรวจสุขภาพให้ชัดเจน และแม่นยำ เพื่อแนะนำให้ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
- 5) ห้องเจาะเลือด ควรบริการด้วยความกระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เพื่อการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
- 6) ห้องตรวจคลื่นหัวใจ ควรปรับปรุงด้านพฤติกรรมบริการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น พร้อมทั้งให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการสุขภาพให้แม่นยำ เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน
- 7) ห้องเอ็กซเรย์ ควรบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้น

8) ห้องจ่ายยา ควรให้ความรู้แก่ผู้รับบริการในเรื่องยาให้เพิ่มมากขึ้น ยืมเข็มฉีดยาปลอดด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ ขณะให้บริการ พร้อมทั้งศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการให้บริการ ตรวจสอบสภาพ และขั้นตอนการตรวจสอบสภาพเพิ่มมากขึ้น

9) ห้องการเงิน ควรบริการผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น ยืมเข็มฉีดยาปลอดด้วยน้ำเสียงไพเราะ พร้อมทั้งแนะนำขั้นตอนในการตรวจสอบสภาพแก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

10) ห้องทันตกรรม ควรบริการด้วยความกระตือรือร้น ยืมเข็มฉีดยาปลอดด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ ศึกษา แนะนำถึงขั้นตอนการตรวจสอบสภาพให้ชัดเจน ถูกต้อง พัฒนาบุคลิกภาพให้น่าเชื่อถือมากขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ศูนย์มะเร็ง ลำปาง ควรจะปรับปรุงปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการ ของ Karl Albrecht (อ้างในจินตนา บุญยงการ: 2546) ในรูปของสามเหลี่ยมบริการ (The Service Triangle) ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์การบริการ ระบบงาน และพนักงาน

3.1.2 ด้านบริการ

- 1) ควรดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ โดยจัดให้มีจำนวนห้องน้ำและแสงสว่าง อย่างเพียงพอ
- 2) ควรจัดให้มีเก้าอี้ สำหรับผู้มารับบริการ และญาติ สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ
- 3) ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

3.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาผู้รับบริการที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกทั้งหมด เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเพียงผู้รับบริการตรวจสอบสภาพเท่านั้น ซึ่งศูนย์มะเร็งลำปางมีผู้รับบริการในด้านการรักษาโรคมะเร็งด้วย

3.2.2 ควรศึกษาในช่วงระยะเวลาปิดภาคเรียน (มีนาคม, เมษายน, ตุลาคม) เนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับช่วงระยะเวลาอื่น

3.2.3 ควรศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเฝ้าระวังคุณภาพบริการของศูนย์มะเร็งลำปาง

บรรณานุกรม

- ลดา สรณารักษ์ (2543) "ความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น" การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีรพงษ์ เกลิมวิระรัตน์ (2539) *คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in Services)* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ประชาชน
- วิภาวดี สายนำทาน (2542) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่" การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลสวนปรุง" การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุกสิษฐ อุบลสถิต (2546)) "ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์" การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ บัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ "บทความ เรื่อง ตรวจสอบสุขภาพประจำปี คำตอบเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี หรือสินค้าสำหรับผู้บริโภคที่ใส่ใจสุขภาพ" ค้นวันที่ 26 มกราคม 2551 จาก <http://nationalhealth.or.th> , <http://sarakadee.com/web>
- สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ "บทความพิเศษ เรื่อง แนวทางการตรวจสอบสุขภาพ" ค้นวันที่ 5 มิถุนายน 2551 จาก <http://healthnet.md.chula.ac.th/text/forum1/health/index.html>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ สุกร เสรีรัตน์ และ งามอาจ ปทะวานิช (2541) "กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา" กรุงเทพมหานคร วีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- ศูนย์มะเร็ง ลำปาง (2548) *สถิติทางการแพทย์ปี 2549* ลำปาง ธนกิจการพิมพ์
- หลุย จำปาเทศ (2533) *จิตวิทยาการจูงใจ* กรุงเทพมหานคร สามัคคีสาส์น
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลยศักดิ์ ตีระจินดา (2535) "การวางแผนจัดการและประสานงานโรงพยาบาล" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1* หน่วยที่ 1-7 พิมพ์ครั้งที่ 4 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

อนวัณน์ สุขขุติกุล และคณะ (2544) "เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ.คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ"
นนทบุรี สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(พรพ.)

