

# ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ลัดดา ฤกษ์สุภผล

ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้านของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทำการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการระหว่างช่วงเดือนเมษายน ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2553 โดยศึกษาด้านความพึงพอใจของการให้บริการ 4 หัวข้อใหญ่ คือ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจรักษา และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผู้ตอบแบบสอบถาม 360 คน พบว่า ร้อยละ 83 พึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อภาพโดยรวมของการรับบริการทางการแพทย์หัวข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 70 ผู้รับบริการที่อายุน้อยกว่า 40 ปีไม่พอใจในด้านการประชาสัมพันธ์และการบอกจุดบริการ ลิฟต์และเจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยมากกว่ากลุ่มที่อายุมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความไม่พอใจต่อระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = 0.04$ ) ปัจจัยด้านสิทธิการรักษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของการให้บริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และการรักษาของแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีการปรับปรุงการบริการเรื่องสถานที่ โดยให้ปรับปรุงที่จอดรถ สุขาลิฟต์และบันไดเลื่อน และป้ายบอกทาง สรุป ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อภาพโดยรวมของการให้บริการทางการแพทย์ที่คลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ หัวข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเรื่องที่จอดรถ สุขา ป้ายบอกทาง ลิฟต์และบันไดเลื่อน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, คลินิกส่งเสริมสุขภาพ

## **Client satisfaction at the Health Promotion clinic of HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn Medical Center**

Lakkana Rerksuppaphol✉

Department of Preventive Medicine

Faculty of Medicine, Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand

---

### **Abstract**

A survey research was conducted to explore the satisfaction at the Health Promotion Clinic (HCP), HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn Medical Center. The purpose of this study was to evaluate the satisfaction of the clients in the providing services and the factors associated with satisfaction. The data of satisfaction in process and procedure of services, staffs, treatments and facilities were collected during April to June 2010. Three hundred and sixty clients who visited to the clinic during those period were consecutively included in the study. It was found that 83 percents of clients satisfied or very satisfied with the overall medical services. Facilities were the least satisfied subject (70%). Clients aged younger than 40 years old had significantly lower satisfaction in information service, elevators and ambulatory staffs than clients older than 40 years old ( $p < 0.05$ ). Furthermore, women had lower satisfaction in waiting time for receiving services than man ( $p = 0.04$ ). All clients satisfied with the modern tools and equipment for services, personality and attitude of staff and the qualities of treatments. Clients had suggested that parking areas, toilets, elevators, escalators and signs were needed to be improve.

In conclusion, nearly all clients had highly satisfaction in health services provided at HCP of HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn Medical Center. Non medical facilities and services were the most suggested services needed to be improved.

**Keywords:** Satisfaction, Health Promotion Clinic

Lakkana Rerksuppaphol✉

Department of Preventive Medicine,

Faculty of Medicine, Srinakharinwirot University

62 Moo 7, Rangsit-Nakhon Nayok Rd, Nakhon Nayok 26120, Thailand.

Tel: 66818483183

E-mail: lakkana\_r@hotmail.com

## บทนำ

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) มีเป้าหมายสำคัญคือ การพัฒนาสุขภาพไทยไปสู่ระบบสุขภาพพอเพียงสอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งงานสร้างเสริมสุขภาพและ การสร้างระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่ผู้รับบริการอุ่นใจ ผู้ให้บริการมีความสุขเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสุขภาพไทย<sup>1</sup> การพัฒนาสุขภาพของประชาชนถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า และมั่นคง<sup>2</sup> ประกอบกับในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพจึงหันมาสนใจเรื่องการดูแลสุขภาพมากขึ้น<sup>3</sup> หน่วยส่งเสริมสุขภาพเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการด้านการป้องกันและสร้างเสริมสุขภาพ ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการด้านสุขภาพ มีบริการปรึกษาสุขภาพ แนะนำแก่ผู้รับบริการ ผู้ป่วย และญาติเกี่ยวกับการปฏิบัติตน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและ โดยผู้ป่วยแต่ละรายจะได้รับการซักประวัติและตรวจร่างกายเบื้องต้นก่อนที่จะรับการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ และจะต้องมาติดตามผลการตรวจรักษา<sup>4</sup>งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพเป็นงานที่มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก<sup>4, 5</sup> จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ความรู้สึกไม่พอใจ และความเข้าใจผิดต่างๆ ได้ง่าย<sup>6</sup> อีกทั้งในปัจจุบันผู้รับบริการมีความคาดหวังอย่างมากต่อบริการที่ดี มีคุณภาพ และสะดวก รวดเร็ว<sup>3, 7</sup> หากเกิดความไม่เข้าใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสื่อมลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานพยาบาลของรัฐที่มีความ

คับแคบ ขาดแคลนครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่จำเป็น<sup>8</sup> จึงมักมีปัญหาเกี่ยวกับระบบบริการที่ไม่มีคุณภาพ และการขาดประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนากระบวนการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ตามหลักการบริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง<sup>7, 9</sup> วัตถุประสงค์ของศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้านที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

## วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ ผู้มารับบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในช่วงระหว่างเดือน เมษายน ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2553 ซึ่งมีจำนวนประมาณ 3,500 คน กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงหาได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางทาโร ยามาเน<sup>10</sup> ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สำหรับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 ตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้มารับบริการในการวิจัยครั้งนี้คือเป็นผู้ป่วยนอกรายใหม่ อายุ 15 ปีขึ้นไป มีความสามารถในการอ่านและเขียน มีอาการ

ไม่รุนแรง ที่มารับบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพรวมถึงผู้มารับบริการจากแผนกอื่นในโรงพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีในวันเดียวกัน และยินดีตอบแบบสอบถาม โดยอาสาสมัครจะได้รับการอธิบายหลักการและเหตุผลของโครงการ และขออนุญาตเข้าโครงการศึกษา เกณฑ์การคัดออกจากโครงการผู้ที่จำเป็นต้องได้รับการตรวจรักษาอย่างเร่งด่วน ผู้ที่ยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัยจะขอให้ลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย ผู้ที่เข้าร่วมโครงการวิจัยจะได้รับเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ การศึกษานี้ได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมประจำคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว

การศึกษานี้ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลประชากรจะวิเคราะห์และแสดงเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละข้อจะแสดงเป็นร้อยละ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละด้านของประชากรแต่ละกลุ่มโดยไครส์เสควร์

### ผลการศึกษา

จากประชากรที่ศึกษาทั้งสิ้น 360 คน เป็นเพศชาย 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 เพศหญิง 251 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละช่วงอายุ มีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9

และส่วนน้อยมีระดับการศึกษาชั้นประถมหรือต่ำกว่า มีเพียงจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ในด้านสิทธิการรักษาผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิสวัสดิการราชการ รองลงมาใช้บริการโดยชำระค่าบริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 43.9 และ 31.1 ตามลำดับ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 มาใช้บริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลนี้เป็นครั้งแรก โดยรายได้เฉลี่ยของประชากรที่ศึกษาเท่ากับ 20,751 บาท/เดือน กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี จะมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุด คือ 28,397 บาท/เดือน และรายได้ของกลุ่มอายุอื่นจะลดลงตามกลุ่มอายุ รายละเอียดของข้อมูลประชากรดังแสดงไว้ในตารางที่ 1

การศึกษาด้านความพึงพอใจของการให้บริการ จำนวน 4 หัวข้อใหญ่ คือ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจรักษา และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 94.4 มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการเป็นธรรมตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 83.9 มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมากในระยะเวลาการรอคอยเพื่อรับบริการ ร้อยละ 92.3 มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการร้อยละ 0.3 และ 3.6 ที่ไม่พอใจด้านการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม และระยะเวลาของการรอคอยเพื่อรับบริการ ตามลำดับ โดยไม่มีผู้ใดไม่พึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยใน

การให้บริการ (ตารางที่ 2)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านอายุ การประชาสัมพันธ์และการบอกจุดบริการ ลิฟต์และเจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วย เป็นหัวข้อการบริการที่ผู้ใช้บริการที่อายุน้อยกว่า 40 ปี ไม่พอใจมากกว่ากลุ่มที่อายุมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ไม่พอใจในด้านระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการ และการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีความไม่พึงพอใจด้านลำดับการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่การให้ข้อมูลของแพทย์ คุณภาพของยา ความสะอาดของสถานที่ และสถานที่จอดรถมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 3

ปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความไม่พอใจต่อระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการเพศหญิง มีความไม่พอใจต่อการให้บริการในเกือบทุกด้านมากกว่าเพศชาย ยกเว้นเรื่องการให้ข้อมูลเรื่องโรคของการรักษา และคุณภาพของยา แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 4

ปัจจัยด้านสิทธิการรักษา โดยแบ่งเป็นผู้รับการรักษาโดยการชำระค่ารักษาด้วยตนเอง และรับการรักษาโดยได้สิทธิการรักษาจากสิทธิใดสิทธิหนึ่งต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจแตกต่างกันเล็กน้อย และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้านของการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 5

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้รับบริการทุกคนมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของเจ้าหน้าที่ และการรักษาของแพทย์ มีผู้ที่ไม่พึงพอใจในข้อใดข้อหนึ่งของการให้บริการจำนวน 19 ข้อที่สอบถามมีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และผู้ที่พึงพอใจในการให้บริการในทุกด้าน ที่มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 เมื่อมาวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ของผู้รับบริการแยกตามกลุ่มผู้ที่พึงพอใจในทุกข้อบริการ กับผู้ที่ไม่พึงพอใจในบางบริการ พบว่า ผู้ที่ไม่พึงพอใจในบางบริการมีรายได้เฉลี่ย 22,276 บาท/เดือน ซึ่งมากกว่ารายได้ของผู้ที่พึงพอใจในทุกข้อบริการที่มีรายได้เฉลี่ย 19,893 บาท/เดือน อย่างไรก็ตามความแตกต่างนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในการการศึกษาเรื่องข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีการปรับปรุงการบริการเรื่องสถานที่ โดย ผู้ใช้บริการจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 เสนอให้ปรับปรุงเรื่องสถานที่ ประกอบด้วยปรับปรุงที่จอดรถจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 เสนอให้ปรับปรุงสุขาจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 เสนอให้ปรับปรุงลิฟต์และบันไดเลื่อนจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และให้ปรับปรุงป้ายบอกทางจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

**ตารางที่ 1** ข้อมูลประชากร

	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
• ชาย	109	30.3
• หญิง	251	66.7
<b>อายุ (ปี)</b>		
• 20-30	104	28.9
• 30.1-40	77	21.4
• 40.1-50	78	21.7
• > 50	101	28.0
<b>วุฒิการศึกษาสูงสุด</b>		
• ประถม หรือเทียบเท่า	32	8.9
• มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	53	14.7
•ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	230	63.9
• สูงกว่าปริญญาตรี	45	12.5
<b>จำนวนแผนกที่มารับบริการในครั้งนี้</b>		
• 1 แผนก	83	23.1
• มากกว่า 1 แผนก	277	76.9
<b>สิทธิการรักษาที่ใช้</b>		
• ชำระค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง	112	31.1
•สวัสดิการราชการ	158	43.9
• ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	44	12.2
• ประกันสังคม	4	1.1
• อื่น ๆ	42	11.7
<b>รายได้เฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน); บาทต่อเดือน</b>		
• อายุ 20-30 ปี	9,928.6 (6,732.8)	
• อายุ 30.1-40 ปี	16,248.7 (7,016.9)	
• อายุ 40.1-50 ปี	25,343.4 (11,399.9)	
• อายุ > 50 ปี	28,397.1 (14,066.1)	

