

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาตรี วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาดอเนียง ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้า  
ด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา  
จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....  
(ดร. พงษ์สนธิ์ คุณนะลา)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัตน์)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาดอเนียง

พฤษภาคม 2555

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ เป็นเพราะได้รับความกรุณาช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ศึกษารัฐสภาซึ่งในความกรุณาดังกล่าว และสำนักในพระคุณของอาจารย์เป็นอย่างดีที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะรวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณ ท่านเจ้าของเอกสาร และงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัย และคณะผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจแก้ไขแบบสอบถามตลอดจนเสนอแนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอโน้มบอุชาพระพุทธรูปคุณแห่งบิตรมารดา บุรพจารย์ ตลอดจนถึงผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุน ชี้แนะและให้กำลังใจในการศึกษาจนสำเร็จลุล่วงมาด้วยดี

จำลองเอกยุทธภูมิ จันทร์สุภาเสน



<b>ชื่อเรื่อง</b>	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า</b>	จำสลิบเอกยุทธภูมิ จันท์สุภาเสณ
<b>ที่ปรึกษา</b>	ดร. พงษ์สนธิ์ คุณณะลา
<b>ประเภทสารนิพนธ์</b>	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปร.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพะเยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้น นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นในบริการมาเป็นอันดับแรก ประกอบด้วย มีความมั่นใจในคำวินิจฉัยโรคจากแพทย์ เชื่อมั่นการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมีแพทย์เฉพาะทาง การมีแพทย์แผนไทย มั่นใจความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการให้คำแนะนำจากพยาบาล มีการให้บริการด้วยความตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ในภาพรวม ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง จากการเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป จากผลการศึกษา พบว่าตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความสามารถในการอ่านและเขียน อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และผลการตรวจวินิจฉัยโรค พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนข้อเสนอแนะนั้น พบว่า โรงพยาบาลควรปรับปรุงงานบริการ อย่างต่อเนื่องให้มากยิ่งขึ้น เพื่อปรับระดับความพึงพอใจจากมากเป็นมากที่สุด

**Title** THE SATISFACTION OF THE PRE-POSITION SERVICE PHAYAO  
HOSPITAL, PHAYAO

**Author** Sergeant Major Yuttaphoom Chansuphasan

**Adviser** Dr. Pongsanit Koonnala

**Academic paper** Independent study, M.P.A in Public Policy,  
University of Payao, 2012.

### **Abstract**

This freeform research intended to learn their level of satisfaction with service per service to the Outpatient Service Department, Phayao Hospital, Phayao Province. The sample uses a service department that is a patient of the Phayao Hospital in amount of 400 people tools to queries about the above. Apply data analysis based on the frequency value per T-Test mean standard deviation of the Pearson correlation coefficients and regression sample product steps.

Study summary as follow, satisfaction levels of service to the Outpatient Service Department, Phayao Hospital, Phayao Province. Notice that the recipient service satisfaction levels In the overall level and satisfaction levels The confidence in the service is first made. Have confidence in the diagnosis of doctors believe the various services, such as with tinnitus. Thailand plans to have medical knowledge and confidence of staff and advice from a nurse. Service with the awareness and prestige of the sick The level of satisfaction of service users to the Outpatient Service Department, Phayao Hospital, in overview The facilities Department and patient in period of service levels, satisfaction, medium. By comparing the level of satisfaction of service users to the Outpatient Service Department, Phayao Hospital, General information from the study found that the gender, age, education level, health ability to read and write professionally, the number of revenue and service diagnosis results. Notice that no relationship to their level of satisfaction with service outside of patient services per Department, Phayao Hospital, Phayao Province, as in level .05 significance

that the suggestions section found hospital service should be improved continuously, more to adjust the level of satisfaction from the very best.



## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
สมมติฐานงานวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	6
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ.....	22
การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพบริการโรงพยาบาล.....	25
มาตรฐานโรงพยาบาล .....	26
แผนการพัฒนาระบบบริการ (Service Plan ) โรงพยาบาลพะเยา.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	36
กรอบแนวคิด.....	37
<b>3 วิธีดำเนินการศึกษา</b> .....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	38
ขอบเขตด้านพื้นที่.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การสร้างเครื่องมือ.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผล.....	41
การสรุปผล.....	41
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>42</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	43
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการของงานผู้ป่วยนอก .....	49
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	59
<b>5 บทสรุป .....</b>	<b>68</b>
สรุปผลการศึกษา.....	68
อภิปรายผล .....	70
ข้อเสนอแนะ .....	72
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>75</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>78</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	79
<b>ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า .....</b>	<b>85</b>



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	43
2 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	43
3 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	44
4 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
5 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถในการอ่านและเขียน .....	45
6 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ .....	45
7 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ .....	46
8 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลพะเยา.....	47
9 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตรวจวินิจฉัยโรค .....	47
10 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ท่านมาใช้บริการโรงพยาบาลพะเยา.....	48
11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก.....	49
12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ.....	50

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์.....	51
14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	52
15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ด้านบุคลากรระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ.....	53
16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ด้านการตอบสนองในการให้บริการ .....	54
17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ด้านความเชื่อมั่นในบริการ.....	55
18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ด้านความปลอดภัยในบริการ.....	56
19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ .....	57
20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา .....	58

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามเพศ .....	59
22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามอายุ.....	60
23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามสถานภาพ ..	61
24 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา .....	62
25 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามความสามารถในการอ่านและเขียน .....	63
26 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามอาชีพ .....	64
27 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามรายได้.....	65

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของ ผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามจำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการ.....	66
29 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของ ผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามผลการ ตรวจวินิจฉัยโรค.....	67



# สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1	กรอบแนวคิด .....	37
---	------------------	----



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพแก่ประชาชน อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งเป็นหน่วยที่สำคัญในการให้บริการ ในประเทศไทยนั้นมีการจำแนกประเภทโรงพยาบาล ตามรูปแบบการบริหารออกเป็นโรงพยาบาลสังกัดรัฐบาลและโรงพยาบาลสังกัดเอกชน ปัจจุบันโรงพยาบาลรัฐเกือบทุกแห่งต้องประสบกับการแข่งขันด้านการบริการกับโรงพยาบาลเอกชน ทุกรูปแบบ จากภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง การศึกษาของประชาชนที่สูงขึ้น ตลอดจนการสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า โรงพยาบาลรัฐขาดมาตรฐาน ขาดการพัฒนา คุณภาพในการให้บริการ ไม่สามารถแข่งขันกับ โรงพยาบาลเอกชนได้ จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้โรงพยาบาลรัฐมุ่งปรับปรุงคุณภาพ มีการสร้างระบบและกระบวนการมาตรฐานต่าง ๆ ขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้เกิดการยอมรับ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากขึ้น (สุขุม ศิลปะอาษา, 2551)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้รับบริการ ต่อประสบการณ์ที่ได้รับทั้งทางตรงและตามความคาดหวังเมื่อเข้าไปใช้บริการของโรงพยาบาล ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงพยาบาล กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการ พึงพอใจในการบริการที่ได้รับ จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น ศรัทธา และกลับมา ใช้บริการครั้งต่อไป (อำเภอ ดิลิปาน, 2539) นอกจากนี้ยังส่งผลให้ชื่อเสียงลาภพจน์ของ โรงพยาบาลดีเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งภาพรวมของการบริหารโรงพยาบาลนั้น การฟ้องร้อง การร้องเรียน การตำหนิติเตียนจะไม่เกิดขึ้น แสดงให้เห็นถึงคุณภาพที่ดีในทุกมิติของคุณภาพ ทั้งด้านคลินิกบริการและการบริการทั่วไป (อนุวัฒน์ ศุภชติกุล และชานี จิตตรีประเสริฐ, 2541) สิ่งสำคัญของงานบริการ คือ การทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยเริ่มจากการเข้าใจ ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการก่อนจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่าง แท้จริง

การผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) ของสถาบัน พัฒนาคุณภาพและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อพัฒนาคุณภาพของ โรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน และรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอก



ในด้านการพัฒนาคุณภาพ ด้านมาตรฐานกระบวนการทำงาน ด้านระบบตรวจสอบตนเองที่น่าเชื่อถือ ด้านการบริหารงานที่เป็นระบบ และด้านความเหมาะสมของทรัพยากร โดยมีมาตรฐานการวัดที่ชัดเจน หัวใจสำคัญของ HA เน้นที่การทำงานเป็นทีม เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและต้องต้องการตรวจสอบตัวเองเพื่อการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งขั้นตอนในการจัดทำ HA ประกอบไปด้วยการศึกษามาตรฐานให้เข้าใจอย่างถูกต้องแล้วนำมาปฏิบัติ จัดให้มีการประเมินตนเองกับมาตรฐานดังกล่าวและปรับปรุงตัวเองเมื่อไม่ตรงตามมาตรฐาน เมื่อประเมินตนเองผ่านแล้วจึงจัดให้องค์กรภายนอกเข้ามาประเมินเพื่อรับรองคุณภาพ จะเห็นได้ว่าการประเมินและสำรวจตรวจสอบตนเองเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดในการจัดทำ HA (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2551:ออนไลน์)

การบริการผู้ป่วยนอกเป็นการบริการแก่ผู้รับบริการที่มารับการตรวจรักษา ปรึกษา และกลับบ้าน ไม่ต้องนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ดังนั้นระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาล ไม่นานอัตราการหมุนเวียนของผู้ป่วยนอกจึงสูง และเป็นแผนกที่มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุด (อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา, 2535) ลักษณะงานเริ่มตั้งแต่ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องเอกซเรย์ ห้องปฏิบัติการและชันสูตร ห้องยา ห้องการเงิน เป็นการบริการใน 4 มิติ คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการป้องกันโรค ด้านการส่งเสริมสุขภาพและด้านฟื้นฟูสภาพ (สัมฤทธิ์ โปธา และวิศิษฐ์ พิชัยสนิท, 2553)

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินและตรวจสอบตนเองในด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาแบบและวิธีการปฏิบัติที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพสูงสุดและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

โรงพยาบาลพะเยามีความมุ่งหวังในการให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพ HA (Hospital Accreditation) และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ว่าเป็นอย่างไ ซึ่งจะวัดความพึงพอใจต่อลักษณะการบริการใน 9 ด้าน โดยดัดแปลงมาจากเครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาลตามการประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA ตามเครื่องชี้วัด คุณภาพโรงพยาบาล แล้วนำมาประยุกต์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลในการศึกษาคั้งนี้ โดยครอบคลุมทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือและ

อุปกรณ์ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในบริการ และการให้ข้อมูลทางสุขภาพ เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา แล้วนำเอาไปใช้เพื่อบริการผู้ป่วย

### สมมติฐานงานวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีความสามารถในการอ่านและเขียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
7. ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
8. ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
9. ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีผลการตรวจวินิจฉัยโรคต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน



## ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา โดยจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยาโดยจำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา

### ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้คำนวณตามหลักการแปรผันร่วมกันระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างตามสูตรโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ ในระดับความเชื่อมั่น 95% ที่มีสูตรการคำนวณดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า 5%

จากสูตรข้างต้นทำให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็น เกี่ยวกับทัศนคติของคน ที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังหรือต้องการในเรื่องต่าง ๆ เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขเกิดทัศนคติบวกต่อสิ่งนั้น ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา และมีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป

**ผู้ป่วยนอก** หมายถึง ผู้มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

**การบริการแผนกผู้ป่วยนอก** หมายถึง บริการที่ให้ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการบุคลากร ที่ให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในบริการ และการให้ข้อมูลทางสุขภาพ



- บทที่ 2
- 
- เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้
  - ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
  - แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
  - การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพบริการโรงพยาบาล
  - มาตรฐานโรงพยาบาล
  - แผนการพัฒนาระบบบริการ (Service Plan) โรงพยาบาลพะเยา
  - งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - กรอบแนวคิด

### **ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ**

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537, หน้า659) ให้ความหมายความพึงพอใจว่าหมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จุใจ

คำว่า ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความหมายของความพึงพอใจในบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และ (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย ดังนี้

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินผลที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักสำหรับความหมายที่พบได้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของ ผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและ

บริการ ซึ่งอาจขยายความหมายให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

### 1. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของ งานอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจาก การประเมินสถานการณ์เปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดย ทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในลักษณะที่คล้ายกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล เช่น

หลุยส์ จ่าปาเทศ (2533, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่มิได้หมายความว่าเขาจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักกระยะหนึ่งความพึงพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 98) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะการณมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมิน ประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่ง ความพอใจและไม่พอใจ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่ แสดงออกในด้านบวกหรือด้านลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการ

เดวิด (David, หน้า 81) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อต้องการความ ต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของ มนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความเครียด ความกระวนกระวาย หรือ ภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ

