

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่

ร้อยเอกหญิงวัชรีย์ ตู๋แพร์

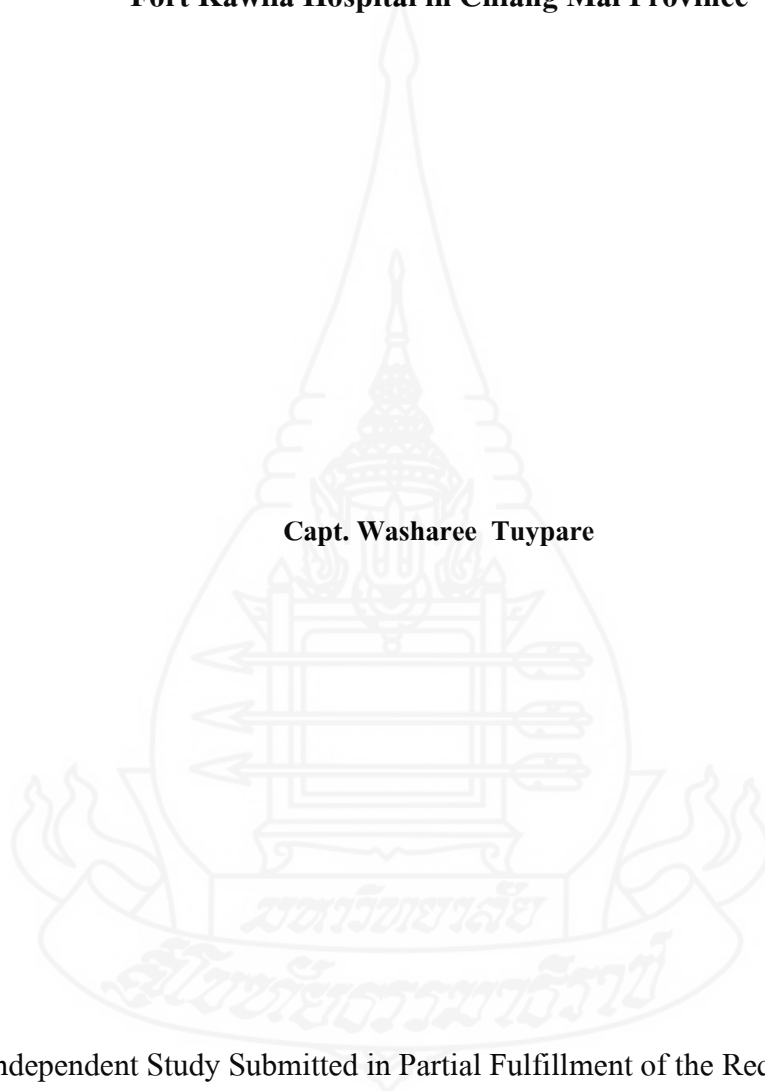


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Customers' Satisfaction on Using the Outpatient Service Department at  
Fort Kawila Hospital in Chiang Mai Province**

**Capt. Washaree Tuypare**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science


Sukhothai Thammathirat Open University

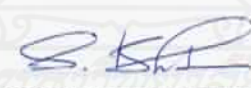
2012


ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรค  
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่  
ผู้ศึกษา ร้อยเอกหญิง วชิร ด้อยแพร่  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่

**ผู้ศึกษา** ร้อยเอกหญิง วัชรวิ ดุษฎี แพทย์ รหัสนักศึกษา 2533001422 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2555

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการจากแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉลี่ยมีผู้มารับบริการจำนวน 5,516 รายต่อเดือน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณและเก็บข้อมูลทุกวันทำการในเดือนพฤษภาคม 2556 โดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดและสิทธิที่ใช้ในการรักษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่

**Independent Study title:** Customers' Satisfaction on Using the Outpatient Service Department at Fort Kawila Hospital in Chiang Mai Province

**Author:** Capt. Washaree Tuypare; **ID:** 2533001422; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Sritana Boonyasait, Associate Professor; **Academic year:** 2012

### **Abstract**

The aims of this study were: (1) to study levels of customers' satisfaction on using the outpatient service department at Fort Kawila Hospital; and (2) to compare levels of customers' satisfaction on using the outpatient service department at Fort Kawila Hospital in terms of patient demographic and service factors.

This study was a conducted as a survey research. The number of population was approximately 5,516 patients were taken care from the outpatients service department at Fort Kawila Hospital. The sample selected by simple random sampling method consisted of 400 patients who taken care at outpatient department during business days in May, 2013. The survey questionnaires were used as an instrument to collect data. Data were analysed by statistical tools including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and ANOVA.

The results of this study were as follows: (1) overall levels of customers' satisfaction on the outpatient service department at Fort Kawila Hospital were at the high level. When considering by each of service aspects, it was found that the aspect of service provider persons was at the most important; and (2) there were statistically significant differences in levels of customers' satisfaction on using outpatient service department among different groups of education and welfare rights and benefits at 0.05 level.

**Keywords:** Satisfaction, Outpatients, Fort Kawila Hospital, Chiangmai province.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนมีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ รวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่างๆ ที่ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้า และนำมาอ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามอันเป็นข้อมูลที่สำคัญยิ่งในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณคุณพ่อและคุณแม่ รวมถึงเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการศึกษาตลอดมา

วัชรีย์ คู้ยแพ้ว

กรกฎาคม 2556



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	5
สมมติฐานการศึกษาย .....	6
ขอบเขตของการศึกษา .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	16
การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล .....	22
สภาพทั่วไปและการบริการของแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ .....	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ	
แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก.....	43
ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ	
แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ	
ลักษณะการรับบริการ.....	52
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	56
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
สรุปการศึกษา.....	65
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	73
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม.....	74
ข การหาความเชื่อมั่น โดยวิธี Crobach.....	76
ค แบบสอบถาม.....	80
ประวัติผู้ศึกษา.....	86



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	สถิติผู้มารับบริการของโรงพยาบาลค่ายกาวิละตั้งแต่ปี พ.ศ.2552 – 2555..... 3
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ค่ายกาวิละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ..... 40
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ค่ายกาวิละ จำแนกตามเหตุผลการใช้บริการ..... 43
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ..... 44
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ..... 45
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ..... 46
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านขั้นตอนการให้บริการ..... 46
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านระยะเวลา ที่ใช้ในการรับบริการ..... 47
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ..... 48
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านความปลอดภัยในบริการ..... 48
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านยาและเวชภัณฑ์..... 49
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านการให้คำปรึกษาและ ข้อมูลสุขภาพ..... 50
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละในภาพรวม..... 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามเพศ .....	52
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ .....	52
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่ .....	54
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษาเป็นรายคู่ .....	55
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ .....	56



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
ภาพที่ 5.1 ขั้นตอนการรับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก.....	66



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทำให้คนไทยจำนวน 47 ล้านคน ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพหรือที่คุ้นเคยกันในนามสิทธิ 30 บาท หรือสิทธิบัตรทอง นอกจากนี้ยังมีสิทธิประกันสังคม และสิทธิประกันชีวิตซึ่งส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินภายใต้นโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินรักษาทุกที่ทั่วถึงทุกคน” (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2555) จากนโยบายนี้ผู้รับบริการทางสุขภาพและผู้รับผิดชอบที่เป็นองค์กรที่สามจะมีความคาดหวังระดับสูงต่อการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลที่เข้าร่วม โครงการคือ ต้องการการบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ โรงพยาบาลแต่ละแห่งจึงต้องจัดบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพ โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและเท่าเทียมของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจุบันการดำเนินธุรกิจด้านการบริการสุขภาพมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงไม่เพียงแต่จะแข่งขันกันเองแต่จะต้องแข่งขันกับผู้ประกอบการจากต่างประเทศด้วย เนื่องจากการเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพง่ายขึ้นสามารถเลือกรับบริการได้ตามความพอใจ โดยโรงพยาบาลส่วนใหญ่ได้นำเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้ในการดูแลรักษา เพื่อสร้างความแตกต่างโดยมุ่งเน้นการเป็นแพทย์เฉพาะทาง และเพิ่มการบริการที่ครบวงจรมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลแต่ละแห่งยังให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการเป็นหลัก (ฐิติมา พุ่งเกรียงไกร, 2555)

คุณภาพการดูแลผู้ป่วยเป็นคุณค่าพื้นฐานของระบบบริการสุขภาพแห่งชาติ ระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาลถูกกำหนดให้มีการพัฒนาระบบการบริการสุขภาพให้เป็นมาตรฐานตามที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลกำหนดซึ่งครอบคลุมในเรื่องทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ทรัพยากรที่เหมาะสม ระบบงานหรือกระบวนการทำงานที่เหมาะสม ระบบติดตามประเมินคุณภาพของทั้งโรงพยาบาลและกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในโรงพยาบาล รวมถึงมีการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพื่อให้ทราบว่าหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เครื่องชี้วัดในเรื่อง

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการ ความพึงพอใจต่อสถานที่และความสะอาดทั่วไป ความพึงพอใจต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ซึ่งการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลคือ กลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในโรงพยาบาลร่วมกับการเรียนรู้จากการทำงานประจำวันและการทำงานเป็นทีม การที่โรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐานจากองค์กรภายนอกเป็นกระบวนการที่แสดงว่าโรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ จากข้อมูลการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพบว่าโรงพยาบาลในสังกัดกรมแพทยทหารบกทั่วประเทศจำนวน 37 แห่ง มีโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพบริการจำนวน 11 แห่ง (กรมแพทยทหารบก, 2555) ส่วนโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 48 แห่ง มีโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพบริการจำนวน 7 แห่งเท่านั้น แต่โรงพยาบาลอีก 41 แห่งรวมถึงโรงพยาบาลค่ายกาวิละยังอยู่ระหว่างการดำเนินการพัฒนาระบบบริการ ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลค่ายกาวิละได้พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับขั้นที่ 2 และได้ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมตรวจรับรองคุณภาพบริการจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2555)

โรงพยาบาลค่ายกาวิละเป็นโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง สังกัดกรมแพทยทหารบก กระทรวงกลาโหม มีภารกิจหลักในการอนุรักษ์กำลังรบ ให้การสนับสนุนและตอบสนองต่อภารกิจของกองทัพบก โรงพยาบาลค่ายกาวิละจึงมีขอบเขตของภารกิจและความรับผิดชอบแตกต่างจากโรงพยาบาลทั่วไปทั้งในด้านการรับและมีใช้การรับ ทำให้รูปแบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายกาวิละมีมิติและขอบเขตนอกเหนือไปจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหลายประการ กรมแพทยทหารบกจึงมีนโยบายในการพัฒนารูปแบบเฉพาะตัวของการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลสังกัดกรมแพทยทหารบก โดยมีแนวความคิดในเชิงบูรณาการทุกมิติ ทั้งเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลซึ่งควรมีทั้งในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การเวชกรรมป้องกัน เข้ากับนโยบายของกรมแพทยทหารบกและภารกิจของกองทัพบก ภายใต้แนวความคิดการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ (กรมแพทยทหารบก, 2555)

สำหรับข้อมูลผู้รับบริการที่ลงทะเบียนผู้ป่วยจากโรงพยาบาลค่ายกาวิละตั้งแต่ พ.ศ. 2552- เดือนกันยายน 2555 แสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สถิติผู้มารับบริการของโรงพยาบาลค่ายกาวิละตั้งแต่ปี พ.ศ.2552 – 2555

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ป่วย ต่อปี	จำนวนผู้ป่วย เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนผู้ป่วย เฉลี่ยต่อวัน
2555	65,935	5,400	183
2554	69,922	5,826	194
2553	65,414	5,451	181
2552	64,677	5,389	179

โรงพยาบาลค่ายกาวิละรับผู้ป่วยที่ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรง สิทธิพลเรือนชำระเงินเอง สิทธิโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และสิทธิประกันสังคม (โรงพยาบาลค่ายกาวิละ, 2555) จะเห็นว่าโรงพยาบาลค่ายกาวิละเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กจึงมีความลำบากในการแข่งขันกับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาลค่ายกาวิละจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพบริการ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ โดยดำเนินการศึกษาและทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อให้สามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม โดยต้องพยายามตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด และสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550) โรงพยาบาลค่ายกาวิละจึงได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับแก่สาธารณชน โรงพยาบาลได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพทุกด้านรวมไปถึงแต่ละแผนกอย่างต่อเนื่อง (ฝ่ายพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล, 2554)

งานแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก เป็นแผนกที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด และเป็นบริการด่านแรกในโรงพยาบาลเปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการที่ได้รับ งานแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยฉุกเฉิน และอุบัติเหตุต่างๆ รวมทั้งการร่วมมือและประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ เพื่อให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพ ดังนั้นการจัดบริการในงานนี้จำเป็นต้องจัดระบบและวิธีการดำเนินงานอย่างเหมาะสม โดยยึดหลักการบริการสะดวก รวดเร็ว คุณภาพดี และได้รับความเป็นกันเองไม่มีขั้นตอนมากและ

ยุ่งยากเกินไป (พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550) แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลค่ายกาวิละประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ เช่น งานทะเบียน งานประชาสัมพันธ์ ห้องตรวจโรค งานห้องปฏิบัติการพยาธิ ห้องเอกซเรย์ งานเภสัชกรรม โดยให้บริการในเวลาราชการตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.00 น. ส่วนนอกเวลาราชการให้บริการที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง