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	พอใจมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ตอบ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	160 (44.4)	180 (50.0)	16 (4.4)	1 (0.3)	-	3 (0.8)
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	87 (24.2)	215 (59.7)	40 (11.1)	12 (3.3)	1 (0.3)	5 (1.4)
1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	137 (38.1)	195 (54.2)	23 (6.4)	-	-	5 (1.4)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2.1 ความเต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ	219 (60.8)	131 (36.4)	6 (1.7)	2 (0.6)	-	2 (0.6)
2.2 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	205 (56.9)	144 (40.0)	5 (1.4)	3 (0.8)	-	3 (0.8)
2.3 การแต่งการ บุคลิก ท่าทาง	210 (58.3)	141 (39.2)	7 (1.9)	-	-	2 (0.6)
2.4 เจ้าหน้าที่ที่เพียงพอกับผู้ป่วย	142 (39.4)	162 (45.0)	39 (10.8)	4 (1.1)	2 (0.6)	11 (3.1)
3. ด้านการให้บริการตรวจรักษา						
3.1 การให้ข้อมูลเรื่องโรคการรักษาของแพทย์	150 (41.7)	172 (47.8)	25 (6.9)	3 (0.8)	1 (0.3)	9 (2.5)
3.2 ความสุภาพ ภิริยามารยาท การแต่งกายของแพทย์	197 (54.7)	151 (41.9)	9 (2.5)	1 (0.3)	-	2 (0.6)
3.3 แพทย์รักษาเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	185 (51.4)	150 (41.7)	18 (5.0)	-	-	7 (1.9)
3.4 คุณภาพของยา	117 (32.5)	183 (50.8)	35 (9.7)	2 (0.6)	-	6.4 (23)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ	125 (34.7)	184 (51.1)	41 (11.4)	7 (1.9)	-	3 (0.8)
4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	132 (36.7)	187 (51.9)	31 (8.6)	7 (1.9)	-	3 (0.8)
4.3 ที่จอดรถ	41 (11.4)	147 (40.8)	88 (24.4)	56 (15.6)	21 (5.8)	7 (1.9)
4.4 ห้องน้ำ	53 (14.7)	186 (51.7)	69 (19.2)	36 (10.0)	9 (2.5)	7 (1.9)
4.5 ลิฟท์	53 (14.7)	173 (48.1)	76 (21.1)	38 (10.6)	10 (2.8)	10 (2.8)
4.6 พนักงานรักษาความปลอดภัย	53 (14.7)	202 (56.1)	94 (26.1)	4 (1.1)	-	7 (1.9)
4.7 พนักงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	59 (16.4)	174 (48.3)	95 (26.4)	10 (2.8)	-	22 (6.1)
5. ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการรับบริการ	96 (26.7)	203 (56.4)	20 (5.6)	4 (1.1)	-	37 (10.3)

**ตารางที่ 3** ความพึงพอใจในบริการแยกตามอายุของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	อายุ ≤ 40 ปี		อายุมากกว่า 40 ปี		p-value
	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	1 (0.6)	168 (99.4)	-	172 (100.0)	0.49
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	3 (2.1)	142 (97.9)	10 (5.9)	160 (94.1)	0.07
1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	-	160 (100.0)	-	172 (100.0)	1.0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2.1 ความเต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ	1 (0.6)	176 (99.4)	1 (0.6)	174 (99.4)	0.74
2.2 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	1 (0.6)	176 (99.4)	2 (1.1)	173 (98.9)	0.49
2.3 การแต่งการ บุคลิก ท่าทาง	-	174 (100.0)	-	177 (100.0)	1.0
2.4 เจ้าหน้าที่เพียงพอกับผู้ป่วย	3 (2.0)	146 (98.0)	3 (1.9)	158 (98.1)	0.62
3. ด้านการให้บริการตรวจรักษา					
3.1 การให้ข้อมูลเรื่องโรคการรักษาของแพทย์	3 (1.9)	159 (98.1)	1 (0.6)	163 (99.4)	0.30
3.2 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งการของแพทย์	1 (0.6)	173 (99.4)	-	175 (100.0)	0.49
3.3 แพทย์รักษาเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	-	169 (100.0)	-	166 (100.0)	1.0
3.4 คุณภาพของยา	2 (1.4)	145 (98.6)	-	155 (100.0)	0.23
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ	6 (4.1)		1 (0.6)		0.03
4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4 (2.5)	157 (97.5)	3 (1.8)	162 (98.2)	0.48
4.3 ที่จอดรถ	37 (30.3)	85 (69.7)	40 (28.0)	103 (72.0)	0.38
4.4 ห้องน้ำ	24 (18.3)	107 (81.7)	21 (13.7)	132 (86.3)	0.18
4.5 ลิฟท์	37 (26.8)	101 (73.2)	11 (8.1)	125 (91.9)	<0.01
4.6 พนักงานรักษาความปลอดภัย	3 (2.4)	124 (97.6)	1 (0.8)	131 (99.2)	0.29
4.7 พนักงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	9 (7.3)	114 (92.7)	1 (0.8)	119 (99.2)	0.01
5. ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการรับบริการ	4 (2.6)	148 (97.4)	-	151 (100.0)	0.06