เพาเวอร์ (Powell 1983, หน้า 17-18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกทุกข์ ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการแต่ความ พึงพอใจนั้น จะหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และ เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539, หน้า 6-7) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจบริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของนักวิชาการ ได้แก่

Simon ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการนั้น สัมพันธ์กับความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ส่วน Kyagi ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่ สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยาก แต่ก็ควรจะมีองค์ประกอบที่จะทำให้ความพึงพอใจ คือ ให้บริการเท่า เทียมกันกับสมาชิกสังคม ให้บริการที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย ให้บริการที่มี ความสืบเนื่องเพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้อง ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Victor H. Room (1986, หน้า 328) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทน กันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้าน บวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความ ไม่พึงพอใจ และรูม (Room 1986, หน้า 99) ยังกล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานกับทศนคติในการ ทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้เพราะว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความหมาย คล้ายคลึงกันมากกับทศนคติที่ดีในการทำงาน ส่วนคำว่า ขวัญในการทำงานนั้น รูม กล่าว ว่า มีความหมายที่แคบกว่าความพึงพอใจในการทำงานและทศนคติในการทำงาน

E.T.Mc Cormick and I.R. Dainel (1986, หน้า 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของ มนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด กับ ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Intensive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ



โวลท์แมน (Wotman 1973, หน้า 304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (want) จากแรงจูงใจ (Motivation)

สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือการแสดงออกของบุคคลต่อการได้รับ การตอบสนองตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการถ้า หากได้รับ การตอบสนองในสิ่งที่ต้องการจะทำให้รู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความ ต้องการจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

## 2. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536 , หน้า 577) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆ

รัชชา กุลวานิชไชยพันธ์ (2533, หน้า 13) กล่าวว่า บริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภค เกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันทีผู้ให้บริการ ต้องพร้อมที่จะ ตอบสนองอยู่ตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับคือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้ บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

สุจิตตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533, หน้า 1-2) ได้ให้ความหมายว่า บริการหมายถึง การกระทำหรือ การปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวก สบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการ หลากหลายบริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานบริการเป็นไปอย่างยากยิ่ง

สุขุม นวลสกุล (2538, หน้า 16-21) กล่าวว่า คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่า และชวนให้ภูมิใจ ออกภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่น มีความสุขความ พอดี ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นเรา ตั้งอุดมการณ์ไว้ว่า งานของเราคือการบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจ ของผู้รับบริการเสมอผู้มีหัวใจบริการ

## 3. ลักษณะการบริการ

สุจิตตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533, หน้า 1-2) ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับลักษณะ การบริการว่า ถ้าเราอุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือรูปธรรม บริการนั้นก็คือนามธรรม ด้วยสาเหตุ ที่ว่าบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความ

สะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่ง คุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี 2 ประการ คือ

ก. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆอย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพบริการที่ให้

ข. บริการไม่มีบริการคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว

อาจมีหลายท่านคิดว่าบริการก็คือบริการ ไม่น่าจะมีอะไรแตกต่างกันเลยในการให้บริการ เพราะหัวใจของบริการคือความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียว แท้จริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ จึงควรทำความเข้าใจใหม่ ดังนี้

1. การบริการมีได้เหมือนกันหมดทุกอย่างหรือกรณี ความคล้ายคลึงกัน เป็นการบรรยายที่ ถูกต้องกว่า ความลับสนมิตได้จำกัดอยู่เพียงเท่านี้ หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่าผู้ที่ทำงานใน ภาคบริการล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถสูงทั้งสิ้น

2. เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาดของ กิจการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่ง ๆ ไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ขนาดของตลาดเป็นตัวตัดสินขนาดของกิจกรรม ที่จะเกิดขึ้นหรือกำลังดำเนินการอยู่ มิใช่ว่าการผลิตบริการในรูปแบบของการประหยัดต่อขนาด เป็นตัวกำหนดขนาดการให้บริการ แต่มีข้อยกเว้นสำหรับการบริการบางประเภทที่สามารถรองรับ ลูกค้าจากหลายๆที่ได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริษัทประกันภัย สำนักงานนายความ เป็นต้น

3. งานบริการเป็นตัวที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ ในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตาม เวลานั้น

จากความหมายของบริการข้างต้น คณะผู้วิจัย สรุปได้ว่าบริการไม่ได้เหมือนกันทุกอย่าง ไม่สามารถผลิตล่วงหน้าไว้ได้ ไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และบริการนั้นต้องตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการในทันที

#### 4. คุณลักษณะบริการทางการแพทย์

ยงยุทธ พงษ์สุภาพ (2534 , หน้า 53) กล่าวว่า การบริการที่ดีนอกจากต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการแล้ว ยังต้องอาศัยระบบบริการที่มีโครงสร้างเอื้อให้เกิดบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะของการให้บริการที่ดีสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การดูแลอย่างองค์รวม ผู้รับบริการจะไม่ถูกต้องเป็นเพียงแต่คนไข้หรือผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่จะมองไปถึงความเชื่อ ความกลัว ความกังวลใจ หรือข้อสงสัยที่เกิดขึ้น (Psychological Approach) ซึ่งรวมถึงความสามารถในการเข้าใจผู้รับบริการในเชิงสังคม เศรษฐกิจ และชนบทรรมนิยม-ประเพณี (Socio-cultural and Economic) อีกด้วยเพื่อประโยชน์ในการ สร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในลักษณะมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน (Mutual Understanding) ทำความเห็นให้ตรงกัน (Mutual Agreement) มีการตัดสินใจร่วมกัน (Common Decision) และนำการตัดสินใจนั้นไปประยุกต์ใช้หรือปฏิบัติ (Decision Implanting) ตลอดจนการ ส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดูแลตนเอง (Self-reliance) ของคนไข้ หรือผู้รับบริการ

2) การดูแลอย่างต่อเนื่อง การดูแลผู้รับบริการทั้งผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานบริการ ควรได้รับการดูแลตั้งแต่เริ่มมีปัญหาสุภาพจนกระทั่งปัญหานั้นสิ้นสุด หรือในทางอุดมคติ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ซึ่งจำเป็นต้องมีการจัดระบบ เพื่อให้เกิดการติดตามได้อย่างต่อเนื่องทั้งในระดับรายบุคคล และระดับครอบครัว การจะเกิดความต่อเนื่องได้นั้นเป็นผลมาจาก การให้การดูแลอย่างองค์รวม การเริ่มต้นด้วยการเข้าใจถึงสภาพจิตใจ (Empathic Approach) จะ ช่วยทำให้ผู้รับบริการยอมรับที่จะมาติดตามผล ถึงแม้ในการบริการบางอย่างอาจปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเข้าใจซึ่งกันและกัน (Empathic Relationship)

3) การดูแลอย่างผสมผสาน ซึ่งจะประกอบด้วย การให้บริการทั้งด้านการรักษา (Curative) การป้องกัน (Preventive) การส่งเสริมสุขภาพ (Promotion) และการฟื้นฟูสภาพ (Rehabilitation) ในทางปฏิบัติการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค ตลอดจนการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ที่อยู่ในหรือผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานพยาบาล สามารถดำเนินการควบคู่ไปกับการรักษาโรค ถ้าสถานพยาบาลให้การดูแลในเรื่องการรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) จะช่วยทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นมากขึ้น ส่งผลให้กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการให้ความรู้มีประสิทธิภาพตามมา อย่างไรก็ตามการดูแลอย่างผสมผสาน มีส่วนเชื่อมโยงกับการดูแลอย่างต่อเนื่อง และการดูแลอย่างองค์รวมเป็นอย่างสูง ทั้ง การดูแลอย่างต่อเนื่องและการดูแลอย่างองค์รวมจะช่วยให้เกิดความชัดเจน ระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการมากขึ้น ลักษณะการให้การดูแลที่เหมาะสมในขณะนั้นคืออะไร ในแง่มุมมองของการดูแล อย่างผสมผสานไม่ว่าจะเป็นการรักษาโรค ป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ หรือฟื้นฟูสภาพกับแต่ละ บุคคล ครอบครัวหรือแม้แต่ทั้งชุมชน

คุณลักษณะทั้งสามประการจะส่งเสริมซึ่งกันและกัน หากขาดประการใดประการหนึ่ง จะทำให้ส่วนที่เหลือขาดประสิทธิภาพในตัวเองไปทันที



ผู้วิจัยสรุปความพึงพอใจว่า หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการ

### 5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อเดย์และแอนเดอร์เซน(Aday and Andersen 1975, p 4-11,52-80) เป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการทางสุขภาพจำนวน 4,966 ราย พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจของผู้รับบริการ และในปี ค.ศ. 1971 อเดย์และแอนเดอร์เซนได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
  - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
  - 2) การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or care when need)
  - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ( Coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
  - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place)
  - 2) แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ทั้งร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors of overall health)
  - 3) แพทย์ได้มีการติดตามการรักษา (Follow – up care)
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดง อัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสม
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information)
  - 1) ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what wrong)
  - 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการให้รักษาพยาบาล (Information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยา เป็นต้น
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล

มิลเลทท์ (Millet 1954, p397-400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ จะต้องมึลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amplly service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลจนกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

อาทิธย์ อุไรรัตน์ และ อุดลย์ศักดิ์ ธีรจินดา (2527, หน้า 74) พงษ์ศักดิ์ วิทยากร (2533, หน้า56) กล่าวถึงหลักการที่ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุดโดยการจัดบริการดังนี้

1. ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็น กันเอง และสุภาพเรียบร้อย

2. ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาล

3. ความสะดวกสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะอาดของสถานที่ในโรงพยาบาล

4. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่สูงกว่าบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวก ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลสัมฤทธิ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะ ที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ผู้รับบริการบางคน จะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการ ที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ที่ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของ การจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในางานบริการ เช่น กระจาด ขอบจดหมาย เป็นต้น

7. กระบวนการการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดระบบข้อมูลการ สำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรไปตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไป ตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งเวลาหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับ

การตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึก ที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถ แสดงออกในระดับมากน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้ เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการ ต่าง ๆ

ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่ง ระดับความพึงพอใจอาจเปลี่ยนไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในบริการจะ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของสินค้าบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ถึง สินค้าบริการที่ได้รับมีลักษณะตรงตามที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้บริการจะรับรู้ถึง วิธีการนำเสนอบริการตามกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการทั้งในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

## 6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพของบริการคือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะสามารถพิจารณาตัวสินค้าว่าสนองความต้องการเป็นสำคัญไม่ จำเป็นต้อง คำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพของการบริการแล้วจะมีความแตกต่าง ออกไปเนื่องจากมีลักษณะสำคัญ ๆ ประการของการบริการ คือ

1. บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้
2. บริการมีความหลากหลายในตัวเอง
3. บริการไม่อาจแบ่งแยกได้
4. บริการไม่อาจเก็บรักษาได้

ทำให้คุณภาพบริการที่ถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) แต่ผลลัพธ์นี้ขึ้นกับการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ผู้ให้และผู้รับบริการ ในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของกิจการในการประเมินคุณภาพของบริการ



ในธุรกิจการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะที่จะชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถทำได้ทั้งก่อนการ บริการในระหว่างบริการ หรือภายหลังการบริการโดยบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งผู้บริหารระดับสูง ด้วย การบริการที่ดีเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็น การสร้าง ภาพลักษณ์เพื่อให้ธุรกิจมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต (จันทร์จิรา วงศ์ชมทอง, 2543, หน้า1) นอกจากนี้ในการสร้างความแตกต่างในธุรกิจการให้บริการค่าการ รักษาระดับการให้บริการ ที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จาก ประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปาก ต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ผู้รับบริการ จะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (Want) เมื่อมีความต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ต้องการ (How) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2539)

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 41-45) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ ว่าเป็นความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจาก ได้รับการบริการ ไปแล้วซึ่งเราสามารถวัดคุณภาพของการบริการที่ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้ว

การควบคุมคุณภาพงานบริการนั้น มักทำให้การควบคุมกระบวนการมากกว่าการ ควบคุม ผลผลิต เช่น การผ่าตัดเพื่อโรคมะเร็งนั้น สิ่งที่ทำโรงพยาบาลและควบคุมหรือประกัน คุณภาพใน การให้บริการ ไม่ใช่การกำหนดว่าคุณภาพของบาดแผลหรือรอยเย็บหลังผ่าตัดเป็น อย่างไร