แม้ว่าทางโรงพยาบาลค่ายกาวิละจะมีการพัฒนาการบริการผู้ป่วยนอกในทุกด้านให้มีความทัดเทียมกับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ แต่จากผลการสำรวจความพึงพอใจที่ผ่านกล่อรับความคิดเห็นของโรงพยาบาลพบว่าเนื้อหาในข้อร้องเรียนคือ เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ไม่ยิ้มแย้ม การบริการที่ล่าช้า แพทย์มีจำนวนน้อยและตรวจช้า การให้คำแนะนำไม่ชัดเจน สถานที่ไม่สะอาด (ฝ่ายพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล, 2555) ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ โดยเฉพาะแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกที่ยังต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งตามแนวทางในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (HA) โรงพยาบาลต้องมีการปรับปรุงคำร้องเรียนนั้นอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำของข้อร้องเรียนดังกล่าว แต่ที่ผ่านมาทางแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละยังไม่ได้นำแนวทางการพัฒนาคุณภาพที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ อย่างเต็มรูปแบบและยังขาดความจริงจังในการวัดระดับความพึงพอใจ จึงทำให้ยังมีข้อร้องเรียนมาอย่างสม่ำเสมอในเรื่องเดิม ตามแนวทางในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (HA) นั้น หากมีการนำมาใช้อย่างเต็มรูปแบบแล้วจะทำให้สามารถลดปัญหาดังกล่าวได้ ซึ่งการดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อลักษณะการบริการมี 9 ด้าน โดยได้มาจากเครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาลตามการประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA คือ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ความเชื่อมั่นในการบริการ ความปลอดภัยในบริการ ความพร้อมของยาและเวชภัณฑ์และการให้ข้อมูลสุขภาพ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2555)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ตามแนวทางในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (HA) เพื่อประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ได้ดำเนินการไปแล้วบางส่วน และเป็นการส่งเสริมให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มระบบและกลไกที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้า เพื่อให้ทุกหน่วยมีความเข้มแข็งมีภูมิคุ้มกันที่ดีเพียงพอที่จะสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการแข่งขัน ตอบสนองและเท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูงทั้งในภาครัฐและเอกชน

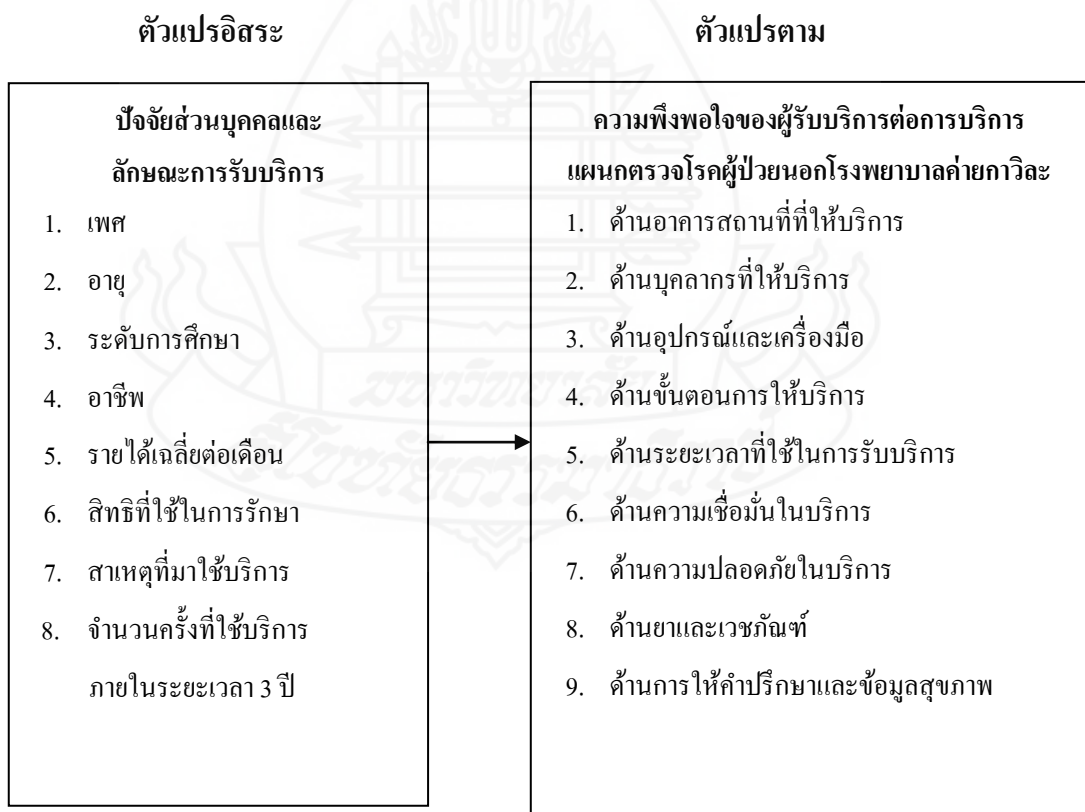
## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ใช้แนวคิดตามมาตรฐานการพัฒนาคุณภาพและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ฉบับเฉลิมพระเกียรติพลเอกสฤษดิ์ราชสมบัติครบ 60 ปี ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา



#### 4. สมมติฐานการศึกษา

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ แตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการศึกษา

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้ป่วยนอกที่มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ยจำนวน 5,516 รายต่อเดือน

##### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ โดยวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 9 ด้าน ตามโครงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) คือ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ด้านความปลอดภัยในบริการ ด้านยาและเวชภัณฑ์ ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ

##### 5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2555 ถึงเดือนมิถุนายน 2556 โดยเก็บข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2556

#### 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การบริการของแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก หมายถึง กิจกรรมที่โรงพยาบาลค่ายกาวิละจัดทำขึ้นเพื่อเสนอและส่งมอบให้กับผู้รับบริการที่มาขอรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาล ได้แก่ การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาจากแพทย์ การชื้อยา การบริการทางการแพทย์และบริการอำนวยความสะดวกอื่น โดยผู้รับบริการไม่นอนที่โรงพยาบาล

**6.2 ความพึงพอใจต่อการบริการ** หมายถึง ความรู้สึกถูกใจ ชอบใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้ง 9 ด้าน คือ

6.2.1 ด้านอาคารสถานที่ ที่ให้บริการ หมายถึง สิ่งแวดล้อม ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ปลอดภัย สวยงาม ที่นั่งรอตรวจเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด บริการน้ำดื่มที่สะอาด มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน

6.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอื่นๆ ความเป็นกันเอง แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย กิริยาจาจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

6.2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ อาทิ เครื่องวัดความดันโลหิต ปรอทวัดไข้ มีความสะอาด ได้มาตรฐาน พร้อมใช้และเพียงพอ

6.2.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน มีระบบคิวที่ชัดเจน

6.2.5 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นตอนต่างๆ สั้น รวดเร็ว

6.2.6 ด้านความเชื่อมั่นในบริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ อาทิ ความสามารถความชำนาญของบุคลากรที่ให้บริการ

6.2.7 ด้านความปลอดภัยในบริการ หมายถึง ความปลอดภัยของการให้บริการทั้งจากกระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล

6.2.8 ด้านยาและเวชภัณฑ์ หมายถึง ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพ ราคาไม่แพง พร้อมใช้เพียงพอต่อความต้องการ

6.2.9 ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ หมายถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาวะของโรค แนวทางการรักษา การปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง รวมถึงการรักษาความลับและพิทักษ์สิทธิของผู้รับบริการ

**6.3. ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ ได้แก่ การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาจากแพทย์ การชื้อยา การบริการพยาบาล และบริการอำนวยความสะดวกอื่นที่โรงพยาบาลค่ายกาวิละ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้กำหนดแนวทางในการตอบสนองความพึงพอใจตามโครงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และกำหนดนโยบายเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน

7.2 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลค่ายกาวิละนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น

7.3 บุคลากรโรงพยาบาลอื่นใช้เป็นแนวทางในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่” ผู้ศึกษาได้ทบทวนเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล
4. สภาพทั่วไปและการบริการของแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) แต่ในที่นี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการรับบริการของลูกค้า ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 2009) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นและความเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่เขาต้องการซื้อต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ก็จะส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและลูกค้าจะมีการบอกต่อถึงสิ่งดีของผลิตภัณฑ์ให้แก่บุคคลอื่นต่อไป

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555: 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของลูกค้าต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

นภคธ รมโพธิ์ (2554: 41) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพในสายตาของผู้บริโภคและคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้บริโภค

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2551: 73) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหมายถึงการประเมินสินค้าหรือบริการนั้นๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังหรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549: 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของลูกค้า ทั้งที่เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับการใช้สินค้าหรือบริการ (Perceived Performance) กับความคาดหวัง (Expectation)

พิบูล ทีปะपाल (2549: 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดง ความพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เขาได้รับกับความคาดหวังของเขา ซึ่งมี 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Performance) ต่ำกว่าที่คาดหวัง (Expectations) ลูกค้าจะรู้สึก “ไม่พอใจ” (Dissatisfied)
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Performance) เป็นไปตามที่เขาคาดหวังลูกค้าก็จะรู้สึก “พอใจ” (Satisfied)
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Performance) ดีกว่าที่เขาคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึก “ยิ่งพอใจมาก” (Highly Satisfied) หรือ “รู้สึกประทับใจ” (Delighted)

สุดาพร คุณทลบุตร (2549: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ (Customer Perception) ในสินค้าและบริการที่ตนได้รับดีกว่าความคาดหวัง (Customer Expectation) ที่มีก่อนที่จะทำการซื้อสินค้า

พิพัฒน์ ก่องกิจกุล (2546: 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการ สิ่งที่มีความหมายอย่างแท้จริงต่อความสำเร็จของธุรกิจในทุกวันนี้คือความพึงพอใจของลูกค้า

วารินทร์ ลินสูงสุด (2546: 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความคาดหวังเรื่องสินค้าได้รับการตอบสนอง สินค้าสามารถตอบสนองความจำเป็นของลูกค้าได้

ธนวรรณ แสงสุวรรณ (2546: 82) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดีหรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังลูกค้าก็พอใจ และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจต่อสิ่งที่ได้รับ เมื่อเทียบกับความคาดหวังที่มีอยู่แล้วก่อนหน้านี้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคล และพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ หากเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจก็อาจจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

## 1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555: 41-43) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ผลผลิตขั้นบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ลูกค้ายอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของลูกค้า ทั้งนี้เจตคติของลูกค้าที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้  
ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความ  
เชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ลูกค้า  
เกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของ  
ลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้า  
มักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงาม  
ของการตกแต่ง การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในางานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ  
ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ  
ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

สมวงษ์ พงศ์สถาพร (2551:72) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้านั้นมีปัจจัยอยู่ที่  
คุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า และราคา

#### 1. คุณภาพบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย

1.1 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ให้บริการต้องสร้างความรู้สึกน่าเชื่อถือแก่  
ลูกค้าเมื่อเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ เช่น ผู้ขายมีความชำนาญสามารถสาธิตอุปกรณ์อย่าง  
คล่องแคล่ว หรือให้บริการด้วยความชำนาญคล่องแคล่ว

1.2 การตอบสนอง (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องมีการตอบสนองปัญหา  
หรือข้อสงสัยแก่ลูกค้าทันที

1.3 การเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ให้บริการต้องดูแล และอำนวยความสะดวกแก่  
ลูกค้าเสมอ

#### 1.4 การสร้างความมั่นใจ (Confidence)

เมื่อนำ 4 วิธีข้างต้นรวมกันเป็น Service Quality (คุณภาพของการบริการ) ซึ่ง  
เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

2. คุณภาพของสินค้า (Product Quality) คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ หรือ  
บริการที่ตรงกับความต้องการและปลอดภัยในการใช้งาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

#### 3. ราคา (Price)

จากการศึกษาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจประกอบด้วย 1) คุณภาพของบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยากเพราะเกิดจากพฤติกรรมของพนักงาน 2) คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้และปลอดภัย 3) ราคาต้องเป็นราคาที่ลูกค้าพิจารณาว่าเหมาะสมกับสินค้าหรือบริการ

### 1.3 การวัดความพึงพอใจของการบริการ

การวัดความพึงพอใจของการบริการนั้น มีนักวิชาการได้กล่าวถึงวิธีการและประโยชน์ของการวัดไว้ ดังนี้

สรชัย พิศาลบุตร (2549: 12-13) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทำได้ 2 วิธี ได้แก่

1. วิธีวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่งเกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้นๆ

พิบูล ทีปะपाल (2549: 32-33) กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจของลูกค้า 4 วิธี ดังนี้

1. จัดระบบรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Complaint and Suggestion Systems) โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนโดยสะดวก

2. สสำรวจความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) โดยบริษัทจะทำการสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง ตามเวลาที่กำหนดไว้เป็นระยะๆ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจ และสอบถามความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำ ความเป็นไปได้หรือความเต็มใจที่จะแนะนำบริษัทและตราผลิตภัณฑ์ของบริษัทแก่ผู้อื่น

3. จ้างคนปลอมตัวเป็นลูกค้า (Ghost Shopping) โดยบริษัทจ้างคนเพื่อปลอมตัวเป็นลูกค้า เพื่อรายงานจุดอ่อนที่ได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์ทั้งของบริษัท และของกลุ่มแข่งขันเพื่อเปรียบเทียบกัน รวมทั้งเพื่อเป็นการทดสอบความสามารถของพนักงานขายในการจัดการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ไปด้วย



4. วิเคราะห์ลูกค้าที่หายไป (Lost Customer Analysis) โดยบริษัทติดต่อกับลูกค้าที่เลิกซื้อหรือเปลี่ยนไปซื้อจากผู้จำหน่ายอื่น เพื่อทราบสาเหตุของการสูญเสียลูกค้าไป ทำไมจึงเกิดขึ้นเช่นนั้น การทราบสาเหตุและอัตราการสูญเสียลูกค้า จะเป็นตัวชี้วัดให้เห็นว่าบริษัทมีความล้มเหลวในการทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจหรือไม่

ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์ (2549: 79-81) กล่าวถึงเรื่องมีวัตรระดับความพึงพอใจดังนี้

1. การสังเกต (Observing) การสังเกตเป็นการเก็บข้อมูลแบบพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งสามารถเก็บข้อมูลรายละเอียดได้มาก

2. พูดคุยกับลูกค้า (Talking to Customers) เป็นการพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยผู้สำรวจกระตุ้นให้ลูกค้าแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาอย่างเปิดเผย

3. พูดคุยกับพนักงาน (Talking to Employees) เป็นการพูดคุยกับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงาน Frontline หรือผู้ที่มีโอกาสสัมผัสลูกค้ามากที่สุด เพราะพนักงานกลุ่มนี้มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี เนื่องจากต้องพบปะและให้บริการแก่ลูกค้าเสมอๆ