**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจในบริการแยกตามเพศของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ชาย		หญิง		p-value
	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	-	103 (100.0)	1 (0.4)	237 (99.6)	0.69
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	1 (1.0)	98 (99.0)	12 (5.6)	204 (94.4)	0.04
1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	-	106 (100.0)	-	226 (100.0)	1.0
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2.1 ความเต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ	-	107 (100.0)	2 (0.8)	243 (99.2)	0.48
2.2 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	105 (100.0)	3 (1.2)	244 (98.8)	0.34
2.3 การแต่งการ บุคลิก ท่าทาง	-	106 (100.0)	0	245 (100.0)	1.0
2.4 เจ้าหน้าที่เพียงพอกับผู้ป่วย	-	95 (100.0)	6 (2.8)	209 (97.2)	0.10
3. ด้านการให้บริการตรวจรักษา					
3.1 การให้ข้อมูลเรื่องโรคการรักษาของแพทย์	2 (2.0)	99 (98.0)	2 (0.9)	223 (99.1)	0.36
3.2 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งการของแพทย์	-	105 (100.0)	1 (0.4)	243 (99.6)	0.69
3.3 แพทย์รักษาเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	-	169 (100.0)	-	166 (100.0)	1.0
3.4 คุณภาพของยา	1 (1.1)	91 (98.9)	1 (0.5)	209 (99.5)	0.51
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ	1 (1.0)	95 (99.0)	6 (2.7)	214 (97.3)	0.31
4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	1 (1.0)	101 (99.0)	6 (2.7)	218 (97.3)	0.30
4.3 ที่จอดรถ	22 (26.8)	60 (73.2)	55 (30.1)	128 (69.9)	0.35
4.4 ห้องน้ำ	12 (12.6)	83 (87.4)	33 (17.5)	156 (82.5)	0.19
4.5 ลิฟท์	11 (12.9)	74 (87.1)	37 (19.6)	152 (80.4)	0.12
4.6 พนักงานรักษาความปลอดภัย	1 (1.2)	79 (98.8)	3 (1.7)	176 (98.3)	0.63
4.7 พนักงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	3 (4.1)	71 (95.9)	7 (4.1)	162 (95.9)	0.63
5. ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการรับบริการ	1 (1.1)	90 (98.9)	3 (1.4)	209 (98.6)	0.65