## 7. การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954, หน้า111) ซึ่งให้เห็นความสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจใน การให้บริการแก่ประชาชน มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมใน การบริหารงานภาครัฐที่มีฐานว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่าง เท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะ ได้รับการ ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการ (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการไม่สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### 8. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหัวข้อในการพูดคุยกันอย่างมากมายทั้งในระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management Continuous Quality improvement) ทั้งนี้เนื่องจากหากผู้รับบริการไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ก็จะหยุดการใช้ บริการนั้น สิ่งที่เราโรงพยาบาลได้ทำไปทั้งการพัฒนาคุณภาพหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างดีก็ไม่มี ความสำคัญอีกต่อไป หากการกระทำเช่นนั้นไม่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ อะไรคือสิ่งที่ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ สิ่งนั้นคือการรับรู้ของผู้รับบริการต่อความคาดหวังที่เขาจะพบบริการ เช่นใด หากลูกค้าซื้อของบางอย่างโดยหวังว่าจะสามารถใช้งานได้ หากพบว่าสิ่งนั้นใช้งานได้ดี ลูกค้าก็จะพึงพอใจ แต่หากสิ่งนั้นไม่สามารถใช้งานได้ก็จะทำให้ลูกค้าผิดหวังและไม่พึงพอใจ

คุณภาพและบริการที่ดีเป็นหนทางไปสู่การทำให้ลูกค้าพึงพอใจและยังคงใช้บริการที่โรงพยาบาลอยู่การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น ซึ่งก่อนที่จะวัดความพึงพอใจของ ลูกค้าได้นั้นต้องให้คำจำกัดความถึงความพึงพอใจของลูกค้าเสียก่อน

ความพึงพอใจของลูกค้าคืออะไร อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าคือสิ่งที่เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนอง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่การจะทราบความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างไร แน่แน่นอนต้องใช้การถามซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุด

ในการไปรับบริการตามสถานที่ต่าง ๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกและมีความคิดเห็นต่อการบริการในลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงมี

ความสำคัญ ต่อการดำเนินงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สันทัด เสริมศรี, 2539 , หน้า 24-37)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมี ประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็ เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริหาร ไม่ว่าจะประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตาม

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐาน ของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ จากการบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกัน บริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็น ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations)นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะ ประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงใน กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตาม คาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับ ความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิด ความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยอาจจะสูงหรือต่ำกว่า ซึ่ง นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความ แตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้า ข้อเสนอแนะเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

### 9. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (สันทัด เสริมศรี 2539, หน้า 24-37)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิด ฟุ้งพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจายของสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความ เชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความ ต้องการบริการ ตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการและปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคล ที่มี บทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การ บริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถ ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือ พนักงานบริการที่ ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองการบริการ ที่ลูกค้าต้องการความ สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่น ชม สภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ เช่น ถู่งิ้วไม้ของ กระจาดาย จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอการบริการ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มี ความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อ องค์การต่าง ๆ เป็นต้น

## 10. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไป รับบริการ ได้ประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ก็จะก่อให้เกิดการเปรียบเทียบกับความต้องการ ก่อนไปรับ บริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ (ศิริพร ตัน ตีพุลวินัย 2538 , หน้า 5) คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุข ของ ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง รู้สึกไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้า เดินทางด้วย รถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น



2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานี บริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือ ลูกค้าไปซื้อของที่ ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่ กำหนดให้รับรางวัล

ออกเลอร์ (Oxler 1997, หน้า 34-37, อ้างถึงใน เกศรินทร์ ไทยศรีวงศ์ 2545, หน้า 22) ได้ศึกษาว่า การทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจคือ การแก้ปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ การศึกษาถึง รูปแบบการบริการผู้ป่วยหรือผู้รับบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ที่ต้องการการมีส่วนร่วมในการ ประเมินคุณภาพบริการหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้า ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ได้ รับการตอบสนอง การร้องเรียนก็จะเกิดขึ้น การทำให้เกิด ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการ แก้ปัญหาการร้องเรียน จึงต้องการการร่วมกระทำตั้งแต่ ผู้นำสูงสุดขององค์กร ตลอดจนผู้ให้บริการ ที่สละเวลาเพื่อศึกษาให้เข้าใจว่า ผู้มารับบริการ ต้องการอะไร

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความ คาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ถ้าหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็ สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเกิดต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึก ที่ตรงกันข้ามก็ ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมาก หรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินจากสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

วาร์ และคณะ (Ware et al. 1978, อ้างถึงใน สุวนิตย์ โพธิ์จันทร์ 2545, หน้า 18) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจของผู้ป่วยว่ามีรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจได้ 8 ประการ คือ

1. ศิลปะของการดูแล คือ ปริมาณของการดูแลที่ให้แกผู้ป่วย
2. เทคนิคคุณภาพของการดูแล คือ ความสามารถในการทำงานผู้ให้บริการ อันบ่งบอก ความมีมาตรฐานสูงเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรคและการรักษา
3. ความสะดวกสบาย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเตรียมเพื่อให้ได้รับการดูแล จากแพทย์
4. การเงิน คือ ความสามารถที่จะจ่ายเพื่อการบริการหรือการเตรียมสำหรับการจ่าย

5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้การดูแล
6. ความพร้อม คือ ความพร้อมของบริการสุขภาพ บริการของแพทย์และความพร้อมของผู้ให้บริการ
7. ความต่อเนื่องการดูแล คือ ความสม่ำเสมอของแหล่งที่ให้การดูแล
8. ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการดูแล คือ ความมีประโยชน์และความช่วยเหลือของผู้ให้บริการทางการแพทย์ และระเบียบที่ใช้ในการรักษาเพื่อให้ภาวะสุขภาพดีขึ้นหรือคงสภาพเดิม

วาร์ และคณะได้กล่าวว่า ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วย ควรเลือกศึกษาความ พึงพอใจในด้านเดียวที่มีความสำคัญมากที่สุดและกล่าวด้วยว่า ด้านเทคนิคคุณภาพของการดูแลมี

อะเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday and Anderson 1975, อ้างอิงใน เกศณี ศรีคงอยู่ 2543, หน้า 28-29) กล่าวถึงพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการ ซึ่งพื้นฐานดังกล่าวในบทบาทของ พยาบาลจะต้องให้การสนับสนุน เพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการและความ สะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมด ของผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจและแพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information) ได้แก่ การให้ ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแล ทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ ผู้รับบริการจ่ายในการรักษาความเจ็บป่วย

เพนชานสกีร์ และโทมัส (Penchansky and Thomas 1981, อ้างถึงใน เกศณี ศรีคงอยู่. 2543, หน้า 29) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดย จำแนกออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มี อยู่ของความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะใช้แหล่งบริการ ได้อย่าง สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการและการเดินทางของผู้รับบริการ
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation) ได้แก่ แหล่ง บริการที่ ผู้รับบริการยอมรับว่าได้รับความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการรวมทั้งยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ (Acceptability)

ปรีชา อุบโยคิน (2538 , หน้า 48) ได้สรุปเหตุผลในการเลือกแหล่งรักษาพยาบาล ของผู้ป่วยใน พฤติกรรมการแสวงหาการรักษาระหว่างโรคเรื้อรังและโรคที่มีอาการเฉียบพลันไว้ว่า

1. แม้ว่าจะต้องไปไกล แต่ก็มีคามหวังว่าจะหายเพราะคนรักษาเก่งมีชื่อเสียง
2. แม้ว่าการรักษาจะมีประสิทธิภาพเท่า ๆ กัน แต่ผู้รักษามีอัธยาศัยดีพูดกันรู้ เรื่อง ก็เลือก มารักษา
3. ผู้รักษาอยู่ไม่ไกลสะดวกในการเดินทางไม่เสียเวลา
4. ผู้รักษาไม่ขูดรีด
5. อาการของโรคไม่รุนแรง (ถึงตาย) รักษาที่ไหนก็ได้

อมรรัตร์ รัตศิริ (2543 , หน้า 21) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยในการ สื่อสารระหว่าง แพทย์และบุคลากรสาธารณสุขมีความสำคัญ เพราะหากผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ต่อการรักษาอาจ นำไปสู่การไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาได้ อันจะทำให้เกิดผลเสียกับผู้ป่วยได้

### แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ในการใช้บริการในสถานพยาบาลนั้น ผู้บริโภคย่อมมีความคาดหวังว่า จะได้รับการ บริการที่ดี มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ ดังนั้น ความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพจึงเป็นส่วนสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามได้ ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มาใช้ บริการด้าน คุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยแต่ละคนเกี่ยวกับการบริการจัดเป็นตัวชี้วัดที่

สำคัญต่อคุณภาพ บริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวัง คือ เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นคุณภาพตาม การรับรู้ โดยพิจารณาคุณภาพจากการรับรู้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หรือความพึงพอใจต่อ บริการที่ได้รับ

### ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังหรือความต้องการบริการดูแลของผู้ป่วย จากการศึกษาของเมสเนอร์ (Messner 1993, อ้างอิงใน เกศรินทร์ ไทยศรีวงศ์ 2545, หน้า 53) พบว่า สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการ หรือ คาดหวังที่จะได้รับการดูแลมี 11 ประการ คือ

1. การรับฟังผู้ป่วย การตั้งใจรับฟังผู้ป่วย แม้จะใช้เวลาเพียงเล็กน้อยก็สามารถประเมินความต้องการแท้จริงของผู้ป่วยได้ ผู้ป่วยจะบอกให้รู้ถึงความต้องการหรืออาการเจ็บป่วยแต่มีผู้ป่วย หลายคนไม่ได้รับความสนใจในการฟัง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ป่วย อย่างแท้จริง

2. ถามความต้องการของผู้ป่วย การถามความต้องการของผู้ป่วยเพื่อให้การตอบสนอง ถูกต้อง บรรลุความต้องการแท้จริงของผู้ป่วย การประเมินความต้องการของผู้ป่วยจากความคิด ของตนเอง จะเป็นการผิดพลาดอย่างยิ่ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่มักเข้าใจขบวนการของโรคมากกว่าตัว ผู้ป่วย

3. อย่าละเลยสิ่งที่ผู้ป่วยตระหนัก สิ่งที่ผู้ป่วยบอกมาเป็นสิ่งที่เราจะต้องตระหนักและให้ ความสำคัญกับสิ่งนั้น

4. อย่าดูแลรักษาผู้ป่วยเสมือนโรคแต่ดูแลรักษาอย่างคนผู้ป่วยต้องการได้รับความสนใจ ในตัวผู้ป่วยมากกว่าโรคโดยให้คิดว่า ผู้ป่วยประเภทใดที่เป็นโรคนี้นั้นมากกว่าจะคิดว่าโรคชนิดใด ที่เป็นกับผู้ป่วย ทีมสุขภาพควรให้ความจริงใจและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ป่วย การเปิด แพ้มข้อมูล ของผู้ป่วยไม่ได้ช่วยให้การประเมินผู้ป่วยได้อย่างสมบูรณ์เพราะผู้ป่วยมีอะไรอีก มากมายที่ นอกเหนือจากยาและผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

5. พูดกับผู้ป่วยไม่ใช่พูดถึงผู้ป่วย ผู้ป่วยมักจะรู้สึกคับข้องใจเมื่อทีมสุขภาพพูดถึงผู้ป่วย เหมือนไม่มีผู้ป่วยอยู่ที่นั่น และให้การดูแลรักษาเฉพาะอวัยวะหนึ่งเท่านั้น การพูดศัพท์ทาง การแพทย์ การใช้ภาษาทางวิชาการที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจเป็นอันหนึ่งที่ทำให้เกิดช่องว่างระหว่าง ผู้ป่วย และทีมสุขภาพ ฉะนั้นควรให้ความสำคัญในการแนะนำตัวเองและแสดงให้เห็นว่า ความสนใจในตัวผู้ป่วย

6. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ผู้ป่วยบางคนอาจไม่ต้องการให้ครอบครัวหรือ เพื่อน ทราบเรื่องการเจ็บป่วยของตนเองก็ได้ ฉะนั้นควรระวังไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของ ผู้ป่วยและ อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ



7. อย่าปล่อยให้ผู้ป่วยรอคอย ในภาวะเจ็บป่วย การรอคอยเป็นสิ่งที่ดับข้อมใจมาก ฉะนั้น ถ้าหากจำเป็นต้องให้ผู้ป่วยรอ จึงควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้ป่วยเสมอ ควรอธิบายถึงเหตุผล ความจำเป็นและให้ทางเลือกอื่นเพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าตนเองมาหมดหนทาง

8. อย่าสั่งผู้ป่วยทำโดยไม่บอกว่าทำอย่างไร บ่อยครั้งที่ผู้ป่วยมักจะถูกบอกให้ทำตามคำสั่ง โดยไม่มีการสอบถามเลยว่าเข้าใจอย่างไร ทำได้หรือไม่

9. ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ผู้ป่วยต้องการข้อมูลเพื่อมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาล การให้ข้อมูลจะต้องคำนึงว่าผู้ป่วยและญาติต้องการรูปแบบการให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน

10. จดจำสิ่งที่ผู้ป่วยเคยเป็นได้ ควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้ป่วยเสมอโดยให้ความสำคัญและจดจำสิ่งที่ผู้ป่วยบอกเพื่อให้ผู้ป่วยเห็นคุณค่าของตนเอง