4. ลูกค้าลึกลับ (Mysterious Customer) ผู้สำรวจแสร้งทำเป็นลูกค้าเข้าไปซื้อสินค้าหรือบริการจริง ณ จุดบริการ โดยทดลองใช้บริการจนครบขั้นตอน และสังเกตพฤติกรรมของพนักงาน คุณภาพสินค้าและการบริการที่ส่งมอบ

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจของการบริการเป็นการหาระดับของความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี คือ การสำรวจความพึงพอใจ โดยการใช้แบบสอบถาม การใช้กลุ่มแอบแฝงเข้าไปทดลองซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อเข้าไปรับรู้ถึงปัญหาต่างๆและนำมาวางแผนปรับปรุงบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากปากของผู้ใช้บริการและจากกล่องรับฟังความคิดเห็น

#### 1.4 การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555: 43-45) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กัน ไปทั้งต่อลูกค้าและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรใช้ชัดเจน ผู้บริหารต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อบกพร่อง-ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของกิจการ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร โดยคำนึงถึงความพร้อมขององค์กรและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อลูกค้า

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริการ การตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ นอกจากนี้องค์กรบริการต่างๆ ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการสื่อสารต่อการสร้างความคาดหวังในการบริการของลูกค้า

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน การพัฒนาบุคลากรในองค์กรบริการให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการบริการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จะต้องเริ่มจากการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน และผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของลูกค้า และความพยายามสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าไปปฏิบัติและประเมินผล ผู้บริหารจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าให้เกิดขึ้นทุกฝ่าย ทุกขั้นตอน ทุกระดับ ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผนจัดการ การออกแบบผลิตภัณฑ์บริการ จนถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของ “การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า” อย่างแท้จริง

ชัยเสถฐ์ พรหมศรี (2549: 86-88) นำเสนอเทคนิคที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ดังนี้

1. จดจำลูกค้าให้ได้ (Personal Recognition) ซึ่งในการให้บริการครั้งแรก ต้องหมั่นสังเกตลักษณะรูปร่างของลูกค้า พนักงานอาจจะเอ่ยชื่อลูกค้าทุกครั้งที่พบหน้ากัน และไม่ลืมที่จะส่งของขวัญ บัตรอวยพรวันเกิด วันขึ้นปีใหม่

2. ความสุภาพ (Courtesy) เพราะการบริการที่ดีที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า คือการที่พนักงานบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต้องพูดคำว่า “ครับ” หรือ “ค่ะ” ให้ติดปาก และไม่ลืมกล่าวคำว่า “สวัสดิ์” พร้อมยกมือไหว้ทุกครั้งที่เจอหน้ากัน ท้ายสุดอย่าลืมกล่าว “ขอบคุณ”

3. ให้บริการตรงตามกำหนด (Timely Service) เมื่อสัญญาอะไรไว้กับลูกค้าก็ต้องทำให้ได้

4. ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) ไม่ว่าลูกค้าจะให้ความสนิทสนมแค่ไหน พนักงานต้องไม่ลืมตัว หรือทำตัวสนิทสนมจนเกินพอดี ขณะเดียวกันการแสดงออกต่อลูกค้าควรเป็นทางการ เรียกชื่อให้ถูกต้อง ใช้สรรพนามแทนตัวเองและคำลงท้ายให้เหมาะสม

5. บริการที่กระตือรือร้น (Enthusiastic Service) ต้องระลึกไว้อยู่เสมอว่าสิ่งที่ลูกค้าต้องการจากเรา คือ การตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ฉะนั้นพนักงานต้องมีใจในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เพราะการบริการที่กระตือรือร้นจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

6. อดทน (Patience) หัวใจสำคัญของการบริการคือความอดทนเนื่องจากลูกค้าไม่ต้องการที่จะปฏิสัมพันธ์กับพนักงานที่ตกอยู่ในสภาวะควบคุมอารมณ์ไม่ได้ แต่เราต้องมีสติอยู่เสมอไม่แสดงท่าทีหรือพฤติกรรมที่ไม่ดีออกมาให้ลูกค้าเห็น

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการในแต่ละกระบวนการบริการ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ถือว่าเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้ใช้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริภรณ์นำไปสู่ความพึงพอใจ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

เลิฟล็อก และไรท์ (Lovelock and Wright, 2003: 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้  
2 ประการ ดังนี้

1. การบริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

สมชาติ กิจขรรยง (2555: 17) กล่าวว่า การบริการหมายโดยรวมคือ การช่วยเหลืออนุเคราะห์ ให้ความสะดวก หรือกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555: 398) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในกระบวนการสร้างคุณค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจ

สมิต สัจฉุกร (2554: 11) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548: 9) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิกริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

ชูชัย สมิตธิไกร (2553: 373) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอขาย โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550: 218) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้บริ โภคให้รู้จักวิธีใช้

พนิต กุลศิริ (2547: 111) กล่าวว่า การบริการ คือ การกระทำ หรือการดำเนินการ ซึ่งไม่มีลักษณะที่เป็นตัวตนและไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องกับหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าก็ได้

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การบริการคือ กิจกรรมที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอและส่งมอบให้กับผู้รับบริการ อาจเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้าหรือไม่ก็ได้

## 2.2 หลักการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555: 121-123) กล่าวถึงหลักสำคัญ 10 ประการในการให้บริการได้ ดังนี้

1. ตระหนักถึงคุณค่าของลูกค้า ผู้ให้บริการต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่า ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ลูกค้าเป็นผู้มีอำนาจซื้อและมีความต้องการรับบริการ หากลูกค้าได้ประสบการณ์ที่ดีย่อมนำมาซึ่งรายได้สูงองค์การและตัวผู้ให้บริการ
2. สร้างความประทับใจแรก ความประทับใจแรกเป็นความประทับใจที่ยาวนาน (First Impression Is Lasting Impression) ไม่ต้องการเวลามากมายในการสร้าง แต่ต้องอาศัยความพร้อมทั้งด้านตัวของผู้ให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ความประทับใจแรกที่ดีจะช่วยให้ความผิดพลาดใดๆ ที่เกิดตามมามีความรุนแรงน้อยลง
3. เต็มเต็มความต้องการของลูกค้า เพราะความต้องการของลูกค้าคืองานของผู้ให้บริการ และเป็นวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจที่ผู้ให้บริการทำงานอยู่นั่นเอง
4. ทำให้ลูกค้าออกแรงน้อยที่สุด การบริการคือ การให้ทั้ง “ความสะดวก” และ “ความสบาย” กับลูกค้า ลูกค้าจะรู้สึกสบายก็ต่อเมื่อเขาไม่ต้องออกแรงทำอะไรๆ หน้าที่การออกแรงเป็นของผู้ให้บริการ และหลักการข้อนี้พึงใช้ในทุุกๆ ช่วงเวลาแห่งความประทับใจ
5. ช่วยการตัดสินใจของลูกค้า แต่ไม่ครอบงำการตัดสินใจระหว่างที่ลูกค้ารับบริการ บ่อยครั้งลูกค้าไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ เขาอาจสอบถามหรือขอความเห็นจากผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรทำคือ ให้ข้อมูลลูกค้าให้มากที่สุด แต่ปล่อยให้ลูกค้าตัดสินใจเอง
6. มองจากมุมมองของลูกค้า เมื่อบริการจบบอกมองจากมุมมองของผู้ให้บริการเด็ดขาด เพราะทั้งสองฝ่ายย่อมมีความต้องการและมีสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน
7. ควบคุมเวลาลูกค้าให้น้อยที่สุด เมื่อลูกค้าจ่ายเงินให้กับการบริการแล้ว เพราะเขาย่อมต้องการใช้เวลาทั้งหมดที่มีอยู่เพื่อ “ถูกบริการ” ผู้ให้บริการจึงไม่ควรให้ลูกค้าใช้เวลาของเขาเพื่อทำสิ่งอื่นโดยไม่จำเป็น

8. สร้างความทรงจำที่จะทำให้ลูกค้าอยากกลับมา ความทรงจำที่จะทำให้ลูกค้าอยากกลับมาต้องมี “สิ่งพิเศษ (Something Extra)” อาจอยู่ในรูปสิ่งของ หรือการบริการพิเศษที่ไม่เหมือนกับคู่แข่งก็ได้ เป็นสิ่งช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2550: 399) กล่าวถึงปัจจัยสำคัญ 4 ประการ สำหรับธุรกิจบริการ ได้แก่

1. จิตใจมุ่งมั่นบริการ (Service Mind) เป็นคุณสมบัติแรกของพนักงานผู้ให้บริการที่ต้องมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ไม่ว่าจะงานว่าเป็นงานหนักหรือเบา มีเป้าหมายคือการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการสร้างคุณค่าและทำอะไรให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

2. รอยยิ้ม (Smile) ก้าวแรกที่สำคัญของการยินดีต้อนรับลูกค้าคือ รอยยิ้ม เพราะว่าโดยพื้นฐานแล้วทุกคนจะยิ้มเมื่อมีความสุข ขณะที่ให้บริการแก่ลูกค้าก็เช่นเดียวกันเมื่อทำด้วยความเต็มใจและมีจิตใจมุ่งมั่นให้บริการ พนักงานย่อมมีความสุข เมื่อบริการอย่างมีความสุขลูกค้าย่อมมีความสุขด้วย

3. ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Solving Skill) เป็นธรรมดาที่ธุรกิจทุกแห่งต้องเผชิญหน้ากับลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการอะไร คำตอบเดียวคือได้ แต่จะได้แบบไหนต้องขึ้นอยู่กับ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ให้บริการ

4. สิ่งเหนือกว่า (Superior) ทำอย่างไรก็ได้ให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าธุรกิจของเราเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในสำหรับลูกค้า และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในกระบวนการสร้างคุณค่าได้อันเนื่องมาจากการมีจุดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง

สมิต สัจฉกร (2552: 11) กล่าวว่าหลักการให้บริการมี ดังนี้

1. สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งคืนสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้นไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลอื่นๆด้วย

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า หลักการบริการ คือ วิธีที่ให้บริการแล้วลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เช่น การบริการด้วยใจด้วยรอยยิ้ม เห็นลูกค้าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการทำงานทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ

### 2.3 ลักษณะของงานบริการ

ชูชัย สมितिไกร (2553: 373) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะสำคัญ 4 ประการดังต่อไปนี้

1. เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึก มองเห็น ได้ยิน หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ ทำให้ผู้บริโภคพยายามแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการเพื่อทำให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาดจึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในการจับต้องมากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. การผลิตและการบริการไม่สามารถแบ่งแยกจากกันได้ (Service Inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งจะเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน

3. การบริการมีความแตกต่างหลากหลาย (Service Variability) การบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกัน และคุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละคนอาจมีความรู้ความสามารถและพฤติกรรมในการให้บริการที่แตกต่างกัน

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถทำการผลิตไว้ล่วงหน้า และเก็บรักษาไว้เพื่อจำหน่ายในภายหลังได้

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 12-14) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ มีดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตน เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ ผู้ปฏิบัติงานย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการให้บริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ องค์ประกอบทางกายภาพจะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้



ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550: 218-219) กล่าวว่าเราสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างบริการกับสินค้าตามเกณฑ์ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้บริโภคไม่สามารถมองเห็นจับต้อง หรือรู้สึกถึงบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ ผู้บริโภคสามารถรับรู้ว่าคุณภาพบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อเข้ารับบริการนั้นๆ แล้ว

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้และการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้

3. บริการไม่มีความแน่นอน (Variability) คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อมทั้งทางด้านจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) ปัจจัยหลักที่จะช่วยให้บริการมีประสิทธิภาพคือ “คน” คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของผู้ให้บริการแต่ละคน

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากการบริการผลิตเพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ลักษณะของงานบริการ เป็นสิ่งที่ไม่มีความสามารถสัมผัสได้ แบ่งแยกไม่ได้กล่าวคือ การให้บริการและรับบริการเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ลักษณะของบริการไม่แน่นอนมีความแปรปรวนอาจแตกต่างกันในการบริการในแต่ละครั้ง และไม่สามารถเก็บรักษาเป็นสินค้าคงคลังได้เหมือนสินค้า

### 3. การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล

จิตติมา พุ่งเกรียงไกร (2555) กล่าวว่า การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลคือ กลไกกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีระบบ โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ สำหรับการรับรองคุณภาพจะกระทำโดยองค์กรภายนอกที่เป็นกลางภายใต้ชื่อ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) เพื่อเป็นหลักประกันว่าผลการรับรองนั้นเป็นที่น่าเชื่อถือ การที่โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นจะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จของการพัฒนาสามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญที่สุดคือ ต้องการยกระดับคุณภาพบริการสุขภาพในภาพรวม

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2551) ได้แบ่งลำดับขั้นการประเมิน และรับรองคุณภาพเป็น 3 ขั้น ดังนี้

บันไดขั้นที่ 1 คู่ HA เป็นการดำเนินงานที่เน้นการมีเป้าหมายของงาน ทบทวนปัญหา ความเสี่ยงต่างๆ นำมาแก้ไขป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ซ้ำ มีการปฏิบัติตามมาตรการ ป้องกันที่กำหนดไว้ โดยดำเนินการต่อเนื่องอย่างน้อย 6 เดือน ทั้งนี้โดยไม่ปรากฏความเสี่ยง ทางด้านโครงสร้างกายภาพและกำลังคนที่ชัดเจน กิจกรรมที่ต้องให้ความสำคัญสูงในขั้นนี้คือ การ สร้างระบบทบทวนวิธีการทำงานและผลงานซึ่งจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นปัญหาและโอกาสพัฒนาได้ ชัดเจน ได้แก่ เครื่องชี้วัดของหน่วยงาน คำร้องเรียน การส่งต่อ การตรวจโดยผู้ไม่ใช่แพทย์ เหตุการณ์วิกฤติ (การเสียชีวิต ภาวะแทรกซ้อน) เวชระเบียน ความเหมาะสมทางด้านวิชาชีพและ วิชาการ ความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากร การทบทวนเหล่านี้จะต้องนำมาสู่การแก้ไขป้องกันซึ่ง ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติ แม้ว่ากิจกรรมส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย แต่มิได้ หมายความว่าหน่วยงานที่มีได้ดูแลผู้ป่วยจะไม่ได้ทำอะไร กิจกรรมที่ทุกหน่วยงานสามารถทำได้ คือ ทบทวนคำร้องเรียน/ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ การค้นหาและป้องกันความเสี่ยง การทบทวน การใช้ทรัพยากร การติดตามเครื่องชี้วัดสำคัญ