Campbell, A. (1976) "Subjective measure if well-being." *American Psychologist*, 31(1). 117-124.

Morse, N.C. (1955) *Satisfaction in the white collar job*. Michigan : University of Michigan Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. อาจารย์รัตนภัทร มะโนชัย สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. อาจารย์วีรยธู ภัคดี สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
3. นางอโนชา หุมวิริยะสุขกุล นักวิชาการสาธารณสุข 5 ศูนย์มะเร็ง ลำปาง

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพ ของศูนย์มะเร็ง ลำปาง

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการบริการตรวจสอบสุขภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย 4. หย่า/แยกกันอยู่

4. อาชีพ 1. รับราชการ 2. รัฐวิสาหกิจ
 3. บริษัทเอกชน 4. ประกอบอาชีพส่วนตัว
 5. แม่บ้าน 6. รับจ้าง
 7. เกษตรกร 8. นักเรียน/นักศึกษา
 9. อื่น ๆ

5. ระดับการศึกษา 1. ไม่ได้เรียน 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 5. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส 6. ปริญญาตรี
 7. ปริญญาโท 8. สูงกว่าปริญญาโท

6. รายได้ต่อเดือน
1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท
3. 20,001-30,000 บาท 4. มากกว่า 30,000 บาท
7. สิทธิที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้
1. ชำระค่าบริการเอง 2. เบิกจ่ายฐานะข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ
3. เบิกจ่ายฐานะรัฐวิสาหกิจ 4. เบิกจ่ายประกันสังคม
5. บัตรทอง/สปร. 6. ประกันชีวิต
7. อื่น ๆ
8. ท่านเคยมาตรวจสอบสุขภาพที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง
1. เคย 2. มาเป็นครั้งแรก (ข้ามไปตอบข้อ 10)
9. จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ(ไม่รวมครั้งนี้)
1. 1- 2 ครั้ง 2. 3-4 ครั้ง
3. 5-6 ครั้ง 4. 7-8 ครั้ง
10. ท่านรู้จักศูนย์มะเร็ง ลำปาง จากสื่อใด
1. ญาติพี่น้อง 2. เพื่อน
3. หนังสือพิมพ์ 4. วิทยุ
5. หนังสือเชิญชวน 6. อื่น ๆ.(ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการรักษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แพทย์					
1.1 พுகด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย					
1.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ					
1.3 สนใจซักถามหรือตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน					
1.4 อธิบาย แนะนำ และตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน					
1.5 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
1.6 ความสามารถและการวินิจฉัยโรค					
2. พยาบาลหน้าห้องตรวจ					
2.1 พุกด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย					
2.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ					
2.3 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
2.4 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
2.5 มีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล อ่อนโยน ขณะให้บริการ					
2.6 มีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล อ่อนโยน ขณะให้บริการ					
2.7 มีความรู้ในการให้บริการ แนะนำ อธิบาย ข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง					
2.8 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ

ท่านเคยใช้บริการของแผนกบริการต่อไปนี้หรือไม่ และมีระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แผนกเวชระเบียน <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย - เจ้าหน้าที่ห้องทำบัตร 1.1 ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย ชี้แนะ เมื่อท่านมาถึง 1.2 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย 1.3 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ 1.4 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 1.5 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย 1.6 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน 1.7 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
2. จุดซักประวัติ <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย - พยาบาลซักประวัติ 2.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย 2.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ 2.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 2.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย 2.5 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสุขภาพได้อย่างชัดเจน 2.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
3. ห้องเจาะเลือด <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย - เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด 3.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย 3.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ 3.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 3.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.5 ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการตรวจสอบสุขภาพได้อย่างชัดเจน					
3.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
4. ห้องตรวจคลื่นหัวใจ <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย - เจ้าหน้าที่ห้องตรวจคลื่นหัวใจ					
4.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย					
4.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ					
4.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
4.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
4.5 ให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการตรวจสอบสุขภาพได้อย่างชัดเจน					
4.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
5. ห้องเอ็กซเรย์ <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย - เจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์					
5.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย					
5.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ					
5.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
5.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
5.5 ให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการตรวจสอบสุขภาพได้อย่างชัดเจน					
5.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
6. ห้องจ่ายยา <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย - เจ้าหน้าที่ห้องยา					
6.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย					
6.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ					
6.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
6.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
6.5 ให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการตรวจสอบสุขภาพได้อย่างชัดเจน					
6.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ห้องจ่ายเงิน <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย - เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน					
7.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย					
7.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ					
7.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
8. ห้องทันตกรรม <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย - เจ้าหน้าที่ห้องทันตกรรม					
8.1 พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย					
8.2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ					
8.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
8.4 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
8.5 ให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการตรวจสุขภาพ ได้อย่างชัดเจน					
8.6 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านระบบบริการ					
1. ความน่าเชื่อถือของแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ชื่อเสียงในการให้บริการตรวจสุขภาพ					
3. มีความสะดวกในการติดต่อ และมารับบริการที่ ศูนย์ฯ					
4. ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการตั้งแต่ยื่น บัตรจนถึงสิ้นสุดการตรวจสุขภาพ					
5. การบริการตรงตามเวลานัดหมาย					

ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ระยะเวลาารอคอยในจุดต่าง ๆ					
7. ระยะเวลาทั้งหมดที่ท่านใช้บริการ					
8. การบริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก					
9. มีการให้บริการตามลำดับคิว(ก่อน-หลัง)					
10. ความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ					
11. มีความสะดวกในการขอพบแพทย์					
12. มีความสะดวกต่อการรับบริการในแต่ละจุด					
13. มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ					
14. ความสะอาดของชุดสวมตรวจสุขภาพ					
15. การแจ้งผลการตรวจสุขภาพทางไปรษณีย์					
ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ					
1. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค (โดยไม่คำนึงถึงฐานะ อาชีพ เพศ อายุ)					
2. ในการให้บริการมีการจัดลำดับก่อน - หลัง					
ด้านการสื่อสาร					
1. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
2. การแจ้งข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการ					
3. การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ					
4. ความชัดเจนในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบ					
ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. น้ำดื่มที่จัดไว้ให้มีปริมาณเพียงพอ					
2. ความเพียงพอของเก้าอี้และสถานที่สำหรับพักและรอรับบริการ					
3. ความเพียงพอของห้องน้ำผู้ป่วยและญาติ					
4. ความสะอาดของห้องน้ำผู้ป่วยและญาติ					
5. สถานที่จอดรถมีปริมาณเพียงพอ					

ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่					
1. สถานที่ต่าง ๆ ภายในอาคาร เช่น ห้องน้ำ ทางเดิน ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า มีความสะอาด					
2. ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
3. มีป้ายแสดงหน่วยงานชัดเจน					
4. การจัดสถานที่ สวย สะอาด ปลอดภัย					
5. มีประตูเข้า – ออก ชัดเจน และสะดวก					
6. ที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. สถานที่นั่งพักสำหรับญาติ สะอาดและเพียงพอ					
ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ					
1. ค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพมีความเหมาะสม					
2. ค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพในครั้งนี้คุ้มค่างับ การบริการ					
ความพึงพอใจในภาพรวม					
1. คุณภาพในการให้บริการตรวจสุขภาพโดยรวม					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการบริการตรวจสุขภาพ

1. ท่านเห็นว่าศูนย์มะเร็ง ลำปาง ควรปรับปรุงคุณภาพการบริการตรวจสุขภาพ อะไรบ้าง

- 1.....
2.....
3.....

2. ท่านจะกลับมาตรวจสุขภาพที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง หรือไม่

มา

ไม่มา

3. ท่านจะแนะนำญาติ เพื่อน ของท่านมาตรวจสุขภาพที่ศูนย์มะเร็ง ลำปาง หรือไม่

แนะนำ

ไม่แนะนำ

-----ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ-----

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางนรนนท์ ธารารรช
วัน เดือน ปีเกิด	11 มิถุนายน 2512
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จบการศึกษา พ.ศ. 2539
สถานที่ทำงาน	ศูนย์มะเร็ง ลำปาง ตำบลพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานพัสดุ 5