11. บอกผู้ป่วยถึงการดูแลที่จะได้รับ

เมสเนอร์ กล่าววาทัง 11 ประการดังกล่าว เป็นข้อมูล que ผู้ป่วยได้พยายามบอกกับพยาบาล ซึ่งน่าจะครอบคลุมถึงการให้การดูแลอย่างมีคุณภาพ มีการสัมผัส (Personal touch) และรอยยิ้ม (a smile) คำพูดที่ไพเราะ (a kind word) ก็มีความสำคัญในการดูแลผู้ป่วยด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาของ แชนด์และเคนเนดี (Shank and kenedy 1970 , อ้างถึงใน เกศรินทร์ ไทยศรีวงศ์ 2545, หน้า 54) พบว่า ความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลมีดังนี้

1. ผู้ป่วยต้องการได้รับการรักษาพยาบาลเพื่อให้มีสุขภาพดีที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และบุคลิกภาพลักษณะที่ดี
3. เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องเป็นผู้มีความสามารถในการสังเกตความรู้สึกและพฤติกรรม การแสดงออกของผู้มาใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้
4. ผู้ป่วยรวมทั้งครอบครัวได้รับแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ รวมถึงครอบครัวมีความเข้าใจและช่วยเหลือผู้ป่วยได้
6. ควรมีการวางแผนร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วยและครอบครัวเพื่อที่จะสามารถให้การรักษาที่ต่อเนื่องและสมบูรณ์ โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและแหล่งประโยชน์ในชุมชนที่เห็นสมควร
7. เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องรวบรวมและเก็บบันทึกรายงานข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ป่วย เพื่อประโยชน์ในการรักษา ตลอดจนเก็บรักษาความลับของผู้ป่วย
8. ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยหายจากโรค และมีสุขภาพดี

สรุปว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่ให้ผู้บริการปฏิบัติต่อตนเอง โดยมีพื้นฐานจากความต้องการได้รับการดูแลเอาใจใส่ การอำนวยความสะดวก ในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนจะมีความคาดหวังของผู้ใช้บริการนี้สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพบริการโรงพยาบาล

เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการใน 9 ด้านนี้เป็นเครื่องมือที่ดัดแปลงมาจากเครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาลตามการประเมินการรับรองคุณภาพในโรงพยาบาล HA เป็นลักษณะที่ใช้วัดประเมินความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ตามเครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล แล้วนำมาประยุกต์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลที่สามารถวัดได้ ในการศึกษาครั้งนี้ โดยครอบคลุมทั้ง 9 ด้านคือ

1. อาคารสถานที่ ที่ให้บริการ หมายถึง สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่สะอาด เช่น มีความเป็นระเบียบ สวยงาม และปลอดภัย มีที่นั่งรอตรวจเพียงพอ มีน้ำดื่มให้บริการ มีห้องน้ำสะอาด เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ มีป้ายบอก อ่านง่าย ชัดเจน

2. บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น มีบุคลิกภาพดี แต่งตัวสะอาด เรียบร้อย กิริยาจาจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความเป็นกันเองแก่ผู้รับบริการ

3. เครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น ปรอทวัดไข้ เครื่องมือวัดความดันโลหิต อุปกรณ์ตรวจพิเศษอื่นๆ มีความสะอาด ได้มาตรฐานพร้อมใช้เพียงพอ และปลอดภัยในการใช้ผู้รับบริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ตามข้อบ่งชี้และในเวลาที่เหมาะสม มีขั้นตอนการรับบริการที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน

5. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการมารับบริการในการตรวจรักษา

6. การตอบสนองในการให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการที่รวดเร็ว การที่ผู้ป่วยได้รับการอย่างต่อเนื่อง ใส่ใจในปัญหาและมีการประสานงานที่ดี

7. ความเชื่อมั่นในบริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความมั่นใจในบริการที่ได้รับ ทั้งจากการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และชำนาญงาน เช่น การมีแพทย์เฉพาะทาง การมีแพทย์แผนไทย เป็นต้น

8. ความปลอดภัยในบริการ หมายถึง ความปลอดภัยของการให้บริการ ทั้งขั้นตอนที่ได้รับบริการ ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ และการให้บริการจากการตรวจรักษาของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

9. การให้ข้อมูลทางสุขภาพ หมายถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการมาตรวจรักษารวมทั้งการรักษาความลับและพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการด้วย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง หรืออาการที่ต้องเฝ้าระวังหากพบอาการดังกล่าว ต้องรีบมาพบแพทย์ทันที

- 
- มาตรฐานโรงพยาบาล
- ฉบับกาญจนาภิเษก ประกอบด้วย 6 หมวด 20 บท
- หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ

#### **บทที่ 1 การนำองค์กร**

- ผู้นำสามารถชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้อย่างมีทิศทางให้มีวัฒนธรรมคุณภาพ ซึ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (ลดความเสี่ยง, ตอบสนองปัญหา, และความต้องการ, ดูแลแบบองค์รวม, พินิจพิเคราะห์และศักดิ์ศรี) มีการประเมินและทบทวนเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการพัฒนาคุณภาพ สามารถดำเนินการพัฒนาได้โดยไม่ติดขัดปัญหาสำคัญได้รับการแก้ไขโดยผู้นำระดับสูง

- มีการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมบนรากฐานของจุดแข็งเดิมไม่แยกส่วน มีความยั่งยืน เปิดรับแนวคิดและทิศทางการพัฒนาใหม่

- สมาชิกในหน่วยงานเข้าใจบทบาทความรับผิดชอบมีระบบการสื่อสาร/ แก้ปัญหา/

- ประสานงานที่ดี เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

- หัวหน้างาน สามารถกระตุ้นให้สมาชิกในหน่วยงานมีความตื่นตัวในการพัฒนา มีผลลัพธ์ของการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร

#### **บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย**

- มีทิศทางนโยบาย ซึ่งเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

- มีการแปรเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล

- มีความก้าวหน้าของการพัฒนาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร

### **บทที่ 3 การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ**

- หน่วยงานต่างๆ มีคน เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ ข้อมูลข่าวสาร เพียงพอสำหรับปฏิบัติงาน

- มีความสมเหตุสมผล และความคุ้มค่าในการลงทุนด้านทรัพยากร

- การปรับปรุงขนาดของบริการเป็นไปตามความจำเป็น ผู้ป่วยได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างราบรื่น

### **บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล**

- โรงพยาบาลมีกำลังคนเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

- โรงพยาบาลมีกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสม มีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องในด้านความรู้ทางเทคนิคการบริการ การพัฒนาคุณภาพ

- เจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อุทิศทุ่มเทตนให้กับองค์กร

### **บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย**

- โรงพยาบาลมีโครงสร้างกายภาพ และสิ่งแวดล้อมที่เป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยได้รับการดูแล

- รักษาได้ผล มีประสิทธิภาพปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นทีพึงพอใจ

- ระบบสาธารณูปโภคใช้การได้ตลอดเวลา โดยไม่มีความเสี่ยง

- มีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งในช่วงเวลาทำการปกติ นอกเวลาทำการปกติ และภาวะฉุกเฉิน

- น้ำเสียมีผ่านการบำบัดแล้วมีคุณภาพไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดไม่สร้างมลภาวะแก่สิ่งแวดล้อม

- ชยะได้รับการกำจัดอย่างเหมาะสมไม่ก่อให้เกิดความน่ารังเกียจ และเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อ

- มีหลักประกันว่าผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่มีความปลอดภัยจากอัคคีและหากมีเหตุการณ์เกิดขึ้น สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม

- อุบัติเหตุ/อุบัติการณ์/ข้อขัดข้อง ความเสียหายแก่ทรัพย์สินและบุคคล อยู่ในระดับต่ำที่สุด



- มีหลักการประกันว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีความเสี่ยงต่ออาการเจ็บป่วยจากการประกอบอาชีพน้อยที่สุด

#### **บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ**

- โรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพียงพอ เพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

- เครื่องมือมีอายุใช้งานเหมาะสม ไม่เสื่อมชำรุดก่อนเวลาอันควร ไม่มีอันตรายปัญหา ข้อติดขัด ระหว่างการใช้งาน ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา/ซ่อมแซมอยู่ในระดับที่เหมาะสม

#### **บทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล**

- ระบบสารสนเทศ สามารถตอบสนองความต้องการในด้านการดูแลผู้ป่วย การพัฒนาคุณภาพการบริหาร มีหลักประกันในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความลับของ ข้อมูล

- ผู้ใช้ได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องใช้ง่ายตรงความต้องการ ทันเวลา มีการนำ ข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ

- มีระบบเก็บรักษาเวชระเบียนผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ สามารถค้นหาได้รวดเร็ว ไม่สูญหาย

- มีการนำความรู้จากข้อมูลวิชาการและการปฏิบัติงานมาสรุปเป็นบทเรียน เพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในองค์กร

- หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ

#### **บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป**

- มีคู่มือ/แนวทางปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อให้บริการได้อย่างปลอดภัย และมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามคู่มือ/แนวทางที่กำหนดไว้

- ตรวจสอบและแก้ไขปัญหารวดเร็วควบคุมความเสียหายได้ โอกาสเกิดซ้ำอยู่ในระดับต่ำ ความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ ความสูญเสย/ความเสียหายอยู่ในระดับต่ำ

- เครื่องมือวัดสอดคล้องและครอบคลุมประเด็นสำคัญในเป้าหมายของโรงพยาบาล หน่วยงานมีการใช้เครื่องมือเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนา และเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลง

- มีวิวัฒนาการของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของหน่วยงานผลลัพธ์สำคัญดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

#### **บทที่ 9 กระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ**

- มีกิจกรรมคุณภาพด้านคลินิก ครอบคลุมโรค และเหตุการณ์ที่สำคัญบนพื้นฐานข้อมูลวิชาการมีการเปลี่ยนแปลงระดับคุณภาพด้านคลินิกบริการ ที่เห็นได้ชัดเจน ผู้เกี่ยวข้องมีเจตคติที่ดีต่อการร่วมทำกิจกรรม

- **บทที่ 10** การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

- อุบัติการณ์ และอัตราการติดเชื้อที่เป็นเป้าหมายมีระดับลดลงอย่างต่อเนื่อง

- มีทิศทางการดำเนินการที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร มีการปฏิบัติตามความรู้ที่เหมาะสมทันสมัยเพื่อการป้องกัน และควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

- หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ

- **บทที่ 11** องค์กรแพทย์

- มีการจัดระบบเพื่อให้แพทย์ควบคุมดูแลการรักษามาตรฐาน และจริยธรรมวิชาชีพภายในวิชาชีพเดียวกัน และส่งเสริมให้แพทย์มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทางคลินิกบริการ

- **บทที่ 12** การบริหารการพยาบาล

- มีการจัดระบบเพื่อให้พยาบาลควบคุมดูแลการรักษามาตรฐาน และจริยธรรมวิชาชีพภายในวิชาชีพเดียวกัน และส่งเสริมให้พยาบาลมีบทบาทสำคัญ ในการประสานและพัฒนาคูณภาพทางคลินิกบริการ

- หมวดที่ 5 สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

- **บทที่ 13** สิทธิผู้ป่วย

- มีการให้บริการด้วยความตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย

- **บทที่ 14** จริยธรรมองค์กร

- เจ้าหน้าที่และผู้ป่วยได้รับการปกป้องจากการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม โดยโรงพยาบาล มีระบบงานที่รัดกุมและเหมาะสม

- หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย

- **บทที่ 15** การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย

- ผู้ป่วยที่ซับซ้อนซึ่งต้องการการดูแลจากหลายวิชาชีพ/หน่วยงาน ได้รับการดูแลอย่างราบรื่นไม่เกิดข้อติดขัด/ล่าช้า/ละเลย

- มีการปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยโดยทีมสหวิชาชีพ โดยเลือกประเด็นปัญหาสำคัญที่รับผิดชอบมาพัฒนา