บันไดขั้นที่ 2 คู่ HA เป็นการบูรณาการแนวคิดการบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเข้าด้วยกันในทุกระดับ กิจกรรมที่ต้องให้ความสำคัญสูงในขั้นนี้ คือ การนำข้อมูลวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพมาสู่การปฏิบัติ การติดตามเครื่องชี้วัดสำคัญ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องชี้วัดทางคลินิก) การแสดงให้เห็นรูปธรรมของการให้บริการโดยเน้น ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและการทำงานเป็นทีมระหว่างวิชาชีพ

บันไดขั้นที่ 3 หรือการได้รับ HA มีการปฏิบัติตามระบบและกระบวนการที่กำหนดไว้ ในมาตรฐาน HA อย่างครบถ้วน มีการเชื่อมโยงระบบ ข้อมูลข่าวสาร และความพยายามในการ พัฒนาอย่างชัดเจน จนเกิดวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร

ซึ่งเมื่อโรงพยาบาลต่างๆ ดำเนินการพัฒนาจนผ่านการประเมินบันไดขั้นที่ 3 ซึ่งจะ ประเมินโดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลนั้นๆ จะได้รับการรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล (HA)

### 3.1 มาตรฐานระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

จิตติมา ทุงเกรียงไกร (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า HA ย่อมาจากคำอังกฤษว่า Hospital Accreditation ซึ่งหมายถึง การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยเฉพาะ (ไม่สามารถนำไปใช้กับการรับรองคุณภาพโรงงานหรือบริการอย่างอื่นได้) ซึ่งจะต่างจาก ISO เพราะ HA นั้นจะต้องผ่านการประเมินโดยคณะกรรมการพัฒนาสถานพยาบาล หากสถานพยาบาลใดต้องการได้รับ HA ต้องผ่านการประเมินหลายอย่าง เช่น การจัดการให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วม การลดความเสี่ยงในการรักษาพยาบาล สถานพยาบาลจะต้องมีการเตรียมตัวด้วยการประเมินและพัฒนาตนเอง

การพัฒนาคุณภาพในที่นี้ หมายถึง การจัดระบบการบริหารและระบบการทำงานในโรงพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานด้วยใจที่มุ่งมั่นต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่ การทำงานเป็นทีม การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีระบบตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงด้วยการประสานกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management: RM) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continual Quality Improvement: CQI)

### 3.2 ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ผู้รับประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลคือ ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และโรงพยาบาล ดังนี้

1. ประโยชน์สำหรับผู้ป่วย ได้แก่ ความเสี่ยงต่อการสูญเสียหรือภาวะแทรกซ้อนลดลง คุณภาพการดูแลรักษาดีขึ้น ได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และศักดิ์ศรีของความเป็นคนมากขึ้น
2. ประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยจากการทำงานลดลง ความเสี่ยงต่อการเข้าใจผิดระหว่างผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ลดลง สิ่งแวดล้อมในการทำงานและการประสานงานดีขึ้น
3. ประโยชน์สำหรับโรงพยาบาล ได้แก่ การเป็นแหล่งเรียนรู้ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศทำให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน

### 3.3 กรอบมาตรฐานสำหรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ( 2551) ได้กำหนดกรอบมาตรฐานที่ใช้ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลคือ มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ซึ่งเป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงระบบงานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของโรงพยาบาลในภาพรวม การประเมินมาตรฐานมุ่งเน้นที่การประเมินระบบงานไม่ได้มุ่งประเมินการทำงานในระดับบุคคลหรือวิธีการดูแลผู้ป่วยแต่ละราย ระบบงานที่กำหนดไว้ส่งเสริมให้มีการนำมาตรฐานวิชาชีพมาปฏิบัติมากขึ้น การพบปัญหาจะนำมาสู่การตั้งคำถามต่อระบบงานที่เกี่ยวข้อง

ในมาตรฐานที่เกี่ยวกับทรัพยากร เช่น คน สถานที่ เครื่องมือจะเน้นเรื่องการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรเหล่านั้น เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่มีคุณภาพและพร้อมที่จะทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

มาตรฐานการพัฒนาคุณภาพและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ซึ่งใช้ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้น สามารถบูรณาการเนื้อหาสำคัญได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการกล่าวถึงภาพรวมของการบริหารองค์กร เช่น สร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศ สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย สิทธิพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญ เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นการกล่าวถึงระบบงานที่สำคัญของโรงพยาบาล เช่น ระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและความปลอดภัย

ตอนที่ 3 เป็นการกล่าวถึงกระบวนการดูแลผู้ป่วย เช่น การเข้าถึงและเข้ารับบริการ การประเมินผู้ป่วย วางแผนดูแลผู้ป่วย วางแผนจำหน่าย การดูแลผู้ป่วย การให้ข้อมูลและเสริมพลังการดูแลต่อเนื่อง เป็นต้น

ตอนที่ 4 เป็นการกล่าวถึงสรุปผลการดำเนินงานขององค์กร

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการ เป็นเครื่องมือที่ดัดแปลงมาจากเครื่องมือชี้วัด คุณภาพโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ประกอบด้วย

1. อาคารสถานที่ที่ให้บริการ หมายถึง สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่สะอาด เช่น เป็นระเบียบ ปลอดภัย และสวยงาม ที่นั่งรอตรวจเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด บริการน้ำดื่มที่สะอาด มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน
2. บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอื่นๆ มีความเป็นกันเอง แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย กิริยาวาจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. อุปกรณ์และเครื่องมือ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต ปรอทวัดไข้ มีความสะอาด ได้มาตรฐาน พร้อมใช้และเพียงพอ
4. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน มีระบบคิวที่ชัดเจน
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นตอนต่างๆ สั้น รวดเร็ว

6. ความเชื่อมั่นในบริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ เช่น ความสามารถความชำนาญของเจ้าหน้าที่

7. ความปลอดภัยในบริการ หมายถึง ความปลอดภัยของการให้บริการทั้งจากกระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล

8. ยาและเวชภัณฑ์ หมายถึง ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพ ราคาไม่แพง พร้อมใช้เพียงพอต่อความต้องการ

9. การให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ หมายถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของโรค แนวทางการรักษา การปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง รวมถึงการรักษาความลับและพิทักษ์สิทธิของผู้รับบริการ

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) นับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อทุกโรงพยาบาลที่มีความจำเป็นต้องทำให้เกิดขึ้นในโรงพยาบาลของตน เนื่องจากทุกวันนี้ ผู้รับบริการมีการศึกษาที่สูงขึ้น มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ได้มาตรฐาน และมีคุณธรรมเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับปัจจุบันมีการเปิดเสรีด้านธุรกิจทำให้มีโรงพยาบาลก่อตั้งขึ้นใหม่จำนวนมาก ทั้งจากนักลงทุนในประเทศและนักลงทุนจากต่างประเทศ จึงทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านธุรกิจบริการรุนแรงขึ้น โรงพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐานที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(HA) และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดก็จะถูกเลือกใช้บริการ ส่วนโรงพยาบาลที่ไม่ได้รับรองคุณภาพก็คงจะอยู่ไม่ได้ หรืออาจมีผู้ใช้บริการลดลง

กรมแพทยทหารบก สังกัดกระทรวงกลาโหมได้นำมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) มาใช้ในการบูรณาการเข้ากับมาตรฐานโรงพยาบาลที่ใช้อยู่เดิมในโรงพยาบาลสังกัดกรมแพทยทหารบกจำนวน 37 โรง โดยกรมแพทยทหารบกมีนโยบายให้โรงพยาบาลในสังกัดกรมแพทยทหารบกทุกโรงดำเนินการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาลเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลค่ายกาวิละเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลสังกัดกรมแพทยทหารบกที่ต้องสนองนโยบายกรมแพทยทหารบกในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ฝ่ายพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลค่ายกาวิละ, 2555)

## 4. สภาพทั่วไปและการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ

### 4.1 สภาพทั่วไปโรงพยาบาลค่ายกาวิละ

โรงพยาบาลค่ายกาวิละเป็นโรงพยาบาลทั่วไป (General Hospital) ขนาด 60 เตียง สังกัดกรมแพทย์ทหารบก กระทรวงกลาโหม ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวิสัยทัศน์คือ “โรงพยาบาลค่ายกาวิละจะเป็นโรงพยาบาลทหารในจังหวัดเชียงใหม่ที่ให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ” มีภารกิจในการอนุรักษ์กำลังรบสนับสนุนและตอบสนองภารกิจของกองทัพบกเป็นหลัก พร้อมให้บริการด้านสุขภาพแก่ทหาร ครอบครัว และประชาชนทั่วไปมุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยกระบวนการให้บริการด้านสุขภาพนั้นครอบคลุมการดำเนินระบบบริการทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยจัดให้มีบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน งานแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกเป็นการบริการด้านแรกในโรงพยาบาล เปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานที่ให้บริการหลายหน่วยงาน ได้แก่ ห้องทะเบียน ห้องตรวจโรค งานเภสัชกรรม งานตรวจทางห้องปฏิบัติการ งานทันตกรรม งานการเงิน เป็นต้น

### 4.2 การบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ

แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก เป็นส่วนงานหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ สถานที่ตั้งอยู่บริเวณชั้นที่หนึ่งด้านหน้าโรงพยาบาล มีจำนวนห้องตรวจ 6 ห้อง มีแพทย์ออกตรวจ 4 – 5 คนต่อวัน จัดสรรการออกตรวจตามช่วงเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีหน้าที่และเป้าหมายคือให้บริการคัดกรอง ตรวจรักษา ส่งเสริมป้องกันโรคต่างๆ แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงให้สุขศึกษาคำแนะนำแก่ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ตามมาตรฐานวิชาชีพ

กระบวนการให้บริการของแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละดังนี้

#### 1. ขั้นตอนที่ 1 ก่อนการตรวจรักษา

1.1 เมื่อผู้รับบริการมาถึงโรงพยาบาล พลเปลไปต้อนรับผู้รับบริการ และรับผู้รับบริการตามสภาพความเจ็บป่วย เช่น ไข้รอน้ำหรือเพลนอน

1.2 แนะนำผู้รับบริการเตรียมเอกสาร เช่น บัตรประจำตัวผู้ป่วย และบัตรประชาชนเพื่อแสดงสิทธิยื่นทะเบียนตามลำดับคิว กรณีที่ผู้รับบริการลืมบัตร หรือบัตรหาย หรือทำบัตรใหม่ให้ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มที่เตรียมไว้

1.3 เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการทำบัตรใหม่ ค้นบัตรเก่า ตรวจสอบสิทธิและส่งไปจุดคัดกรอง

1.4 พยาบาลวิชาชีพจุดคัดกรอง เรียกผู้รับบริการตามลำดับคิวที่ยื่นบัตร เพื่อซักประวัติ ชั่งน้ำหนัก วัดสัญญาณชีพและคืนหลักฐานให้ผู้รับบริการพร้อมบัตรคิวแยกตามประเภทผู้ป่วย เช่น อายุรกรรม กุมารเวชกรรม พร้อมแนะนำให้นั่งรอตรวจที่หน้าห้องตรวจ

## 2. ขั้นตอนที่ 2 รอตรวจและส่งตรวจเพื่อพบแพทย์

โรงพยาบาลค่ายกาวิละดำเนินการตรวจเฉพาะทางโดยแพทย์เฉพาะทาง 6 ด้าน ได้แก่ อายุรกรรม จักษุ โสตศอนาสิก กุมารเวชกรรม กระดูกและข้อ และคลินิกทันตกรรม โดยมีห้องตรวจครบตามจำนวนแพทย์แต่ละด้าน ในห้องตรวจมีอุปกรณ์ในการช่วยตรวจ บริเวณหน้าห้องตรวจมีพยาบาลวิชาชีพจำนวน 1 คน ผู้ช่วยพยาบาล 1 คน และผู้ช่วยเหลือคนไข้ 1 คน คอยดูแลความเรียบร้อย กระบวนการบริการ

2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านสุขภาพ เช่น การสอนสุขศึกษา การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคตามฤดูกาล แก่ผู้รับบริการขณะรอตรวจ

2.2 จัดส่งเข้าพบแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษาตามลำดับ

2.3 กรณีที่มีการส่งตรวจพิเศษต่างๆ เช่น การตรวจทางรังสีกรรม การตรวจทางห้องปฏิบัติการ พยาบาลให้คำแนะนำในการตรวจพิเศษ

2.4 ตรวจสอบความเรียบร้อยของผลการตรวจพิเศษต่างๆ พร้อมจัดส่งเข้าพบแพทย์

## 3. ขั้นตอนที่ 3 หลังการตรวจรักษา

3.1 ผู้รับบริการไม่ต้องนอนรักษาในโรงพยาบาล พยาบาลวิชาชีพประจำหน้าห้องตรวจให้ข้อมูลเรื่องผลการตรวจในวันนี้ การปฏิบัติตัวเมื่ออยู่ที่บ้าน อาการผิดปกติที่ควรมาพบแพทย์ และออกใบนัดกรณีแพทย์นัดตรวจครั้งต่อไปแก่ผู้รับบริการทุกราย หลังการตรวจรักษาเสร็จ

3.2 ผู้รับบริการต้องนอนรักษาในโรงพยาบาล พยาบาลให้คำแนะนำเรื่องเหตุผลที่แพทย์รับรักษาไว้ในโรงพยาบาล สิทธิในการรักษา และดำเนินการส่งผู้รับบริการไปหอผู้ป่วยในกรณีที่แพทย์ให้อนาสังเกตอาการ เมื่อแพทย์สั่งให้รับการรักษาพยาบาลและอนาสังเกตอาการที่ห้องฉุกเฉิน พยาบาลให้คำแนะนำและติดต่อประสานงานกับพยาบาลและส่งผู้รับบริการไปห้องฉุกเฉิน กรณีผู้รับบริการมีอาการรุนแรง เปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลัน จะได้รับบริการก่อนตามความเหมาะสม หรือพิจารณาส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินในรายที่มีอาการหนัก

## 4. ขั้นตอนที่ 4 ชำระเงินและรับยากลับบ้าน

4.1 ผู้รับบริการชำระเงินที่ห้องชำระเงินตามสิทธิการรักษาของตนเอง

4.2 รับยาที่แผนกเภสัชกรรม โดยมีเภสัชกรแนะนำวิธีการใช้ยา

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 งานวิจัยในประเทศ

สมโภชน์ แซ่ลี (2554) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21–30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านราคา สำหรับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 จำนวน 400 ราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ประกอบอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพบริการในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรที่ให้บริการ หากพิจารณาตามปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง รองลงมา ยาที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง และสามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค ด้านราคาพึงพอใจต่อบริการค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ พึงพอใจในเรื่องทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาเวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม และมีบริการโทรศัพท์สอบถามและนัดหมาย ด้านการส่งเสริมการตลาด พึงพอใจเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือขณะนั่งรอ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีบุคลากร (แพทย์พยาบาล เภสัชกร) เพียงพอมากที่สุด ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ในโรงพยาบาลอากาศถ่ายเทได้ดี รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด และ



ห้องน้ำสะอาด ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว รวมถึงมีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ รองลงมา มีการจัดตารางนัดที่ดี และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) คู่มือเตรียมพร้อม รองลงมาบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) มีอัธยาศัยดี มีกริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นกันเอง และบุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) มีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ชยกร แชวตระกูล (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท สิทธิในการรักษาพยาบาล คือ เบิกค่ารักษาจากทางราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีสูงสุด 3 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ ตามลำดับ

วชิตาลักษณ์ สวัสดิ์ปกรณ์ (2551) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อการบริการอาหารของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการอาหารในด้านอาหารด้านการบริโภค ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน ณ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 260 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในมีความพึงพอใจระดับมากต่อการบริการด้านอาหาร ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ธีรวิทย์ นันตา (2551) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการแยกตามคลินิก จำนวน 400 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านลักษณะภายนอก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านความคงเส้นคงวา

ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจผู้บริการ ด้านความสะอาด

สงบ ปันทวงศ์ (2549) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้านี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกและเพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาภาคตัดขวาง ทำการศึกษาระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม พ.ศ.2548 และใช้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นและมีความเที่ยงตรงในการเก็บข้อมูลซึ่งข้อคำถามเป็นแบบระดับคะแนน กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอก (จำนวน 200 คน) เป็นผู้ตอบแบบสอบถามหลังพบแพทย์ ปัจจัยทั้ง 9 ด้าน ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความปลอดภัยในบริการ และการให้ข้อมูลทางสุขภาพ สถิติที่ใช้คือ สถิติพรรณนา t-test และ Multiple Regression ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ผลการศึกษา พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ขั้นตอนในการรับบริการ และความปลอดภัยในบริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ 27% สรุปว่าโรงพยาบาลนี้มีระดับความพึงพอใจตามมาตรฐาน 80% อย่างไรก็ตามหากโรงพยาบาลจะปรับปรุงและพัฒนาให้มีระดับความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้น ก็ควรปรับปรุงบริการทั้ง 3 ด้านนี้ เพื่อให้ผู้ป่วยนอกเกิดความพึงพอใจ

กมลวรรณ บุระสิริ (2546) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ จำนวน 120 ตัวอย่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบุคลากร โดยเฉพาะด้านกริยา วาจา และความสุภาพของพยาบาลผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในส่วนของห้องตรวจ และด้านกิจกรรมการพยาบาล โดยเฉพาะความพึงพอใจในท่าที่เป็นมิตร ยินดีต้อนรับโดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 20 – 39 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ผู้รับบริการกลุ่มอาชีพ ข้าราชการรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ และผู้รับบริการกลุ่มต่างจังหวัดมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่อยู่ในเมืองเชียงใหม่ ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับจำนวนที่นั่งในโรงพยาบาลมีไม่เพียงพอมากที่สุด

รองลงมาคือจำนวนถังขยะไม่เพียงพอ ห้องน้ำควรเป็นชักโครก ลดขั้นตอนการให้บริการ และที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีน้อยที่สุด

## 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สมิท และเมเยอร์ (Schmidt and Meyer, 2009) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในโรงพยาบาลเยอรมัน โดยใช้แบบสอบถาม วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือการพัฒนาอุปกรณ์และปรับปรุงระบบการบริการเพื่อเพิ่มศักยภาพของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเยอรมัน ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีคำร้องเรียนเกี่ยวกับระยะเวลารอคอยในการรับบริการ รวมทั้งการไม่พึงพอใจในราคา ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในด้านความสามารถของแพทย์ผู้ให้การรักษา ส่วนด้านโครงสร้างของสถานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย

พลาชานา บาร์ชีค และสุชาริตา (Prasana, Bashith and Sucharitha , 2009) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาล การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลวิทยาลัยเอกชนทางการแพทย์ที่เมนกาลอง วัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่มีในแผนกผู้ป่วยนอก ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพร้อมของบริการและการดูแลทางคลินิกพบว่าเป็นที่น่าพอใจ 81% ด้านการสื่อสารของแพทย์เกี่ยวกับคำอธิบายของโรคเป็นที่น่าสนใจ 97% ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องระยะเวลาในการรอรับยาควรลดลง

มาซูด เออร์เฟิน และฮินา (Masood, Irfan and Hina, 2009) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อบริการผ่าตัดผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโยธา เป็นการศึกษาเชิงสังเกตหลังจากการยินยอมของผู้ป่วย โดยมีเรื่องที่ใช้วัดประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกการจัดระบบนัดหมาย ระยะเวลาในการให้บริการ การบริการของเภสัชกรรม พนักงานให้ความช่วยเหลือ ความสามารถของแพทย์ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ โดยศึกษาจากผู้ป่วยจำนวน 395 ราย ผลการศึกษา ผู้ป่วยให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของแพทย์สูงสุด และเรื่องการบริการของเภสัชกรรมมีความพึงพอใจต่ำสุด

เบอร์นาร์ด (Bernard, 2009) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ายในรูปแบบที่แตกต่างกันของสิ่งอำนวยความสะดวกในการดูแลคนไข้จิตเวช จำนวน 918 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา ด้านปฏิบัติการบำบัดและความสัมพันธ์กับพนักงาน การรักษาความลับมีความพึงพอใจมาก 54.6% ส่วนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคและการรักษาด้วยยาการปรับตัวของโปรแกรมมีความพึงพอใจต่ำ 38.5% สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกจิตเวชจะดีขึ้นโดยการปรับเนื้อหาของโปรแกรม

เซด (Zed, 2008) ศึกษาประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย ผลความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการตรวจโรคแผนกฉุกเฉินตามโปรแกรมการรักษาผู้ป่วยนอกโรคหลอดเลือดดำอุดตัน จำนวน 305 ราย ผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายในการรับบริการผู้ป่วยนอก 96.1% ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหรือพอใจกับการรักษาที่ได้รับในโปรแกรมผู้ป่วยนอก 96.9%

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาเห็นว่าระบบบริการสุขภาพที่ดี และมีมาตรฐานตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของตนเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกทางบวกต่อบริการที่ได้รับทุกขั้นตอนและเกิดความพึงพอใจในบริการ ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดการบริการตามมาตรฐาน โรงพยาบาลและบริการสุขภาพของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุมความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ และนำเกณฑ์การวัดความพึงพอใจแบบสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการจากโรงพยาบาลค่ายกาวิละ พิจารณาจากจำนวนผู้เข้ารับบริการที่มารับบริการที่แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ตั้งแต่ปี 2552-2555 โดยเฉลี่ยจำนวน 5,516 รายต่อเดือน โดยผู้ป่วยสามารถเข้ามารับบริการที่แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.00 น. และสามารถรับบริการฉุกเฉินที่ห้องฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ดังต่อไปนี้

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามานัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2550: 107-108) ที่ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 ดังนี้

สูตร

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

n = จำนวนตัวอย่าง  
 N = จำนวนประชากร  
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{5,516}{1 + (5,516 \times 0.05^2)}$$

$$n = 372.9$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนไม่น้อยกว่า 373 ราย โดยสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากรที่กำหนด โดยเก็บข้อมูลทุกวันทำการในเดือน พฤษภาคม 2556 รวม 20 วันทำการ และกระจายการเก็บข้อมูลวันละ 2 ช่วงเวลา คือ เวลา 08.00 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.00 น. เก็บข้อมูลช่วงเวลาละ 10 ชุด รวมเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการของทางโรงพยาบาล แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ เพื่อนำมาประมวลเนื้อหาสำหรับสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารในข้อ 2.1 มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended) และปลายเปิด (Open-ended) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรักษา สาเหตุที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปี

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจำนวน 35 ข้อประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ด้านความปลอดภัยในบริการ ด้านยาและเวชภัณฑ์ ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ

ลักษณะคำถามเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับกำหนดค่าคะแนนของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อการพัฒนาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ

2.3 สร้างคำถามตามโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดไว้ในข้อ 2.2 และนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรง (Validity) ตามโครงสร้างเนื้อหา โดยนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item- Objective Congruence: IOC) โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 จะถือว่ามีความเที่ยงตรงและนำไปใช้ในแบบสอบถาม

2.4 ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.5 นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ทดลองทำแบบสอบถามและคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้เท่ากับ 0.91

2.6 ปรับปรุงข้อคำถาม และนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละทุกวันทำการในเดือน พฤษภาคม 2556 โดยกระจายการเก็บข้อมูลวันละ 2 ช่วงเวลา คือ เวลา 08.00 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.00 น. หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 400 ฉบับ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามขั้นตอนทางสถิติต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ นำมาลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการรับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากร 2 กลุ่มอิสระต่อกัน คือ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เพศแตกต่างกัน



4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรักษา สาเหตุที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปี เมื่อพบความแตกต่างทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

4.5 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามในส่วนที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแผนกตรวจผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการศึกษา สำหรับในบทที่ 4 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรักษา เหตุผลการใช้บริการโรงพยาบาล และจำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปี โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ		จำนวน (n=400)	ร้อยละ 100.00
เพศ	ชาย	254	63.50
	หญิง	146	36.50
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.50
	20 - 29 ปี	118	29.50
	30 - 39 ปี	54	13.50
	40 - 49 ปี	50	12.50
	50 - 59 ปี	104	26.00
	60 ปีขึ้นไป	67	16.75
	ไม่ตอบ	1	0.25
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	47	11.75
	มัธยมศึกษา/ปวช.	165	41.25
	อนุปริญญา/ปวส.	51	12.75
	ปริญญาตรี	114	28.50
	ปริญญาโทขึ้นไป	18	4.50
	ไม่ตอบ	5	1.25

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ		จำนวน (n=400)	ร้อยละ 100.00
<b>อาชีพ</b>	นักเรียน/นักศึกษา	12	3.00
	ข้าราชการ	160	40.00
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	40	10.00
	ธุรกิจส่วนตัว	54	13.50
	ทหารและครอบครัว	58	14.50
	อื่นๆ	60	15.00
	ไม่ตอบ	7	1.75
<b>รายได้ต่อเดือน</b>	ต่ำกว่า 10,000 บาท	129	32.25
	10,000 – 15,000 บาท	89	22.25
	15,001 – 20,000 บาท	42	10.50
	20,001 – 25,000 บาท	53	13.25
	25,001 – 30,000 บาท	30	7.50
	30,001 บาทขึ้นไป	37	9.25
	ไม่ตอบ	20	5.00
<b>สิทธิที่ใช้ในการรักษา</b>	เบิกตรงจากกรมบัญชีกลาง	238	59.50
	ประกันสังคม	43	10.75
	สำรองจ่ายก่อน (เบิกส่วนราชการ/ รัฐวิสาหกิจ)	39	9.75
	โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)	58	14.50
	อื่นๆ	11	2.75
	ไม่ตอบ	11	2.75

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ		จำนวน (n=400)	ร้อยละ 100.00
จำนวนครั้งที่ใช้	1-10 ครั้ง	246	61.50
บริการภายในระยะเวลา 3 ปี	11-20 ครั้ง	31	7.75
	21-30 ครั้ง	9	2.25
	31-40 ครั้ง	5	1.25
	41-50 ครั้ง	4	1.00
	50 ครั้งขึ้นไป	23	5.75
	ไม่ตอบ	82	20.50

จากตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการของผู้รับบริการแผนกตรวจโรค ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.50 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.50

อายุ มากที่สุดมีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.50

ระดับการศึกษาสูงสุด มากที่สุดมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และน้อยที่สุดปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.50

อาชีพ มากที่สุดประกอบอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาอาชีพอื่นๆ เช่น เกษตรกร รับจ้าง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 15.00 และน้อยที่สุดพนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 2.25

รายได้ต่อเดือน มากที่สุดมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.25 และน้อยที่สุดรายได้ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.50

สิทธิที่ใช้ในการรักษา ส่วนใหญ่ใช้สิทธิเบิกตรงจากกรมบัญชีกลางคิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาใช้สิทธิโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) คิดเป็นร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุดใช้สิทธิอื่นๆ เช่น ชำระเอง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 2.75

จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปี มากที่สุดใช้บริการจำนวน 1-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาใช้บริการจำนวน 11-20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.75 และน้อยที่สุดใช้บริการจำนวน 41-50 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.00 โดยมีค่าเฉลี่ยผู้ให้บริการ จำนวน 8 ครั้ง

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามเหตุผลการใช้บริการ

เหตุผลการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้บ้านเดินทางสะดวก	209	52.25
มีแพทย์เฉพาะทาง	98	24.50
ใช้ตามสิทธิ	219	54.75
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	42	10.50
อื่นๆ	38	9.50