- มีการกำหนดทิศทางและโอกาสพัฒนาในภาพรวม มีการติดตามความก้าวหน้าและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- **บทที่ 16** การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว
  - ผู้ป่วยได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมทันที่วงที่มีโอกาสให้และรับข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนทำให้เกิดความเข้าใจ และให้ความร่วมมือในการดูแลรักษาผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาตรงตามตัวบุคคล
- **บทที่ 17** การประเมินและวางแผนดูแลรักษา
  - ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินปัญหา และความต้องการต่างๆอย่างครบถ้วน
  - ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา รังสีวิทยา มีความน่าเชื่อถือ มีการใช้ผลการตรวจเพื่อการวางแผนหรือปรับเปลี่ยนการรักษา ความเสี่ยงต่อผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด
  - แผนการดูแลผู้ป่วยครอบคลุมปัญหาสำคัญครบถ้วน ป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทำให้เกิดการประสานที่ดี
- **บทที่ 18** กระบวนการให้บริการ/ดูแลผู้ป่วย
  - ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างปลอดภัยมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยบุคคลที่เหมาะสม และมีการประเมินการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ผู้ป่วยฉุกเฉิน การช่วยฟื้นคืนชีพ การใช้เลือด การดูแลผู้ป่วยไม่รู้สึกรู้ตัว และต้องใช้เครื่องช่วยหายใจ โรคติดต่อร้ายแรง ภาวะภูมิคุ้มกันบกพร่อง การฟอกเลือดการผูกยึด ผู้สูงอายุ ที่ช่วยตัวเองไม่ได้ เด็กเล็ก การใช้ Moderate & Deep Sedation การผ่าตัดและระงับความรู้สึก
- **บทที่ 19** การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย
  - มีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยที่สมบูรณ์เพียงพอสำหรับการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง การใช้ประโยชน์ในการทบทวนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ
- **บทที่ 20** การเตรียมจำหน่ายและการดูแลอย่างต่อเนื่อง
  - ผู้ป่วย/ครอบครัวมีความพร้อมที่จะดูแลตนเองและจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อกลับไปบ้าน
  - ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องโดยหน่วยบริการที่เหมาะสม และมีการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการ เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยจะฟื้นฟูสภาพปกติโดยไม่มีภาวะแทรกซ้อน

- 
- แผนการพัฒนาระบบบริการ (Service Plan) โรงพยาบาลพะเยา
- วิสัยทัศน์องค์กร
- โรงพยาบาลพะเยาและเครือข่ายระดับปทุมภูมิ เป็นผู้นำในการให้บริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพ ประทับใจผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งเป็นแหล่งผลิตแพทย์ที่มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม
- พันธกิจองค์กร
- จัดบริการที่เป็นองค์รวมอย่างมีคุณภาพ
- พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทรัพยากร
- พัฒนาความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายด้านสุขภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน และชุมชน
- เป็นสถาบันร่วมผลิตแพทย์ของมหาวิทยาลัยพะเยา
- เป้าประสงค์องค์กร
- โรงพยาบาลพะเยาและเครือข่ายบริการสุขภาพมีทรัพยากรอย่างเพียงพอทั้งด้าน ปริมาณ และคุณภาพในการจัดบริการตามพันธกิจ
- มีเครือข่ายบริการที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมทั้งระดับจังหวัดและระดับเขต
- ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพตามแนวทาง HA และ PCA
- บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีความสุขภายใต้กรอบปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง
- ผลิตแพทย์ที่มีความสามารถและมีเจตคติที่ดีในการทำงานให้แก่ชุมชน
- ประเด็นยุทธศาสตร์
- จัดบริการสุขภาพเพื่อรองรับปัญหาสาธารณสุขของจังหวัดพะเยาอย่างเต็ม ศักยภาพระดับตติยภูมิและตามมาตรฐาน PCA
- ร่วมมือกับเครือข่ายโรงพยาบาลทุกแห่งของจังหวัดพะเยาและจังหวัดใกล้เคียงเพื่อ ดูแลผู้ป่วยตามระบบส่งต่อ
- พัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้กระบวนการ Hospital Accreditation และสนับสนุนการ พัฒนาแก่โรงพยาบาลชุมชนและสถานีนอนมัย

- จัดการเรียนรู้การสอนสำหรับนิสิตแพทย์และบุคลากรด้านสาธารณสุขอย่างมีคุณภาพ
- 
- กลยุทธ์ระดับองค์กร
- ประเมินและวางแผนจัดหาทรัพยากร (คน เงิน ของ) ให้เพียงพอกับความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนและแนวโน้มปัญหาสุขภาพของพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- สร้างเครือข่ายด้านสุขภาพและใช้ทรัพยากรร่วมกันในการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่ระดับตำบล อำเภอ จังหวัดและระดับเขต
- มุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้ให้บริการโดยใช้แนวทางของ Risk Management และ Humanized Health care
- ประเมินและพัฒนาบุคลากรตาม Core Competency และ Functional Competency
- จัดทำแผนการเรียนรู้การสอนนิสิตแพทย์ที่ครอบคลุมเนื้อหาด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ และมีระบบ การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ
- แนวทางจัดทำแผน Service Plan
- โรงพยาบาลพะเยาได้กำหนดแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาระบบบริการ (Service Plan) ปี 2555 – 2559 เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์องค์กรที่กล่าวมาแล้ว โดยแบ่งเป็น 2 แผนดังนี้
  - แผนสนับสนุนทรัพยากร
  - แผนพัฒนาคุณภาพบริการ
  - แผนสนับสนุนทรัพยากร
- ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของโรงพยาบาลพะเยาและเครือข่ายบริการ ปฐมภูมิ ได้จัดทำเป็นแผนลงทุนด้านอาคารสิ่งก่อสร้างและครุภัณฑ์การแพทย์ ซึ่งมุ่งเน้น **“เต็มส่วนขาด จัดทดแทน แผนขยายบริการ”** เพื่อให้สามารถจัดบริการสุขภาพได้อย่างเต็มศักยภาพของโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ลดการส่งต่อให้เหลือแต่ผู้ป่วยที่จำเป็นต้องรับบริการจาก Excellent Centers เท่านั้นซึ่งได้แก่ Cancer centre-Cardiac centre และ Trauma centre จากโรงพยาบาลศูนย์เชียงรายประชานุเคราะห์ นอกจากนี้ โรงพยาบาลได้จัดทำแผนจัดหาบุคลากรที่เป็นสหสาขาวิชาชีพเพื่อให้สามารถรองรับบทบาทของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา ชั้นคลินิกของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งจะต้องเริ่มดำเนินการใน



ปีงบประมาณ 2556 เป็นต้นไป และในแผนดังกล่าวได้ครอบคลุมถึงความต้องการของเครือข่ายบริการปฐมภูมิทั้ง 22 แห่งด้วยแล้ว

- แผนพัฒนาคุณภาพบริการ
- โรงพยาบาลพะเยาได้ดำเนินการเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องยาวนานตามนโยบายที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดแนวทางให้ ซึ่งได้ผ่านเกณฑ์การประเมินและผ่านการรับรองทั้งจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานภายนอก อาทิเช่น ผ่านการรับรอง “กระบวนการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ Healthy Thailand” เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2549 จากกรมอนามัย “มาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ Health Promoting Hospital” เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2552 จากกรมอนามัย เป็นต้น ปัจจุบันโรงพยาบาลพะเยาได้นำแนวทางพัฒนาคุณภาพของสถาบันพัฒนาและรับรองสถานบริการ (สรพ.) มาใช้ โดยที่โรงพยาบาลได้รับการรับรอง Hospital Accreditation เมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2548 และผ่านการรับรอง Re-Accreditation ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2552 ปัจจุบันผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้เตรียมความพร้อมที่จะต่ออายุการรับรองและรับการสำรวจเพื่อ Re - Accreditation ครั้งที่ 2 ใน ปี 2555 - 2556

- ในส่วนของเครือข่ายบริการปฐมภูมิซึ่งได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของที่มควบคู่กับการพัฒนาของโรงพยาบาลพะเยามาโดยตลอด ปัจจุบันทางผู้บริหารได้เตรียมความพร้อมที่จะรับการประเมินตามมาตรฐานใหม่ คือ Primary Care Award หรือ PCA ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขในปี 2555 - 2556 เช่นเดียวกัน

- ตัวชี้วัดระดับองค์กร (Roadmap)
- เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนพัฒนาระบบบริการ (Service Plan) ปี 2555-2559 ของโรงพยาบาลและเครือข่ายระดับปฐมภูมิเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดตัวชี้วัดระดับองค์กร (Roadmap) เพื่อประเมินผลดำเนินงานและวัดระดับความสำเร็จที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์องค์กร ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์ขององค์กร	ตัวชี้วัดองค์กร
- 1. จัดบริการสุขภาพเพื่อรองรับปัญหาสาธารณสุขของจังหวัดพะเยาอย่างเต็มศักยภาพระดับตติยภูมิ และตามมาตรฐาน PCA	- 1. ประเมินและวางแผนจัดหาทรัพยากร (คน เงิน ของ) ให้เพียงพอกับความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนและแนวโน้มปัญหาสุขภาพของพื้นที่ที่รับผิดชอบ	- R <sub>1</sub> : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนหน่วยงานของโรงพยาบาลและเครือข่ายในการจัดบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ - ค่าเป้าหมาย : ระดับที่ 3

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์ขององค์กร	ตัวชี้วัดองค์กร
<p>- 2. ร่วมมือกับเครือข่ายโรงพยาบาลทุกแห่งของจังหวัดพะเยาและจังหวัดใกล้เคียงเพื่อดูแลผู้ป่วยตามระบบส่งต่อ</p>	<p>- 2. สร้างเครือข่ายด้านสุขภาพและใช้ทรัพยากรร่วมกันในการดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่ระดับตำบล อำเภอ จังหวัดและระดับเขต</p>	<p>- R<sub>2</sub> : หน่วยงานในโรงพยาบาลสามารถจัดบริการตามเกณฑ์มาตรฐาน</p> <p>- ค่าเป้าหมาย : ร้อยละ 100</p>
<p>- 3. พัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้กระบวนการ Hospital Accreditation และสนับสนุนการพัฒนาแก่โรงพยาบาลชุมชนและสถานีนอนามัย</p>	<p>- 3. มุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้ให้บริการ โดยใช้แนวทางของ Risk Management และ Humanized Health care</p> <p>- 4. ประเมินและพัฒนาบุคลากรตาม Core Competency และ Functional Competency</p>	<p>- R<sub>3</sub> : เครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิจัดบริการตามเกณฑ์มาตรฐาน</p> <p>- ค่าเป้าหมาย : ร้อยละ 85</p> <p>- R<sub>4</sub> : ระดับความสำเร็จของหน่วยงานในโรงพยาบาลและเครือข่ายที่จัดบริการเชิงบูรณาการและเชิงรุก</p> <p>- ค่าเป้าหมาย : ระดับที่ 3</p> <p>- R<sub>5</sub> : อัตราตายรวมของผู้ป่วยในโรงพยาบาลลดลง</p> <p>- ค่าเป้าหมาย : ไม่เกินร้อยละ 2</p> <p>- R<sub>6</sub> : โรงพยาบาลและเครือข่ายปฐมภูมิผ่านการรับรองมาตรฐานจากองค์กรภายนอก</p> <p>- ค่าเป้าหมาย : ผ่าน Re-accreditation ครั้งที่ 2 และมาตรฐาน PCA</p>
<p>- 4. จัดการเรียนรู้การสอนสำหรับนิสิตแพทย์และบุคลากรด้านสาธารณสุขอย่างมีคุณภาพ</p>	<p>- 5. จัดทำแผนการเรียนการสอน นิสิตแพทย์ที่ครอบคลุมเนื้อหาด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ และมีระบบ การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ</p>	<p>- R<sub>7</sub> : ระดับความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก</p> <p>- ค่าเป้าหมาย : ระดับที่ 3</p>

- คำอธิบายเพิ่มเติม
- $R_1$  : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนหน่วยงานของโรงพยาบาลและเครือข่ายในการจัดบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ
  - ระดับที่ 1 : โรงพยาบาลมีแผนในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากร (คน เงิน ของ) อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่
  - ระดับที่ 2 : ระดับที่ 1 และโรงพยาบาลมีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - ระดับที่ 3 : ระดับที่ 1, 2 และโรงพยาบาลมีระบบบริหารความเสี่ยงที่เอื้อต่อการบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - ระดับที่ 4 : ระดับที่ 1, 2, 3 และโรงพยาบาลผ่านการประเมินรับรองจากหน่วยงานภายนอก
- $R_4$  : **ระดับความสำเร็จของหน่วยงานในโรงพยาบาลและเครือข่ายที่จัดบริการเชิงบูรณาการและเชิงรุก**
  - ระดับที่ 1 : หน่วยงานในโรงพยาบาลและเครือข่ายปฐมภูมิมีการจัดบริการเชิงบูรณาการและเชิงรุก (ร้อยละ 40 สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาล และร้อยละ 60 สำหรับหน่วยงานปฐมภูมิ)
  - ระดับที่ 2 : ระดับที่ 1 และหน่วยงานในโรงพยาบาลและเครือข่ายปฐมภูมิมีการสร้างผลงานการวิจัยหรือนวัตกรรม (ร้อยละ 30)
  - ระดับที่ 3 : ระดับที่ 1, 2 และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบมีโครงการดูแลสุขภาพของประชาชนภายใต้กองทุนสุขภาพระดับพื้นที่ (ร้อยละ 70)
  - ระดับที่ 4 : ระดับที่ 1, 2, 3 และโรงพยาบาลสามารถดำเนินการในด้านการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข (Public – Health Emergency Response) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- $R_7$  : **ระดับความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก**
  - ระดับที่ 1 : กลุ่มงาน / ฝ่ายต่าง ๆ ในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์แพทยศาสตรศึกษา (ร้อยละ 80)
  - ระดับที่ 2 : ระดับที่ 1 และโรงพยาบาลมีการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานที่มีบทบาทชัดเจนในการดำเนินงาน
  - ระดับที่ 3 : ระดับที่ 1, 2 และโรงพยาบาลเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลังและศักยภาพของบุคลากร อาคารสถานที่ และอุปกรณ์จัดการเรียนการสอน

- ระดับที่ 4 : ระดับที่ 1, 2, 3 และโรงพยาบาลสามารถจัดการเรียนการสอนตามมาตรฐานและผ่านการประเมินรับรองจากหน่วยงานภายนอก

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารมณ อิงทรเจียวและวนิดา ปรียาศักดิ์ (2541, หน้า 167-172) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางรัก โดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 393 คน พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่พบในภาพรวมร้อยละ 68.49 พึงพอใจปานกลางในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ จำนวนครั้งที่มารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยผู้มารับบริการ 1-4 ครั้งในปีที่ผ่านมา มีความพึงพอใจมากกว่าที่ผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป สำหรับเพศและระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่าง ของความพึงพอใจ

ธัญธร ธรรมรักษ์ (2542, หน้า 74-75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ที่มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 69.5 พึงพอใจน้อยร้อยละ 17.2 และมี เพียงร้อยละ 13.3 ที่พึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านและรายชื่อพบว่า ผู้ประกันตนพึงพอใจมาก ที่สุดคือ การประสานบริการในเรื่องการประสานงานของแผนกต่างๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดด้าน ข้อมูลที่ได้รับในเรื่องการแนะนำการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ห้องยา

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล อำนาจเจริญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 270 คน พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 65.6 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการโดย รวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 60.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 90.0 ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

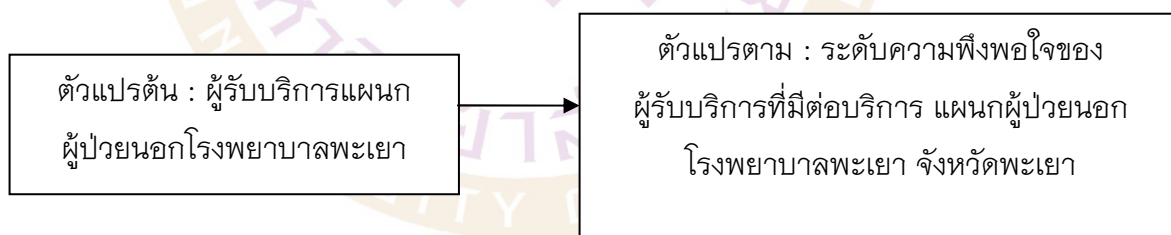
เกศินี ศรีคงอยู่ (2543, หน้า 72) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ การตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 255 คน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูง คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.0 และความพึงพอใจระดับต่ำ ร้อยละ 1.2 เมื่อจำแนกราย ด้านและรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก

ที่สุด คือ ด้านการให้เกียรติในเรื่อง ความเอาใจใส่ และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของบริเวณที่รอรับบริการ

ประณีต โสภณพิศ และคณะ (2544, หน้า 25-34) ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการตาม ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอก ในระยะเปลี่ยนผ่าน ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเก็บข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ในผู้มารับบริการ จำนวน 275 คน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยมาใช้บริการ เหตุที่เลือก โรงพยาบาลนี้เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รองลงมาคือ มีเครื่องมือทันสมัย คุณภาพบริการโดย รวมอยู่ในระดับดี ยกเว้นคุณภาพด้านการประสานงานอยู่ในระดับกลาง รายได้ และการรับรู้นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตามความ คิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

วิภา น้อยภู และคณะ (2544, หน้า25-34) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วย นอก โรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับสูง ในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ส่วนเรื่องความสะดวกในการรับบริการ อุปกรณ์การรักษาคุณภาพการ ประสานงานและข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับนักศึกษา และอาชีพ พบว่า มีเพียงเพศเรื่องเดียวเท่านั้นที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

#### กรอบแนวคิด



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิด



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา” โดยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกเอง โดยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร (Population)

ผู้ที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา

##### กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้คำนวณตามหลักการแปรผันร่วมกันระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างตามสูตรโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ ในระดับความเชื่อมั่น 95% ที่มีสูตรการคำนวณดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า 5%

จากสูตรข้างต้นทำให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามต่างๆ จำนวน 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความสามารถในการอ่านและเขียน อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ การตรวจวินิจฉัยโรค สาเหตุที่พามาใช้บริการ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการของงานผู้ป่วยนอก ซึ่งจะวัดความพึงพอใจต่อลักษณะการบริการใน 9 ด้าน โดยดัดแปลงมาจากเครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล ตามการประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA ตามเครื่องชี้วัด คือ ด้านอาคารสถานที่ ที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัย ในบริการ และการให้ข้อมูลทางสุขภาพ

การแบ่งระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากอันตรภาคชั้น ดังนี้(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์,2531, หน้า 85)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad \text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เมื่อได้อันตรภาคชั้นสามารถนำมาแบ่งระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
2. ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
3. ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
4. ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
5. ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการของงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended)

### การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. จัดสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ และลักษณะของการศึกษา

3. สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

3.1 อ.สุดเขต สกุลทอง ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

3.2 อ.วารี ระหงษ์ ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

3.3 นายเดชา ทิพย์เสนีย์ ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแล้ว

ปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

6. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กรอกข้อมูลด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผลวิจัย

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อแจกแจงการกระจายของข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ จึงเน้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ในส่วนคำถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์โดยการอธิบายเชิงพรรณนา

### การประมวลผล วิเคราะห์ผล และรายงานผล

การประมวลผล วิเคราะห์ผล และรายงานผล ใช้การลงรหัส การบันทึก และการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการวิจัย และใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ทั้งนี้รูปแบบการวิเคราะห์และนำเสนอผล จะมีการนำเสนอค่าการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การให้ค่าคะแนน การคิดค่าคะแนนเฉลี่ย การแปรความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย รูปแบบการนำเสนอจะนำเสนอเป็นตารางที่แจกแจงค่าสถิติต่าง ๆ ของตัวชี้วัด (ข้อคำถาม) แต่ละข้อ

### การสรุปผล

จากการประเมินในครั้งนี้จะเป็นการใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ตารางและภาพประกอบเพื่อใช้เป็นข้อมูลที่ประกอบกันในการสรุปผล โดยผลการประเมินที่ได้มาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลพะเยา ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา” โดยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์การวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการของงานผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป



### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	157	39.25
หญิง	243	60.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 และเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 29 ปี	71	17.75
30 – 44 ปี	172	43.00
45 – 59 ปี	125	31.25
60 ปี ขึ้นไป	32	8.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-44 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมามีอายุระหว่าง 45-59 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 ถัดมามีอายุระหว่าง 15-29 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	104	26.00
สมรส	248	62.00
หม้าย/หย่าร้าง	34	8.50
แยกกันอยู่	14	3.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ถัดมา มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และแยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	31	7.75
ระดับประถมศึกษา	65	16.25
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	82	20.50
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	56	14.00
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	49	12.25
ระดับปริญญาตรี	93	23.25
ระดับปริญญาโท	23	5.75
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ถัดมา มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 65 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.25 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และน้อยที่สุด มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

**ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถในการอ่านและเขียน**

ความสามารถในการอ่านและเขียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้หนังสือ	12	3.00
อ่านออกแต่เขียนไม่ได้	27	6.75
อ่านออกเขียนได้	361	90.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถในการอ่านออกและเขียนได้ จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.25 รองลงมาอ่านออกแต่เขียนไม่ได้ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และไม่รู้หนังสือ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ**

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร (ทำไร่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ประมง)	97	24.25
รับจ้าง	82	20.50
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	15.25
นักเรียน นักศึกษา	57	14.25
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	15.00
ไม่ประกอบอาชีพ	43	10.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร (ทำไร่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ประมง) จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ถัดมามีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 เป็นนักเรียน นักศึกษาจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และไม่ประกอบอาชีพ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75ตามลำดับ

**ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้**

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	76	19.00
5,000 – 10,000 บาท	143	35.75
10,001 – 15,000 บาท	64	16.00
15,001 – 20,000 บาท	61	15.25
20,001 ขึ้นไป	56	14.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000–10,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมามีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 มีรายได้ 10,001–15,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีรายได้ 15,001–20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และมีรายได้ 20,001 ขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลพะเยา

การมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	107	26.75
2 ครั้ง	163	40.75
3 ครั้ง	65	16.25
4 ครั้ง	31	7.75
5 ครั้ง	13	3.35
6 ครั้ง	6	1.50
7 ครั้ง	9	2.25
8 ครั้ง	4	1.00
มากกว่า 9 ครั้ง	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลพะเยาในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2 ครั้ง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาเคยมาใช้บริการ จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 107 คิดเป็นร้อยละ 26.75 และเคยมาใช้บริการ จำนวน 3 ครั้ง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 เคยมาใช้บริการ จำนวน 4 ครั้งจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 เคยมาใช้บริการ จำนวน 5 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.35 เคยมาใช้บริการ จำนวน 7 ครั้ง จำนวน 9คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 เคยมาใช้บริการ จำนวน 6 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และเคยมาใช้บริการ มากกว่า 9 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตรวจวินิจฉัยโรค

การตรวจวินิจฉัยโรค	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	386	96.50
ไม่ทราบ	14	3.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>



จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบหลังจากการตรวจวินิจฉัยโรค จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.50 และไม่ทราบหลังจากการตรวจวินิจฉัยโรค จำนวน 14 คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

**ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ท่านมาใช้บริการโรงพยาบาลพะเยา**

การมาใช้บริการโรงพยาบาลพะเยา	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก	72	18.00
ใช้ตามสิทธิบัตร	94	23.50
มีแพทย์เฉพาะทางและเชี่ยวชาญ	81	20.25
มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย	85	21.25
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	68	17.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมาใช้บริการโรงพยาบาลพะเยา เนื่องจากใช้ตามสิทธิบัตร จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือมีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย จำนวน 85 คิดเป็นร้อยละ 21.25 มีแพทย์เฉพาะทางและเชี่ยวชาญ จำนวน 81 คิดเป็นร้อยละ 20.25 ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก จำนวน 72 คิดเป็นร้อยละ 18.00 และโรงพยาบาลมีชื่อเสียง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก

ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก	ระดับความคิดเห็น		การแปลผลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	คะแนน
1. แผนกผู้ป่วยนอกมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย	3.43	0.61	มาก
2. มีที่นั่งรอตรวจเพียงพอ	3.32	0.86	ปานกลาง
3. มีน้ำดื่มสะอาดให้บริการ	3.11	0.72	ปานกลาง
4. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.09	0.57	ปานกลาง
5. มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการชัดเจน	3.56	0.73	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.30</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ แผนกผู้ป่วยนอกมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีที่นั่งรอตรวจเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีน้ำดื่มสะอาดให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยาด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการเข้ารับบัตรคิวเพื่อรอรายนบัตร	3.21	0.63	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ในการให้บริการ	3.16	0.81	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.29	0.67	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความยินดีให้บริการ	3.42	0.56	มาก
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	3.34	0.88	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความยินดีให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.34) เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการเข้ารับบัตรคิวเพื่อรอรายนบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.16) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระดับความคิดเห็น		การแปลผลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	คะแนน
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ปลอดภัยและเพียงพอ	4.06	0.48	มาก
2. ในห้องตรวจมีเครื่องมือและอุปกรณ์สะอาดและพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุด	4.32	0.56	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์เก็บอย่างเป็นระเบียบ	4.35	0.75	มากที่สุด
4. มีลิ้นชัก เพลนอน ใต้พร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ	3.98	0.42	มาก
5. มีเครื่องวัดความดันโลหิต พร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ	4.26	0.71	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์เก็บอย่างเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ ในห้องตรวจมีเครื่องมือและอุปกรณ์สะอาดและพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีเครื่องวัดความดันโลหิต พร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ปลอดภัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีลิ้นชัก เพลนอน ใต้พร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	คะแนน
1. แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.36	0.53	ปานกลาง
2. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการตรวจแก้ท่าน	3.21	0.42	ปานกลาง
3. มีป้ายบอกขั้นตอนหรือคู่มือการให้บริการที่ชัดเจน	3.42	0.68	มาก
4. แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน	3.13	0.72	ปานกลาง
5. มีการจัดลำดับการตรวจที่ชัดเจน	4.14	0.84	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดลำดับการตรวจที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ มีป้ายบอกขั้นตอนหรือคู่มือการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.42) แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการตรวจแก้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.21) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ



ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	คะแนน
1. ระยะเวลาในการยื่นบัตรเหมาะสม	3.11	0.42	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการรอซักประวัติเหมาะสม	3.23	0.51	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เหมาะสม	3.26	0.59	ปานกลาง
4. ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจเหมาะสม	3.45	0.63	มาก
5. ระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำหลังการตรวจเหมาะสม	3.17	0.47	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.26) ระยะเวลาในการรอซักประวัติเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.23) ระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำหลังการตรวจเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.17) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือระยะเวลาในการยื่นบัตรเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านการตอบสนองในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว	3.02	0.47	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	3.43	0.51	มาก
3. พยาบาลใส่ใจซักถามอาการอย่างละเอียด	3.41	0.48	มาก
4. แพทย์สนใจการตรวจรักษาอาการป่วยของท่าน	4.59	0.23	มากที่สุด
5. ท่านได้รับข้อมูลการป่วยที่ชัดเจน	3.87	0.35	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.40</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แพทย์สนใจการตรวจรักษาอาการป่วยของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ ท่านได้รับข้อมูลการป่วยที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.87) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) พยาบาลใส่ใจซักถามอาการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.41) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านความเชื่อมั่นในบริการ

ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	คะแนน
1. ท่านมั่นใจในการให้คำแนะนำจากพยาบาล	3.96	0.21	มาก
2. ท่านมั่นใจในคำวินิจฉัยโรคจากแพทย์	4.84	0.67	มากที่สุด
3. ท่านเชื่อมั่นการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมีแพทย์เฉพาะทาง การมีแพทย์แผนไทย	4.56	0.54	มากที่สุด
4. ท่านมั่นใจความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.07	0.32	มาก
5. มีการให้บริการด้วยความตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย	3.78	0.11	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นในบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมั่นใจในคำวินิจฉัยโรคจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมาคือ ท่านเชื่อมั่นการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมีแพทย์เฉพาะทาง การมีแพทย์แผนไทย (ค่าเฉลี่ย 4.56) ท่านมั่นใจความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ท่านมั่นใจในการให้คำแนะนำจากพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.96) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้บริการด้วยความตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านความปลอดภัยในบริการ

ด้านความปลอดภัยในบริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	คะแนน
1. อาคารแผนกผู้ป่วยนอกมีความปลอดภัย	4.36	0.61	มากที่สุด
2. ภายในอาคารมีทางหนีไฟ และอุปกรณ์ดับเพลิง	3.75	0.54	มาก
3. มีการสอบถามประวัติการแพ้ยา	4.37	0.87	มากที่สุด
4. มีการแจกผ้าปิดปากให้กับผู้ที่มีอาการไอ	4.06	0.39	มาก
5. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือกรณีท่านต้องการช่วยเหลือเร่งด่วน	3.64	0.46	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจใน ด้านความปลอดภัยในบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการสอบถามประวัติการแพ้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ อาคารแผนกผู้ป่วยนอกมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีการแจกผ้าปิดปากให้กับผู้ที่มีอาการไอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ภายในอาคารมีทางหนีไฟ และอุปกรณ์ดับเพลิง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือกรณีท่านต้องการช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ

ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	คะแนน
1. มีแผนพับ บ้ายประชาสัมพันธ์ การป้องกันและรักษาโรค	3.57	0.37	มาก
2. ท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับการมาตรวจรักษาชัดเจน	4.38	0.42	มากที่สุด
3. ท่านได้คำแนะนำการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องหลังการตรวจ	4.14	0.56	มาก
4. ท่านเชื่อมั่นในการรักษาความลับและพิทักษ์สิทธิของท่าน	4.09	0.41	มาก
5. ท่านท่านได้รับคำแนะนำการตรวจตามแผนกที่ท่านต้องการ	4.27	0.54	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับการมาตรวจรักษาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ ท่านท่านได้รับคำแนะนำการตรวจตามแผนกที่ท่านต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ท่านได้คำแนะนำการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องหลังการตรวจ(ค่าเฉลี่ย 4.14) ท่านเชื่อมั่นในการรักษาความลับและพิทักษ์สิทธิของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.09) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีแผนพับ บ้ายประชาสัมพันธ์ การป้องกันและรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ



ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา

ความพึงพอใจในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล ความหมาย คะแนน
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก	3.30	0.69	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.48	0.71	มาก
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	4.19	0.58	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.45	0.63	มาก
5. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	3.24	0.52	ปานกลาง
6. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	3.66	0.40	มาก
7. ด้านความเชื่อมั่นในบริการ	4.24	0.37	มากที่สุด
8. ด้านความปลอดภัยในบริการ	4.03	0.57	มาก
9. ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ	4.09	0.46	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านความปลอดภัยในบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก (ค่าเฉลี่ย 3.30) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มี  
เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์  
ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนก  
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพอใจ		ค่าทางสถิติ
	$\bar{X}$	S.D.	P-value
เพศ			
ชาย	8.17	1.65	0.46
หญิง	8.25	1.42	

จากตาราง 21 พบว่า เพศมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่  
แตกต่างกัน เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 8.17 ส่วนเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ  
เท่ากับ 8.25 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.46 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า  
เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่ระดับ  
นัยสำคัญ .05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยาที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพอใจ		ค่าทางสถิติ
	$\bar{X}$	S.D.	P-value
<b>อายุ</b>			
น้อยกว่า 45 ปี	8.12	1.23	0.14
45 ปีขึ้นไป	8.19	1.08	

จากตาราง 22 พบว่า อายุมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 8.12 ส่วนผู้รับบริการที่มี 45 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.19 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.14 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่ระดับนัยสำคัญ .05

**สมมติฐานข้อที่ 3** ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

**ตาราง 23** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพอใจ		ค่าทางสถิติ
	$\bar{X}$	S.D.	P-value
<b>สถานภาพสมรส</b>			
โสด	8.35	1.17	0.29
คู่	8.24	1.11	

จากตาราง 23 พบว่าสถานภาพมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 8.35 ส่วนผู้รับบริการ ที่มีคู่ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.24 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.29 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่ระดับนัยสำคัญ .05

**สมมติฐานข้อที่ 4** ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

**ตาราง 24** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพอใจ		ค่าทางสถิติ
	$\bar{X}$	S.D.	P-value
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	8.21	1.95	0.61
มัธยมศึกษาขึ้นไป	8.38	1.72	

จากตาราง 24 พบว่าการศึกษา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 8.21 ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.38 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.61 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่ระดับนัยสำคัญ .05



**สมมติฐานข้อที่ 5** ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยาที่มีความสามารถในการอ่านและเขียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

**ตาราง 25** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามความสามารถในการอ่านและเขียน

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพอใจ		ค่าทางสถิติ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ความสามารถในการอ่านและเขียน</b>			
ไม่รู้หนังสือ	8.35	1.65	0.73
รู้หนังสือ	8.47	1.27	

จากตาราง 25 พบว่าความสามารถในการอ่านและเขียนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่ไม่รู้หนังสือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 8.35 ส่วนผู้รับบริการที่รู้หนังสือ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.47 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.73 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าความสามารถในการอ่านและเขียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่ระดับนัยสำคัญ .05

**สมมติฐานข้อที่ 6** ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

**ตาราง 26** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพอใจ		ค่าทางสถิติ
	$\bar{X}$	S.D.	P-value
<b>อาชีพ</b>			
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	8.32	1.41	0.12
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8.14	1.47	

จากตาราง 26 พบว่า อาชีพมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 8.32 ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.14 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.12 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่ระดับนัยสำคัญ .05

**สมมติฐานข้อที่ 7** ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

**ตาราง 27** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพอใจ		ค่าทางสถิติ
	$\bar{X}$	S.D.	P-value
<b>รายได้</b>			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8.59	1.32	0.35
10,000 บาท ขึ้นไป	7.46	1.11	

จากตาราง 27 พบว่าอาชีพมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 8.59 ส่วนผู้รับบริการที่มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 7.46 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.35 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่ระดับนัยสำคัญ .05

**สมมติฐานข้อที่ 8** ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

**ตาราง 28** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพอใจ		ค่าทางสถิติ
	$\bar{X}$	S.D.	P-value
<b>จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ</b>			
น้อยกว่า 5 ครั้ง	8.76	1.26	0.84
5 ครั้ง ขึ้นไป	8.44	0.97	

จากตาราง 28 พบว่าจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบผู้ที่มารับบริการน้อยกว่า 5 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 8.76 ส่วนผู้ที่มารับบริการ 5 ครั้ง ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.44 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.84 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าจำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่ระดับนัยสำคัญ .05

**สมมติฐานข้อที่ 9** ผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ที่มีผลการตรวจวินิจฉัยโรคต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

**ตาราง 29** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพัทธ์ ของข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา จำแนกตามผลการตรวจวินิจฉัยโรค

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพอใจ		ค่าทางสถิติ
	$\bar{X}$	S.D.	P-value
<b>ผลการตรวจวินิจฉัยโรค</b>			
ทราบ	8.61	1.47	0.18
ไม่ทราบ	7.95	1.52	

จากตาราง 29 พบว่าผลการตรวจวินิจฉัยโรค มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบจากการทราบผลการตรวจวินิจฉัยโรค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 8.61 ส่วนผู้ไม่ทราบผลการวินิจฉัยโรค มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 7.95 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.18 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผลการตรวจวินิจฉัยโรคไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่ระดับนัยสำคัญ .05



## บทที่ 5

### บทสรุป

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความสามารถในการอ่านออกและเขียนได้ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ผลการตรวจวินิจฉัยโรค และการมาใช้บริการโรงพยาบาลพะเยา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-44 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการอ่านออกและเขียนได้ ประกอบอาชีพเกษตรกร (ทำไร่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ประมง) มีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท ผู้รับบริการเคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลพะเยาในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวน 2 ครั้ง ทุกครั้งผู้รับบริการทราบผลการตรวจหลังจากการตรวจวินิจฉัยโรค และส่วนใหญ่มีมาใช้บริการโรงพยาบาลพะเยา เนื่องจากใช้ตามสิทธิบัตร

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ซึ่งประกอบด้วย 9 ด้าน พบว่า

2.1 ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการชัดเจน รองลงมาคือ แผนกผู้ป่วยนอกมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย มีที่นั่งรอตรวจเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ

2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความยินดีให้บริการ มีเจ้าหน้าที่

เพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการเข้ารับบัตรคิวเพื่อรอขึ้นบัตร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ในการให้บริการ

2.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์เก็บอย่างเป็นระเบียบ รongลงมาคือ ในห้องตรวจมีเครื่องมือและอุปกรณ์สะอาดและพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุด มีเครื่องวัดความดันโลหิต พร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ปลอดภัยและเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีลิ้นชัก เพลนอน ไว้พร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ

2.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดลำดับการตรวจที่ชัดเจน รongลงมาคือ มีป้ายบอกขั้นตอนหรือคู่มือการให้บริการที่ชัดเจน แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่าน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน

2.5 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจเหมาะสม รongลงมาคือ ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เหมาะสม ระยะเวลาในการรอซักประวัติเหมาะสม ระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำหลังการตรวจเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการขึ้นบัตรเหมาะสม

2.6 ด้านการตอบสนองในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แพทย์สนใจการตรวจรักษาอาการป่วยของท่าน รongลงมาคือ ท่านได้รับข้อมูลการป่วยที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ พยาบาลใส่ใจซักถามอาการอย่างละเอียด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว

2.7 ด้านความเชื่อมั่นในบริการ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.24) เมื่อพิจารณา พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมั่นใจในคำวินิจฉัยโรคจากแพทย์ รongลงมาคือ ท่านเชื่อมั่นการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมีแพทย์เฉพาะทาง การมีแพทย์แผนไทย ท่านมั่นใจความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ท่านมั่นใจในการให้คำแนะนำจากพยาบาล ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้บริการด้วยความตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย

2.8 ด้านความปลอดภัยในบริการ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการสอบถามประวัติการแพ้

ยา รองลงมาคือ อาการแผนกผู้ป่วยนอกมีความปลอดภัย มีการแจกผ้าปิดปากให้กับผู้ที่มีอาการไอภายในอาคารมีทางหนีไฟ และอุปกรณ์ดับเพลิง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือกรณีท่านต้องการช่วยเหลือเร่งด่วน

2.9 ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับการมาตรวจรักษาชัดเจน รองลงมาคือ ท่านท่านได้รับคำแนะนำการตรวจตามแผนกที่ท่านต้องการ ท่านได้คำแนะนำการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องหลังการตรวจท่านเชื่อมั่นในการรักษาความลับและพิทักษ์สิทธิของท่าน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีแผนพับ บ้ายประชาสัมพันธ์ การป้องกันและรักษาโรค

2.10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ รองลงมาคือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ ด้านความปลอดภัยในบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป จากผลการศึกษา พบว่า ตัวแปร ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความสามารถในการอ่านและเขียน อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และผลการตรวจวินิจฉัยโรค พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ระดับนัยสำคัญ .05