จากตารางที่ 4.2 ผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ มีเหตุผลการใช้บริการโรงพยาบาลมากที่สุดคือ ใช้ตามสิทธิคิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมาคือ ใกล้บ้านเดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 52.25 และน้อยที่สุดคืออื่นๆ เช่น อาศัยเพื่อนบ้านมา เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 9.5

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ โดยมีองค์ประกอบ 9 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ 4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 5) ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ 6) ด้านความเชื่อมั่นในบริการ 7) ด้านความปลอดภัยในบริการ 8) ด้านยาและเวชภัณฑ์ 9) ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.3 – 4.12

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ

ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. โรงพยาบาลสะอาด สวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวก	3.82	0.90	มาก
2. โรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ	3.72	0.86	มาก
3. โรงพยาบาลมีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจบริการอย่างเพียงพอ	3.80	0.89	มาก
4. โรงพยาบาลมีการจัดน้ำดื่มสะอาดให้บริการ	3.41	1.05	ปานกลาง
5. โรงพยาบาลมีห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่น	3.63	0.98	มาก
6. โรงพยาบาลมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน อ่านง่าย	3.67	1.00	มาก
รวม	3.67	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ โรงพยาบาลสะอาด สวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.82$ ) รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.80$ ) ลำดับสุดท้ายคือ โรงพยาบาลมีการจัดน้ำดื่มสะอาดให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.41$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรค  
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.17	0.80	มาก
2. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	3.95	0.88	มาก
3. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พูดจาสุภาพเรียบร้อย	3.94	0.88	มาก
รวม	4.02	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
ค่ายกาวิละ ด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด  
เรียบร้อย ( $\bar{X}=4.17$ ) รองลงมาคือ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง  
( $\bar{X}=3.95$ ) ลำดับสุดท้ายคือ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X}=3.94$ )



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสะอาด	3.92	0.84	มาก
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจมีจำนวนเพียงพอ	3.66	0.88	มาก
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจทันสมัยพร้อมใช้งานทันที	3.65	0.93	มาก
4. รถเข็น เพลนอนมีให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ	3.63	1.04	มาก
รวม	3.71	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ลำดับแรกเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสะอาด ( $\bar{X}=3.92$ ) รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.66$ ) ลำดับสุดท้ายคือรถเข็น เพลนอนมีให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.63$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว รวดเร็วเข้าใจง่าย	3.59	0.94	มาก
2. มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.69	0.89	มาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.63	1.06	มาก
รวม	3.64	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.69$ ) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X}=3.63$ ) ลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=3.59$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาที่รอขึ้นบัตรจนได้รับคิวมีความรวดเร็ว	3.45	0.94	ปานกลาง
2. ระยะเวลาที่รอจนได้รับการตรวจรักษารวดเร็ว	3.38	0.96	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการตรวจรักษากับแพทย์เหมาะสม	3.63	0.86	มาก
รวม	3.49	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ ระยะเวลาในการตรวจรักษากับแพทย์เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.63$ ) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอขึ้นบัตรจนได้รับคิวมีความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.45$ ) ลำดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาที่รอจนได้รับการตรวจรักษารวดเร็ว ( $\bar{X}=3.38$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ

ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แพทย์ให้การตรวจรักษาตรงกับอาการของท่าน	3.96	0.79	มาก
2. แพทย์มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.06	0.73	มาก
3. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่รักษาความลับของท่าน	3.94	0.92	มาก
รวม	3.99	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านความเชื่อมั่นในบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ แพทย์มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา ( $\bar{X}=4.06$ ) รองลงมาคือ แพทย์ให้การตรวจรักษาตรงกับอาการของท่าน ( $\bar{X}=3.96$ ) ลำดับสุดท้ายคือ แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่รักษาความลับของท่าน ( $\bar{X}=3.94$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านความปลอดภัยในบริการ

ด้านความปลอดภัยในบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ห้องตรวจมิดชิด เป็นส่วนตัว	3.91	0.89	มาก
2. สถานที่ให้บริการไม่มีเสียงดังจนก่อให้เกิดความรำคาญ	3.83	1.73	มาก
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยตามจุดต่างๆ ที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.65	1.02	มาก
4. มีป้ายบอกทางหนีไฟที่ชัดเจน	3.69	0.93	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านความปลอดภัยในบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและป้องกันอันตรายสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น ราวเกาะในห้องน้ำ	3.64	0.95	มาก
รวม	3.74	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านความปลอดภัยในบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ห้องตรวจมิดชิดเป็นส่วนตัว ( $\bar{X}=3.91$ ) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการ ไม่มีเสียงดังจนก่อให้เกิดความรำคาญ ( $\bar{X}=3.83$ ) ลำดับสุดท้ายคือ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและป้องกันอันตรายสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น ราวเกาะในห้องน้ำ ( $\bar{X}=3.64$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านยาและเวชภัณฑ์

ด้านยาและเวชภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพรักษาได้ตรงกับอาการของท่าน	3.95	0.89	มาก
2. ยาและเวชภัณฑ์มีปริมาณเพียงพอ	3.85	0.92	มาก
3. ยาและเวชภัณฑ์มีรายละเอียดการใช้ที่อ่านง่ายชัดเจน	3.94	0.84	มาก
4. ยาและเวชภัณฑ์แสดงวันหมดอายุบนบรรจุภัณฑ์	3.78	1.12	มาก
รวม	3.88	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านยาและเวชภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพรักษาได้ตรงกับอาการของท่าน ( $\bar{X}=3.95$ ) รองลงมาคือ ยาและเวชภัณฑ์มีรายละเอียดการใช้ที่อ่านง่ายชัดเจน ( $\bar{X}=3.94$ ) ลำดับสุดท้ายคือ ยาและเวชภัณฑ์แสดงวันหมดอายุบนบรรจุภัณฑ์ ( $\bar{X}=3.78$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ

ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แพทย์อธิบายเรื่องโรค/ขั้นตอนการตรวจรักษาให้ท่านเข้าใจ	4.12	2.13	มาก
2. พยาบาลแนะนำวิธีปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับโรคให้ท่านเข้าใจ	3.89	0.94	มาก
3.แพทย์ พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยในปัญหาสุขภาพของท่าน	3.94	0.84	มาก
4. เกสซ์กรอธิบายเรื่องยา ได้อย่างเข้าใจ	3.93	0.94	มาก
รวม	3.97	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ แพทย์อธิบายเรื่องโรค/ขั้นตอนการตรวจรักษาให้ท่านเข้าใจ ( $\bar{X}=4.12$ ) รองลงมาคือ แพทย์ พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยในปัญหาสุขภาพของท่าน ( $\bar{X}=3.94$ ) ลำดับสุดท้ายคือ พยาบาลแนะนำวิธีปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับโรคให้ท่านเข้าใจ ( $\bar{X}=3.89$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ	3.67	0.69	มาก
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.02	0.75	มาก
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	3.71	0.77	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.64	0.82	มาก
5. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	3.49	0.81	ปานกลาง
6. ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	3.99	0.68	มาก
7. ด้านความปลอดภัยในบริการ	3.74	0.79	มาก
8. ด้านยาและเวชภัณฑ์	3.88	0.78	มาก
9. ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ	3.97	0.95	มาก
รวม	3.79	0.6	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรกคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ ) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ ) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรักษา และเหตุผลที่ใช้บริการโรงพยาบาล จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปีปรากฏผลดังตารางที่ 4.13–4.14

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามเพศ

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	3.76	0.58	-1.296	0.196
หญิง	3.84	0.63		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ	df	SS.	MS.	F	Sig.
<b>อายุ</b>					
Between Groups	6	2.41	0.4	1.116	0.352
Within Groups	391	140.91	0.36		
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>					
Between Groups	5	6.36	1.27	3.641*	0.003
Within Groups	392	136.97	0.35		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ	df	SS.	MS.	F	Sig.
<b>อาชีพ</b>					
Between Groups	7	3.68	0.53	1.469	0.177
Within Groups	390	139.65	0.36		
<b>รายได้ต่อเดือน</b>					
Between Groups	6	2.54	0.42	1.174	0.320
Within Groups	391	140.79	0.36		
<b>สิทธิที่ใช้ในการรักษา</b>					
Between Groups	5	4.87	0.97	2.759*	0.018
Within Groups	392	138.45	0.35		
<b>เหตุผลการใช้บริการโรงพยาบาล</b>					
Between Groups	4	1.06	0.27	0.732	0.570
Within Groups	393	142.27	0.36		
<b>จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปี</b>					
Between Groups	6	3.65	0.61	1.701	0.119
Within Groups	391	139.68	0.36		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน เหตุผลการใช้บริการโรงพยาบาล และจำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และสิทธิที่ใช้ในการรักษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดต่อไป ดังตารางที่ 4.15-4.16



ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา สูงสุด	$\bar{X}$	ไม่ ตอบ	ประถม ศึกษา 4.06	มัธยมศึกษา/ ปวช. 3.67	อนุปริญญา/ ปวส. 3.89	ปริญญา ตรี 3.81	ปริญญาโท ขึ้นไป 3.68
ไม่ตอบ	3.74	-	-.317	.067	-.152	-.071	.055
ประถมศึกษา	4.06	-	-	.384*	.165	.246*	.372*
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.67	-			-.219*	-.138	-.012
อนุปริญญา/ปวส.	3.89	-				.081	.207
ปริญญาตรี	3.81	-					.126
ปริญญาโทขึ้นไป	3.68	-					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา นอกจากนี้ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษาเป็นรายคู่

สิทธิที่ใช้ในการรักษา	$\bar{X}$	ไม่ตอบ	เบี่ยงตรงจากกรมบัญชีกลาง	ประกันสังคม	สำรองจ่ายก่อน (เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ)	โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)	อื่นๆ
ไม่ตอบ	4.44	-	.680*	.659*	.639*	.649*	.677*
เบี่ยงตรงจากกรมบัญชีกลาง	3.76	-		-.021	-.041	-.031	-.003
ประกันสังคม	3.78	-			-.020	-.010	.018
สำรองจ่ายก่อน (เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ)	3.80	-				.010	.038
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)	3.79	-					.027
อื่นๆ	3.76	-					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการที่ใช้สิทธิในการรักษา ได้แก่ เบี่ยงตรงจากกรมบัญชีกลาง ประกันสังคม สำรองจ่ายก่อน (เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ) โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) และสิทธิอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก น้อยกว่าผู้รับบริการที่ไม่ตอบเกี่ยวกับสิทธินี้ใช้การรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แพทย์มาตรวจสาย	13	3.25
แพทย์มีน้อย	14	3.50
ควรเพิ่มแพทย์เฉพาะทาง	22	5.50
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหน้าห้อง ไม่ยิ้มแย้ม	7	1.75
พูดไม่เพราะ		
บริการล่าช้า	24	6.00
มีการแข่งคิว	6	1.50
ขยายห้องบริการตรวจโรคให้กว้างขึ้น	1	0.25
ห้องน้ำไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น	2	0.50
ไม่มีน้ำดื่ม	4	1.00

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ มากที่สุดเรื่องการบริการล่าช้าคิดเป็นร้อยละ 6.00 รองลงมาเรื่องการเพิ่มแพทย์เฉพาะทางคิดเป็นร้อยละ 5.50 และน้อยที่สุดเรื่องการขยายห้องบริการตรวจโรคให้กว้างขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.25

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอในรายละเอียดในเรื่องที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ประชากรคือ ผู้ป่วยนอกที่ได้รับการบริการที่แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละเฉลี่ย 5,516 รายต่อเดือน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณและเก็บข้อมูลทุกวันทำการในเดือนพฤษภาคม 2556 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยสร้างขึ้นตามแนวทางที่ได้ศึกษาจากเอกสาร ตำราบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของทางโรงพยาบาล แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรักษา สาเหตุที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปี มีจำนวน 8 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ด้านความปลอดภัยในบริการ ด้านยาและเวชภัณฑ์ ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ จำนวน 35 ข้อ

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลค่ายกาวิละทุกวันทำการในเดือนพฤษภาคม 2556 โดยกระจ่ายการเก็บข้อมูลวันละ 2 ช่วงเวลา คือ เวลา 08.00–12.00 น. และ 13.00–16.00 น. ช่วงเวลาละ 10 ชุด รวม 400 ชุด และได้รับคืนทั้ง 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการรับบริการ ใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด การวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากร 2 กลุ่มอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) และสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

### 1.3 ผลการศึกษา

#### 1.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 63.50 อายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 41.25 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.25 สิทธิที่ใช้ในการรักษาเบิกตรงจากกรมบัญชีกลางคิดเป็นร้อยละ 59.50 เหตุผลการใช้บริการโรงพยาบาลมากที่สุดใช้ตามสิทธิที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 54.75 จำนวนครั้งที่ใช้บริการในระยะเวลา 3 ปี คือ 1-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.50

### 1.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนก ตรวจโรคผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าคะแนน เฉลี่ยมากถึงน้อยได้แก่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.02$ ) ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ( $\bar{X}=3.99$ ) ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ ( $\bar{X}=3.97$ ) ด้านยาและเวชภัณฑ์ ( $\bar{X}=3.88$ ) ด้านความปลอดภัยในบริการ ( $\bar{X}=3.74$ ) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ( $\bar{X}=3.71$ ) ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X}=3.67$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=3.64$ ) สำหรับด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ ) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.67$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ลำดับแรกคือ โรงพยาบาลสะอาด สวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวก ( $\bar{X}=3.82$ ) ลำดับสุดท้ายคือมีห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่น ( $\bar{X}=3.63$ )

2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ลำดับแรกคือ แพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X}=4.17$ ) ลำดับสุดท้ายคือแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X}=3.94$ )

3) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสะอาด ( $\bar{X}=3.92$ ) ลำดับสุดท้ายคือ รถเข็นและเปลนอนมีให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.63$ )

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ลำดับแรกคือ มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.69$ ) ลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=3.59$ )

5) ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจลำดับแรกอยู่ในระดับมากคือ ระยะเวลาในการตรวจรักษากับแพทย์เหมาะสม ( $\bar{X}=3.63$ ) ลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลางคือ ระยะเวลาที่รอจนได้รับการตรวจรักษารวดเร็ว ( $\bar{X}=3.38$ )

6) ด้านความเชื่อมั่นในบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ลำดับแรกคือแพทย์มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา ( $\bar{X}=4.06$ ) ลำดับสุดท้ายคือพยาบาล และเจ้าหน้าที่รักษาความลับของท่าน ( $\bar{X}=3.94$ )

7) ด้านความปลอดภัยในบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.74$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ลำดับแรกคือห้องตรวจมีคิติดเป็นส่วนตัว ( $\bar{X}=3.91$ ) ลำดับสุดท้ายคือมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและป้องกันอันตรายสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ราวจะในห้องน้ำ ( $\bar{X}=3.64$ )

8) ด้านยาและเวชภัณฑ์ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ลำดับแรกคือ ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพรักษาได้ตรงกับอาการของท่าน ( $\bar{X}=3.95$ ) ลำดับสุดท้ายคือ ยาและเวชภัณฑ์มีปริมาณเพียงพอ ( $\bar{X}=3.85$ )

9) ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ลำดับแรกคือ แพทย์อธิบายเรื่องโรค/ขั้นตอนการตรวจรักษาให้ท่านเข้าใจ ( $\bar{X}=4.12$ ) ลำดับสุดท้ายคือ พยาบาลแนะนำวิธีปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับโรคให้ท่านเข้าใจ ( $\bar{X}=3.89$ )

1.3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ

ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่ใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และสิทธิที่ใช้ในการรักษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1) ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา นอกจากนี้ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

2) สิทธิในการรักษา ผู้รับบริการที่ใช้สิทธิในการรักษา ได้แก่ เบิกตรงจาก กรมบัญชีกลาง ประกันสังคม สำรองจ่ายก่อน (เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ) โครงการหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) และสิทธิอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจ โรคผู้ป่วยนอกน้อยกว่าผู้รับบริการที่ไม่ตอบเกี่ยวกับสิทธิในการรักษา

#### 1.3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดในเรื่อง การบริการ ค่าเช่า คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุดในเรื่อง การขยายห้องบริการตรวจโรคให้กว้างขึ้น คิดเป็น ร้อยละ 0.25

## 2. อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลค่ายกาวิละเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กผู้รับ บริการมีจำนวนไม่มากโดยเฉลี่ย 200 คนต่อวัน มีแพทย์ให้บริการเฉลี่ย 4 คนต่อวัน ซึ่งแพทย์อายุ รกรรมจะให้บริการเฉลี่ย 80 คนต่อวัน แพทย์ทั่วไปให้บริการเฉลี่ย 40 คนต่อวัน ปริมาณการตรวจ รักษาผู้ป่วยเฉลี่ยต่อวันซึ่งอยู่ในปริมาณที่ไม่มากเกินไป ทำให้ภาระงานของผู้ให้บริการไม่มากเกินไป ส่งผลต่อผู้ให้บริการสามารถดูแลผู้รับบริการได้ทั่วถึง ให้บริการด้วยความเป็นกันเองยิ้มแย้ม แจ่มใส เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามข้อสงสัยในปัญหาสุขภาพ และแนะนำวิธีการปฏิบัติตัว ให้เหมาะสมกับโรคแก่ผู้รับบริการทุกราย ประกอบกับนโยบายกรมแพทย์ทหารบกที่ให้ โรงพยาบาลทหารทุกแห่งดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และให้การบริการโดยให้ผู้ป่วย เป็นศูนย์กลางทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกคนต้องมีการพัฒนางานในหน้าที่ของตนเองเพื่อนำ องค์กรสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพัชวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ได้ศึกษาความ พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งที่ ปรากฏทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ สำหรับแต่ละด้านอภิปราย ผลได้ ดังนี้



2.1.1 ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากในข้อโรงพยาบาลสะอาด สวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวก มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจบริการอย่างเพียงพอ มีแสงสว่างเพียงพอ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจนอ่านง่าย มีห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นอาจเป็นเพราะแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกได้มีการปรับปรุงโครงสร้าง และสิ่งแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิต และเมเยอร์ (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในโรงพยาบาลเยอรมัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องโครงสร้างของสถานที่

2.1.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากในข้อแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง และให้บริการด้วยการพูดจาสุภาพเรียบร้อย อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลค่ายกาวิละเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กจำนวน 60 เตียง ปริมาณผู้รับบริการ 200 คนต่อวัน ภาระงานของเจ้าหน้าที่ไม่มากทำให้สามารถให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นกันเอง สอดคล้องงานวิจัยของ กมลวรรณ ประเสริฐ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบุคลากร โดยเฉพาะด้านกิริยา วาจา และความสุภาพของพยาบาลผู้ให้บริการ

2.1.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากในข้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจมีจำนวนเพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจทันสมัย พร้อมใช้งานทันที รถเข็น เพลนอน มีให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ อาจเป็นเพราะแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกสามารถให้บริการอุปกรณ์ช่วยการตรวจ เช่น รถเข็นได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมโภชน์ แซ่ลี (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

2.1.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากในข้อมีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว เข้าใจง่าย อาจเป็นเพราะแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกได้มีการจัดทำแนวทางการรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพิชัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการ

2.1.5 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับปานกลาง ในข้อระยะเวลาที่รอขึ้นบัตรจนได้รับคิว ระยะเวลาที่รอจนได้รับการตรวจรักษา อาจเป็นเพราะขั้นตอนในการขึ้นบัตรไม่กระชับ สถานที่ในการให้บริการไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานทำให้ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องงานวิจัยของ สมิต และเมเยอร์ (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในโรงพยาบาลเยอรมัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีคำร้องเรียนเกี่ยวกับระยะเวลารอคอยในการรับบริการ

2.1.6 ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากในข้อแพทย์มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา แพทย์ให้การตรวจรักษาตรงกับอาการของท่าน แพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่รักษาความลับของท่าน อาจเป็นเพราะแผนกตรวจโรคให้การบริการ โดยยึดสิทธิผู้ป่วยเป็นหลัก และให้การรักษาโดยการศึกษาค้นคว้าความรู้ที่ทันสมัยและนำมาจัดทำแนวทางการรักษา สอดคล้องงานวิจัยของ สมิต และเมเยอร์ (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในโรงพยาบาลเยอรมัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในด้านความสามารถของแพทย์ผู้ให้การรักษา

2.1.7 ด้านความปลอดภัยในบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากในข้อห้องตรวจมีฉัตรเป็นส่วนตัว สถานที่ให้บริการไม่มีเสียงดังจนก่อให้เกิดความรำคาญ มีป้ายบอกทางหนีไฟที่ชัดเจน มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยตามจุดต่างๆ ที่ง่ายต่อการใช้งาน มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและป้องกันอันตรายสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น ราวจูงในห้องน้ำ อาจเป็นเพราะแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สงบ บันทวงศ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันป่าตอง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยในบริการ

2.1.8 ด้านยาและเวชภัณฑ์ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากในข้อยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพรักษาได้ตรงกับอาการของท่าน ยาและเวชภัณฑ์มีรายละเอียดการใช้ที่อ่านง่ายชัดเจน ยาและเวชภัณฑ์มีปริมาณเพียงพอ ยาและเวชภัณฑ์แสดงวันหมดอายุบนบรรจุภัณฑ์ อาจเป็นเพราะผู้รับบริการมีความเข้าใจ และสามารถรับประทานยาได้ถูกวิธี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยกร แศวตระกุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรคโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย โดยสูงสุด 3 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์

2.1.9 ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมาก ในข้อแพทย์อธิบายเรื่องโรค/ขั้นตอนการตรวจรักษาให้ท่านเข้าใจ เกณฑ์กรอธิบายเรื่องยาได้อย่างเข้าใจ แพทย์ พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยในปัญหาสุขภาพของท่าน และพยาบาล แนะนำวิธีปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับโรคให้ท่านเข้าใจ อาจเป็นเพราะแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกได้ ส่งเสริมให้ผู้รับบริการสามารถดูแลตนเองที่บ้านเป็นสิ่งสำคัญ จึงเน้นการให้ข้อมูลสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลาชานา บาร์ชีค และสุชาริตา (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาล การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล วิทยาลัยเอกชนทางการแพทย์ที่เมเนกาโลง ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพร้อมของบริการและการดูแลทางคลินิกเป็นที่น่าพอใจ 81% ด้านการสื่อสารของแพทย์เกี่ยวกับคำอธิบายของโรคเป็นที่น่าพึงพอใจ 97%

## 2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการรับบริการ พบว่า

2.2.1 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา นอกจากนี้ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก มากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สงบ ปันทวงศ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันป่าตอง พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ

2.2.2 ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่ใช้บริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการภายในระยะเวลา 3 ปี แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สงบ ปันทวงศ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันป่าตอง พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การมีโรคประจำตัว จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายในระยะเวลา 3 ปีไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ พบประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงพัฒนาโรงพยาบาล ใช้ประกอบในการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานต่อไป ดังนี้

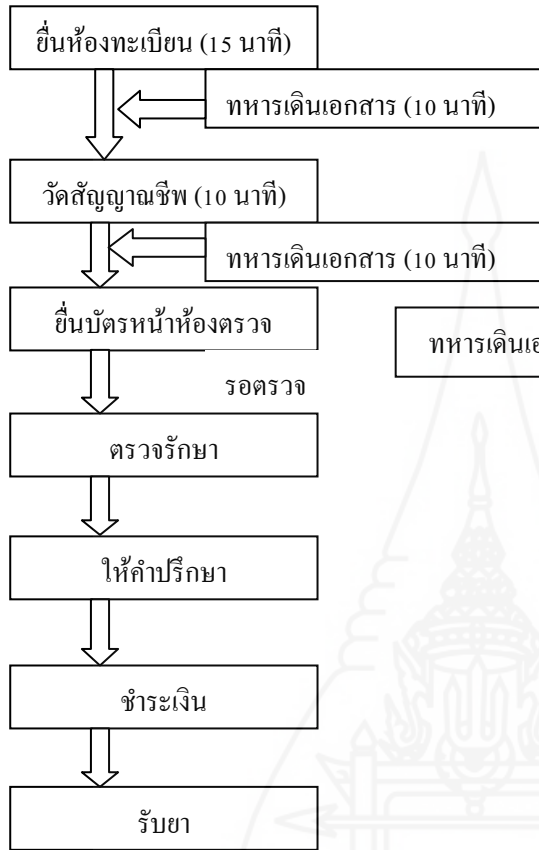
3.1.1 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเสนอให้ทางโรงพยาบาลปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่

- 1) ควรเพิ่มจำนวนแพทย์ในการตรวจประจำวัน โดยเฉพาะอายุรแพทย์ เพราะมีภาระในการตรวจรักษา 80 คนต่อวัน ทำให้เกิดระยะเวลารอคอยที่นาน
- 2) ควรดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตั้งแต่แรกรับบัตร มีการจัดลำดับคิวตามลำดับก่อนหลัง ควรคิดนวัตกรรมที่แสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบถึงลำดับคิวของตนเอง
- 3) ควรจัดหากิจกรรมระหว่างมารอคอยเพื่อลดการสูญเปล่าของเวลา เช่น การให้สูขศึกษาและความรู้เรื่องโรคตามฤดูกาล
- 4) ควรพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อลดระยะเวลารอคอย เช่น ระบบนัดกระจายเวลาในโรคเรื้อรัง (โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง)

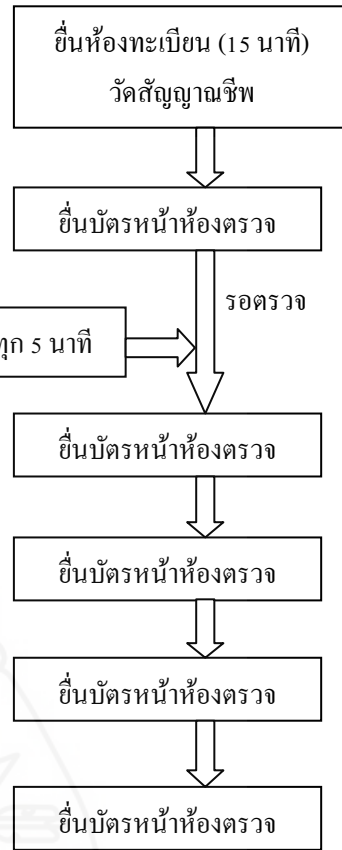
3.1.2 ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในหัวข้อย่อยเรื่องการบริการน้ำดื่มระดับปานกลาง ดังนั้น โรงพยาบาลควรดำเนินการปรับปรุงโดยการจัดบริการน้ำดื่ม สะอาด ปริมาณเพียงพอไว้คอยบริการ

3.1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการระดับมาก แต่เพื่อให้กระบวนการสร้างและรักษาลูกค้าของโรงพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลค่ายกาวิละให้สูงสุด จนผู้รับบริการเกิดความภาคภูมิใจและความเชื่อถือศรัทธาต่อโรงพยาบาลตลอดจนบริการที่ทางโรงพยาบาลนำเสนอ โรงพยาบาลควรพิจารณาเรื่องการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้ากับโรงพยาบาลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการนำวิธีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) เพื่อปรับเปลี่ยนรายละเอียดแต่ละรายการของบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า และควรนำระบบการดำเนินงานตามแบบลีน (Lean) ใช้ในกระบวนการดำเนินงานดังภาพที่ 5.1

ขั้นตอนการรับบริการ (เดิม)



ขั้นตอนการรับบริการ(ใหม่)



ภาพที่ 5.1 ขั้นตอนการรับบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก

ระยะเวลาหลังผู้รับบริการขึ้นบัตร และรอรับบริการตรวจรักษาค่อนข้างนาน เนื่องจากขั้นตอนที่มากประกอบกับสถานที่ทำงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จึงควรปรับปรุงโดยใช้ Lean และการจัดสถานที่เพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนได้จากเดิม 8 ขั้นตอน เหลือ 6 ขั้นตอน และลดระยะเวลารอคอยได้ 15 นาที

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการแผนกอื่นๆ ของโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA อย่างแท้จริง