### อภิปรายผล

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นในบริการมาเป็นอันดับแรก ประกอบด้วย มีความมั่นใจในคำวินิจฉัยโรคจากแพทย์ เชื่อมั่นการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมีแพทย์เฉพาะทาง การมีแพทย์แผนไทย มั่นใจความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการให้คำแนะนำจากพยาบาล มีการให้บริการด้วยความตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกติณี ศรีคงอยู่ ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการ รักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรีพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก

ที่สุด คือ ด้านการให้เกียรติในเรื่อง ความเอาใจใส่ และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประณีต โสภณพิศ และคณะ ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการ ตาม ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอก ส่วนใหญ่ เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยมาใช้บริการ เหตุที่เลือก โรงพยาบาลนี้เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รongลงมา คือ มีเครื่องมือทันสมัย คุณภาพบริการโดย รวมอยู่ในระดับดี

ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ในภาพรวม ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการ รับบริการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์ เอื้อวัฒนา ซึ่งได้ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล อำนาจเจริญ พบว่าความพึง พพอใจโดยรวมของ ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ และไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของอารมณ อิศรเจิวและวนิดา ปรียาศักดิ์ ซึ่งได้ศึกษา ความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางรัก ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่พบ และระยะเวลาที่ใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธร ธรรมรักษ์ ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนที่มารับ บริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และพึงพอใจน้อย ที่สุดด้าน ข้อมูลที่ได้รับในเรื่องการแนะนำการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ห้องยา

การศึกษาเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วย นอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป จากผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความสามารถในการอ่านและเขียน อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และผลการตรวจวินิจฉัยโรค พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา น้อยภู และคณะ ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก พบว่า เพศ อายุ ระดับนักศึกษา และอาชีพ พบว่า มีเพียงเพศเรื่องเดียวเท่านั้นที่มีความพึง พพอใจแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์ เอื้อวัฒนา ซึ่งศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล อำนาจเจริญ ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

การศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่โรงพยาบาลควรปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องให้มากยิ่งขึ้น เพื่อปรับระดับความพึงพอใจจากมากเป็นมากที่สุด ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

### ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก

จากการศึกษาพบว่า มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลพะเยา พิจารณาเพิ่มจำนวนห้องน้ำและควรจัดให้พนักงานทำความสะอาดดูแลด้านความสะอาดมากยิ่งขึ้น

### ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ในการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลพะเยา ควรมีการปรับปรุงทางด้านพฤติกรรมบริการ (Service Mind) ของบุคลากร โดยจัดให้มีการอบรมกระตุ้นพฤติกรรมบริการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังควรจัดให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักในความสำคัญของงานบริการ เช่น จัดกิจกรรมพนักงานผู้ให้บริการดีเด่น เป็นต้น จัดให้มีกิจกรรมที่สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย ซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึกปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการ นอกจากนี้บุคลากรควรเพิ่มการอธิบายและให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการให้มากขึ้น และสื่อสารให้มากขึ้นกว่าเดิม

### ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

จากการศึกษาพบว่า มีล้อเข็น เพลนอน ไว้พร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลพะเยา จัดหาล้อเข็น เพลนอน และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในด้านนี้

### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่าน และแผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ยังซับซ้อน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลพะเยา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จุดให้บริการ และปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ไม่มีความจำเป็นลง



### ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการยื่นบัตร มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลพะเยา เพิ่มช่องทางการยื่นบัตรและลดขั้นตอนการทำบัตรลง ทั้งนี้ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ

### ด้านการตอบสนองในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลพะเยา ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามและให้คำแนะนำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ด้วย

### ด้านความเชื่อมั่นในบริการ

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการด้วยความตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลพะเยา จัดอบรมกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมบริการสาธารณะอยู่เสมอ

### ด้านความปลอดภัยในบริการ

จากการศึกษาพบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือกรณีท่านต้องการช่วยเหลือเร่งด่วน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลพะเยา เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่คอยให้บริการกรณีผู้รับบริการต้องการช่วยเหลือเร่งด่วน

### ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ

จากการศึกษาพบว่า มีแผ่นพับ บ้ายประชาสัมพันธ์ การป้องกันและรักษาโรค มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลพะเยา ควรจัดมุมความรู้ให้กับผู้ป่วย โดยจัดตั้งให้เห็นอย่างเด่นชัด พร้อมทั้งมีการจัดทำโบรชัวร์ ความรู้ ให้มีความหลากหลายและทันต่อเหตุการณ์เสมอ อีกทั้งโรงพยาบาลควรมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่มีต่อสังคมมากขึ้น เช่น จัดทำโครงการความรู้สู่ประชาชน หรือการจัดประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นระยะ ทุกปี และควรมีการใช้เครื่องมือในการประเมินชนิดเดียวกัน เพื่อจะได้นำผลมาเปรียบเทียบกันได้ไม่แตกต่างกัน ตลอดจนสามารถใช้ผลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป



2. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ต่อการบริการแผนกอื่นๆของโรงพยาบาลพะเยา เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการทั่วทั้งองค์กรให้มีคุณภาพอย่างแท้จริง





ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

### แบบสอบถามงานวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา  
จังหวัดพะเยา

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการของงานผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการของงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล  
พะเยา

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ .....ปี
3. สถานภาพสมรส  
( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หม้าย/หย่าร้าง ( ) 4. แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา  
( ) 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ( ) 5. ระดับอนุปริญญา/ปวส.  
( ) 2. ระดับประถมศึกษา ( ) 6. ระดับปริญญาตรี  
( ) 3. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ( ) 7. ระดับปริญญาโท  
( ) 4. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) 8. สูงกว่าปริญญาโท
5. ความสามารถในการอ่านและเขียน  
( ) 1. ไม่รู้หนังสือ ( ) 2. อ่านออกแต่เขียนไม่ได้ ( ) 3. อ่านออกเขียนได้
6. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ  
( ) 1. เกษตรกร (ทำไร่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ประมง) ( ) 4. นักเรียน นักศึกษา  
( ) 2. รับจ้าง ( ) 5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
( ) 3. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. ไม่ประกอบอาชีพ

7. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 2. 5,000 – 10,000 บาท ( ) 5. 20,001 ขึ้นไป  
 ( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท

8. จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลพะเยา

- ( ) 1. 1 ครั้ง ( ) 4. 4 ครั้ง ( ) 7. 7 ครั้ง  
 ( ) 2. 2 ครั้ง ( ) 5. 5 ครั้ง ( ) 8. 8 ครั้ง  
 ( ) 3. 3 ครั้ง ( ) 6. 6 ครั้ง ( ) 9. มากกว่า 9 ครั้ง

9. หลังจากการตรวจวินิจฉัยโรคแล้วท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นโรคอะไร

- ( ) 1. ทราบ ( ) 2. ไม่ทราบ

10. สาเหตุที่ท่านมาใช้บริการโรงพยาบาลพะเยา

- ( ) 1. ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก ( ) 5. โรงพยาบาลมีชื่อเสียง  
 ( ) 2. ใช้ตามสิทธิบัตร ( ) 6. อื่นๆ(ระบุ).....  
 ( ) 3. มีแพทย์เฉพาะทางและเชี่ยวชาญ  
 ( ) 4. มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านอาคารสถานที่แผนกผู้ป่วยนอก					
1.1 แผนกผู้ป่วยนอกมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย					
1.2 มีที่นั่งรอตรวจเพียงพอ					
1.3 มีน้ำดื่มสะอาดให้บริการ					
1.4 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ					
1.5 มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการชัดเจน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการเข้ารับบัตร คิดเพื่อรอรยีนบัตร					
2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ในการให้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้ม แย้มแจ่มใส มีความยินดีให้บริการ					
2.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์					
3.1 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ปลอดภัยและ เพียงพอ					
3.2 ในห้องตรวจมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สะอาดและพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุด					
3.3 เครื่องมือและอุปกรณ์เก็บอย่างเป็นระเบียบ					
3.4 มีลิ้นชัก เพลนอน ไม้พร้อมให้บริการทันทีที่ ท่านต้องการ					
3.5 มีเครื่องวัดความดันโลหิต พร้อมให้บริการ ทันทีที่ท่านต้องการ					
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว					
4.2 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการ ตรวจแก่ท่าน					
4.3 มีป้ายบอกขั้นตอนหรือคู่มือการให้บริการที่ ชัดเจน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.4 แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน					
4.5 มีการจัดลำดับการตรวจที่ชัดเจน					
5. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ					
5.1 ระยะเวลาในการยื่นบัตรเหมาะสม					
5.2 ระยะเวลาในการรอซักประวัติเหมาะสม					
5.3 ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เหมาะสม					
5.4 ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจเหมาะสม					
5.5 ระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำหลังการตรวจเหมาะสม					
6. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ					
6.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว					
6.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
6.3 พยาบาลใส่ใจซักถามอาการอย่างละเอียด					
6.4 แพทย์สนใจการตรวจรักษาอาการป่วยของท่าน					
6.5 ท่านได้รับข้อมูลการป่วยที่ชัดเจน					
7. ด้านความเชื่อมั่นในบริการ					
7.1 ท่านมั่นใจในการให้คำแนะนำจากพยาบาล					
7.2 ท่านมั่นใจในคำวินิจฉัยโรคจากแพทย์					
7.3 ท่านเชื่อมั่นการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมีแพทย์เฉพาะทาง การมีแพทย์แผนไทย					
7.4 ท่านมั่นใจความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่					
7.5 มีการให้บริการด้วยความตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. ด้านความปลอดภัยในบริการ					
8.1 อาคารแผนกผู้ป่วยนอกมีความปลอดภัย					
8.2 ภายในอาคารมีทางหนีไฟ และอุปกรณ์ดับเพลิง					
8.3 มีการสอบถามประวัติการแพ้ยา					
8.4 มีการแจกผ้าปิดปากให้กับผู้ที่มีอาการไอ					
8.5 มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือกรณีท่านต้องการช่วยเหลือเร่งด่วน					
9. ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ					
9.1 มีแผ่นพับ บ้ายประชาสัมพันธ์ การป้องกันและรักษาโรค					
9.2 ท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับการมาตรวจรักษาชัดเจน					
9.3 ท่านได้คำแนะนำการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องหลังการตรวจ					
9.4 ท่านเชื่อมั่นในการรักษาความลับและพิทักษ์สิทธิของท่าน					
9.5 ท่านท่านได้รับคำแนะนำการตรวจตามแผนกที่ท่านต้องการ					

### ตอนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการของงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา

#### 1. ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

.....

.....

.....

.....

## 2. ข้อเสนอแนะการให้บริการของงานผู้ปวยนอก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม  
จำลอง เอก ยุทธภูมิ จันทร์สุภาเสนา  
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยพะเยา  
UNIVERSITY OF PHAYAO

## บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข กองการพยาบาล. (2533). **คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬารักษ์.  
เกตุสินี ศรีคงอยู่. (2543) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อจังหวัด ราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.  
คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10. (2550). **แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับ 10 พ.ศ. 2550-2554**.  
จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544). **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,  
ฤดี เมืองบุบผา และคณะ. (2537). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน**.  
เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.  
ธัญธร ธรรมรักษ์. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า วิทยานิพนธ์ สม., มหาลัยวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม**.  
เบญจพร พุฒคำ. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา**. วิทยานิพนธ์ สม., มหาลัยวิทยาลัยศิลปากร.  
ลลิตา กระจ่างโพธิ์. (2546). **ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพ บาทรักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา**. สารนิพนธ์ พย.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.  
วิศิษฎ์ พิชัยสนิท และสัมฤทธิ์ โปธา. (2538). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการ โรงพยาบาล**. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,  
วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัท ประชาชนจำกัด,  
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2539). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

- สมเจตน์ ไชยการ. (2544). **หลักการวิจัย**. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร,  
สมชาติ ไตรรักษา. (2540). **การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่**. เอกสารวิชาการสมาคมผู้บริหาร  
โรงพยาบาล ประเทศไทย ชุดที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อ  
สาธารณสุข.
- สุรพล พะยอมแย้ม. (2545). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กาญจนบุรี: สำนักพิมพ์  
ธรรมเมธี-สหาย พัฒนาการพิมพ์.
- สุวิมล ตีรกานันท์. **การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ** .  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล  
อำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ สม., มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ธีรจินดา. (2527). **การบริหารโรงพยาบาล 1.นนทบุรี:**  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อารี เพชรผุด. (2537). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: บริษัทเนติกุลการ  
พิมพ์ (2541) จำกัด.



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า



## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	จำลองเอกยุทธภูมิ จันทร์สุภาเสน
วัน เดือน ปีเกิด	1 พฤศจิกายน 2503
ที่อยู่ปัจจุบัน	396 หมู่ที่ 13 ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ โรงพยาบาลพะเยา
พ.ศ. 2537 – 2547	เสมียนสวัสดิ์อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
พ.ศ. 2527	นักเรียนนายสิบทหารบก จังหวัดพิษณุโลก