3.2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นระยะทุก 6 เดือน เพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และควรมีการใช้เครื่องมือในการประเมินผลชนิดเดียวกันเพื่อจะได้นำผลมาเปรียบเทียบกันได้ ตลอดจนสามารถใช้ผลเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

3.2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลในสังกัดของกองทัพบก เพื่อวิเคราะห์และหาแนวทางในการพัฒนา





**บรรณานุกรม**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ประสริ (2546) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรค  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กรมแพทยทหารบก “สรุปสถานะ รพ.ทบ.” จาก <http://www.amed.go.th> สืบค้นเมื่อวันที่ 10  
มีนาคม 2556
- จิตินันท์ เดชะคุปต์ (2544) *จิตวิทยาการบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 5 นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช
- จิตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) *จิตวิทยาการบริการ* กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์  
\_\_\_\_\_. (2555) *ศิลปะการให้บริการ* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- จิราภา เต็งไตรรัตน์ (2544) *จิตวิทยาทั่วไป* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นัตยาพร เสมอใจ (2547) *การจัดการและตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น  
\_\_\_\_\_. (2550) *พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชยกร แชนวตระกูล (2552) “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาล  
นครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2549) *ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ* กรุงเทพมหานคร: เนชั่นบุ๊คส์
- ชูชัย สมितिไกร (2553) *พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2546) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- จิตติมา หุ่นเกรียงไกร “พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 13” จาก <http://www.hospital-accreditation.blogspot.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2556
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) *คู่มือการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* กรุงเทพมหานคร:  
ประชุมทอง พรินติ้งกรุ๊ป
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ (2546) *การจัดการการตลาด* กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น  
อินโดไชน่า



- ธีรวิทย์ นันดา (2551) “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาลัยคิด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นภคธ ร่มโพธิ์ (2554) *การวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน* กรุงเทพมหานคร: อิมจิเนียร์ริง
- ฝ่ายพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลค่ายกาวิละ (2555) *สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2554*  
 \_\_\_\_\_ (2555) *สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555*  
 \_\_\_\_\_ (2555) *รายงานสถิติประจำปี 2554*  
 \_\_\_\_\_ (2555) *รายงานสถิติประจำปี 2555*
- พนิต กุลศิริ (2547) *หลักการตลาด* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรค ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาลัยคิด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พิบูล ทีปะपाल (2549) *การบริหารการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21* กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546) *วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า* กรุงเทพมหานคร: บีไบร์ทบุ๊กส์
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์ (2551) *จิตวิทยาการบริการ* กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
- วชิราลักษณ์ สวัสดิ์ปกรณ์ (2551) “ความพึงพอใจต่อการบริการอาหารของโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่ง” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาลัยคิด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2546) *การวัดความพึงพอใจของลูกค้า* กรุงเทพมหานคร: สยามมิตรการพิมพ์
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังสีศิลป์ (2555) *หลักการตลาด* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ท็อป
- ศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 13 จังหวัดเชียงใหม่ “ขนาดโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่”  
 จาก <http://www.cm-ccommunitycenter.com/book/cmstrategy.com> สืบค้นเมื่อ  
 วันที่ 15 พฤศจิกายน 2555

- สงบ ปันทวงศ์ (2549) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สถาบันพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล (2554) *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับ  
เฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
หนังสือดีวัน จำกัด
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล “การทำความเข้าใจ HA อย่างง่ายๆ”  
จาก <http://www.ha.ro.th> สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2556
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล “ความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล”  
จาก [http://hospital-accreditation.blogspot.com/2012\\_04\\_01\\_archive.html](http://hospital-accreditation.blogspot.com/2012_04_01_archive.html)  
สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล “ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ  
โรงพยาบาล” จาก [http://www.hospital-accreditation.blogspot.com/2012/03/  
hospital-accreditation\\_31.html](http://www.hospital-accreditation.blogspot.com/2012/03/hospital-accreditation_31.html) สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556
- สมชาติ กิจยรรยง (2555) *สร้างชีวิต สร้างธุรกิจด้วยการบริการ* กรุงเทพมหานคร:  
คอนเซ็ปท์พรีนซ์
- สมโภชน์ แซ่ลี (2554) “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหารโรงพยาบาล  
เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2551) *The secret of service marketing* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร:  
พี ซี พรีนเทค จำกัด
- สมิต สัจฉกร (2552) *ศิลปะการให้บริการ* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา  
\_\_\_\_\_. (2554) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์สายธาร
- สรชัย พิศาลบุตร (2549) *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ* กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า “พระราชบัญญัติประกันสุขภาพ”  
จาก <http://www.nhso.co.th> สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2555
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย (2550) *เอกสารการเรียนรู้การทำวิจัยด้วยตนเอง*  
กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- สุดาพร กุณฑลบุตร (2549) *หลักการตลาดสมัยใหม่* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- \_\_\_\_\_. “การจัดการตลาด” จาก [http://www.marketeer.co.th/inside\\_detail.php?inside\\_id=6550](http://www.marketeer.co.th/inside_detail.php?inside_id=6550) สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556
- Bernard, Davya. (2009). *Patient Satisfaction with Psychiatric Outpatient Care in Geneva: A Survey in Different Treatment Setting.*
- Greenberg Jerald, and Robert A. (2000). *Behavior in Organization.* (7<sup>th</sup> ed.) New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Jawaid M., Ali I., and Razzak H.A. (2009). “Patient is Satisfaction of Surgical Outpatient Department Using Concise Outpatient Department User Satisfaction Scale.”
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management.* (11<sup>th</sup> ed.) Prentice-hall, Inc.
- Kotler, Philip, and Armstrong, Gray. (2001). *Principles of Marketing.* (9<sup>th</sup> ed.) Prentice-hall, Inc.
- Kotler, Philip, and Keller, Kevin L. (2009). *Marketing Management.* (13<sup>th</sup> ed.) Publishing as Prentice Hall: Pearson Education. Inc.
- Lovelock Christopher, and Wright Lauren. (2003) *การตลาดบริการ* แปลจาก Principle of Service Marketing and Management โดยออคูลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ (2546) กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personanlity.* New York: Harper & Row Publishers.
- Prasana KS, Bashith MA, and Sucharitha S. (2009). “Consumer Satisfaction About Hospital Services: A Study from the Outpatient Department of a Private Medical College Hospital at Mangalore.”
- Schmidt Klaus M, and Meyer John W. (2009). “Satisfaction of Customers in German Hospitals.”
- Vroom, V. H. (1990). *Manage People Not Personnel: Motivation and Performance Appraisal.* Boston: Harvard Business School Press.
- Zed. (2008). “Clinical Outcomes and Patient Satisfaction of a Pharmacist-managed, Emergency Department-based Outpatient Treatment Program for Venous Thromboembolic Disease.”



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม



## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

### ผู้ตรวจสอบคนที่ 1

ชื่อ – สกุล

พ.ต.หญิง วรริสร สุธชานุกูล

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต  
วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยมหิดล  
สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

ประวัติการทำงาน

สาขาวิชาการพยาบาลอาชีวอนามัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ตำแหน่งพยาบาล โรงพยาบาลค่ายกาวิละ  
ปฏิบัติการหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

### ผู้ตรวจสอบคนที่ 2

ชื่อ – สกุล

พ.ต.หญิง แสงเทียน นิลพัฒนางกูร

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต  
วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยมหิดล  
สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

ตำแหน่งพยาบาล โรงพยาบาลค่ายกาวิละ  
ปฏิบัติการหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

### ผู้ตรวจสอบคนที่ 3

ชื่อ – สกุล

พ.ต.หญิง ชะนักร ศรีเมือง

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต  
วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยมหิดล

ประวัติการทำงาน

หัวหน้าแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ



ภาคผนวก ข

การหาความเชื่อมั่นโดยวิธี Crobach

## การหาความเชื่อมั่นโดยวิธี Cronbach

### RELIABILITY ANALYSIS-SCALE (ALPHA)

#### Reliability

Scale: การวิเคราะห์การเชื่อถือได้

Case Processing Summary			
		N	%
Case	Valid	30	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	30	100
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure			

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	35



**Item-Total Statistics**

	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
A1	133.07	264.409	0.574	0.906
A2	133.37	262.723	0.463	0.908
A3	133.13	275.361	0.153	0.911
A4	133.77	273.082	0.159	0.913
A5	133.6	262.731	0.326	0.911
A6	133.03	269.413	0.339	0.909
B7	132.63	270.654	0.458	0.908
B8	132.73	270.133	0.415	0.908
B9	132.7	271.528	0.417	0.908
C10	133.17	260.902	0.577	0.906
C11	133.4	269.903	0.415	0.908
C12	133.27	265.72	0.529	0.907
D14	133.33	270.161	0.264	0.911
D15	133.03	265.895	0.658	0.906
D16	133.23	266.944	0.525	0.907
E17	133.77	263.564	0.56	0.906
E18	133.9	257.748	0.573	0.906
E19	133.4	271.834	0.294	0.91
F20	133.07	272.616	0.355	0.909
F21	133	272.276	0.421	0.909
F22	133.13	269.568	0.5	0.908
H23	133.57	262.875	0.329	0.911

	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
H24	133.23	259.082	0.595	0.905
H25	133.57	254.53	0.645	0.904
H26	133.17	269.523	0.415	0.908
H27	133.07	264.202	0.581	0.906
I28	133.33	256.644	0.576	0.906
I29	133.33	259.609	0.598	0.905
I30	133	270.966	0.443	0.908



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



**แบบสอบถาม**

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้รับบริการในการตอบคำถามตามความเป็นจริง
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก
  - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้เป็นอย่างดียิ่ง

นักศึกษาระดับปริญญาโท  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

#### 1. เพศ

- ชาย  หญิง

#### 2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี  20 - 29 ปี  30 - 39 ปี  
 40 - 49 ปี  50 - 59 ปี  60 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ไม่เคยศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโทขึ้นไป

#### 4. อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา  ข้าราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  ธุรกิจส่วนตัว  ทหารและครอบครัว  
 อื่นๆ.....

#### 5. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,000 – 15,000 บาท  
 15,001 – 20,000 บาท  20,001 – 25,000 บาท  
 25,001 – 30,000 บาท  30,001 บาทขึ้นไป

#### 6. สิทธิที่ใช้ในการรักษา

- เบิกตรงจากกรมบัญชีกลาง  ประกันสังคม  
 ตำรองจ่ายก่อน (เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ)  
 โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)  
 อื่นๆ.....

#### 7. สาเหตุที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลค่ายกาวิละ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ใกล้บ้านเดินทางสะดวก  มีแพทย์เฉพาะทาง  ใช้ตามสิทธิ  
 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง  อื่นๆ(ระบุ).....

#### 8. ภายในระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมามีท่านมาใช้บริการที่โรงพยาบาลค่ายกาวิละจำนวน.....ครั้ง

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในข้อความต่อไปนี้ เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>อาคารสถานที่ที่ให้บริการ</b>						
1	โรงพยาบาลสะอาด สวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวก					
2	โรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ					
3	โรงพยาบาลมีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจบริการอย่างเพียงพอ					
4	โรงพยาบาลมีการจัดน้ำดื่มสะอาดให้บริการ					
5	โรงพยาบาลมีห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่น					
6	โรงพยาบาลมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน อ่านง่าย					
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
7	แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
8	แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง					
9	แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพเรียบร้อย					
<b>ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ</b>						
10	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสะอาด					
11	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจมีจำนวนเพียงพอ					
12	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจทันสมัยพร้อมใช้งานทันที					

ข้อ	การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13	รถเข็น เพลนอนมีให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ					
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
14	ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว เข้าใจง่าย					
15	มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
16	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ</b>						
17	ระยะเวลาที่รอขึ้นบัตรจนได้รับคิวมีความรวดเร็ว					
18	ระยะเวลาที่รอจนได้รับการตรวจรักษาเร็ว					
19	ระยะเวลาในการตรวจรักษากับแพทย์เหมาะสม					
<b>ความเชื่อมั่นในบริการ</b>						
20	แพทย์ให้การตรวจรักษาตรงกับอาการของท่าน					
21	แพทย์มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา					
22	แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่รักษาความลับของท่าน					
<b>ด้านความปลอดภัยในบริการ</b>						
23	ห้องตรวจมีคิติด เป็นส่วนตัว					
24	สถานที่ให้บริการไม่มีเสียงดังจนก่อให้เกิดความรำคาญ					
25	มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยตามจุดต่างๆ ที่ง่ายต่อการใช้งาน					
26	มีป้ายบอกทางหนีไฟที่ชัดเจน					

ข้อ	การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายกาวิละ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27	มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและป้องกันอันตรายสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น ราวเกาะในห้องน้ำ					
<b>ด้านยาและเวชภัณฑ์</b>						
28	ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพรักษาได้ตรงกับอาการของท่าน					
29	ยาและเวชภัณฑ์มีปริมาณเพียงพอ					
30	ยาและเวชภัณฑ์มีรายละเอียดการใช้ที่อ่านง่ายชัดเจน					
31	ยาและเวชภัณฑ์แสดงวันหมดอายุบนบรรจุภัณฑ์					
<b>ด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลสุขภาพ</b>						
32	แพทย์อธิบายเรื่องโรค/ขั้นตอนการตรวจรักษาให้ท่านเข้าใจ					
33	พยาบาลแนะนำวิธีปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับโรคให้ท่านเข้าใจ					
34	แพทย์ พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยในปัญหาสุขภาพของท่าน					
35	เภสัชกรอธิบายเรื่องยา ได้อย่างเข้าใจ					

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง** กรุณาแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก

.....  
 .....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	ร้อยเอกหญิง วังรี ต้อยแพร์
วัน เดือน ปีเกิด	9 พฤษภาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน
ประวัติการศึกษา	ปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยมหิดล หลักสูตรตรวจสอบภายใน จากโรงเรียนการเงิน กรมการเงินทหารบก หลักสูตรปลัดบัญชี รุ่นที่ 31 จากโรงเรียนการเงิน กรมการเงินทหารบก
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง	พยาบาล โรงพยาบาลค่ายกาวิละ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างบประมาณ และ ปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