**ตารางที่ 5** ความพึงพอใจในบริการแยกตามสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ชำระค่าใช้จ่ายเอง		มีสวัสดิการการรักษา		p-value
	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	-	107 (100.0)	1 (0.4)	233 (99.6)	0.68
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	1 (1.0)	96 (99.0)	12 (5.5)	206 (94.5)	0.05
1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	-	101 (100.0)	-	231 (100.0)	1.0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2.1 ความเต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ	1 (0.9)	110 (99.1)	3 (1.2)	241 (98.8)	0.53
2.2 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	108 (100.0)	3 (1.2)	244 (98.8)	0.33
2.3 การแต่งการ บุคลิก ท่าทาง	-	110 (100.0)	-	241 (100.0)	1.0
2.4 เจ้าหน้าที่เพียงพอกับผู้ป่วย	3 (3.0)	97 (97.0)	3 (1.4)	207 (98.6)	0.29
3. ด้านการให้บริการตรวจรักษา					
3.1 การให้ข้อมูลเรื่องโรคการรักษาของแพทย์	1 (1.0)	100 (99.0)	3 (1.3)	222 (98.7)	0.63
3.2 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งการของแพทย์	-	109 (100.0)	1 (0.4)	239 (99.6)	0.68
3.3 แพทย์รักษาเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	-	102 (100.0)	-	233 (100.0)	1.0
3.4 คุณภาพของยา	2 (2.2)	88 (97.8)	-	212 (100.0)	0.08
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ	2 (2.0)	97 (98.0)	5 (2.3)	212 (97.7)	0.61
4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	1 (1.0)	101 (99.0)	6 (2.7)	218 (97.3)	0.30
4.3 ที่จอดรถ	22 (25.6)	64 (74.4)	55 (30.7)	124 (69.3)	0.23
4.4 ห้องน้ำ	13 (14.8)	75 (85.2)	32 (16.3)	164 (83.7)	0.44
4.5 ลิฟท์	12 (13.3)	78 (86.7)	36 (19.6)	148 (80.4)	0.13
4.6 พนักงานรักษาความปลอดภัย	3 (3.5)	82 (96.5)	1 (0.6)	173 (99.4)	0.10
4.7 พนักงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	3 (4.1)	71 (95.9)	7 (4.1)	162 (95.9)	0.63
5. ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการรับบริการ	-	95 (100.0)	4 (1.9)	204 (98.1)	0.22

## วิจารณ์

ประชากรในครั้งที่ศึกษานี้ ส่วนใหญ่ อยู่ในวัยกลางคนและช่วงวัยทำงาน โดยร้อยละ 72 มีอายุน้อยกว่า 50 ปี มีรายได้และการศึกษาในระดับดี โดยมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 20,751 บาทต่อเดือน ซึ่งถือว่ามีความสามารถใช้จ่ายสำหรับค่ารักษาพยาบาลในส่วนที่เพิ่มเติมได้ และเกือบครึ่งหนึ่งของประชากรที่ศึกษาใช้สิทธิข้าราชการที่มีความต้องการบริการที่ตีรวมทั้งมักมีความสามารถที่จะจ่ายค่าบริการในส่วนต่างได้นอกจากนี้ประมาณหนึ่งในสามของประชากรชำระค่าบริการด้วยตนเอง การปรับกลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้านการบริการอันจะนำมาซึ่งรายได้ และความจงรักภักดีต่อองค์กร การบอกต่อ และกลับมาใช้ซ้ำต่อไป<sup>6, 11</sup> การศึกษานี้แม้จะศึกษาในโรงพยาบาลสังกัดรัฐบาลแต่อาจไม่สามารถเปรียบเทียบกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการรักษาในอิตาลีที่ศึกษาในโรงพยาบาลสังกัดรัฐบาลได้ทั้งหมด<sup>12-21</sup> ทั้งนี้อาจมีความแตกต่างด้านประชากร ระดับของโรงพยาบาล ตติยภูมิที่แตกต่างจากโรงพยาบาลทั่วไป หรือโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และความคาดหวังในบริการที่ระดับแตกต่างกัน แบบจำลองการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่น่าจะใกล้เคียงกับการศึกษาในครั้งนี้จึงน่าจะใกล้เคียงกับการศึกษาในโรงพยาบาลเอกชน<sup>22</sup> ซึ่งลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการน่าจะมีความใกล้เคียงกัน

จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการแบบ

ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ ร้อยละ 83 พึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อภาพโดยรวมของการรับบริการทางการแพทย์ที่ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการรับบริการในสถาบันอื่นๆ พบว่าอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน<sup>12-16, 19-23</sup> ซึ่งการศึกษานี้ส่วนใหญ่ศึกษาในโรงพยาบาลที่สังกัดรัฐบาล ทำให้ประชากรที่มาใช้บริการมีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น ชนชั้นกลาง หรือการใช้สิทธิรักษาพยาบาล เป็นต้น จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ร้อยละ 69 ใช้สิทธิใดสิทธิหนึ่งในการรักษาพยาบาล และไม่ได้ชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับบริการอาจกำหนดความคาดหวังของการให้บริการไว้ในระดับที่ไม่สูงมาก<sup>12, 14, 16, 20-23</sup> อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในการรับบริการที่ได้จากการศึกษานี้ อาจไม่สามารถแทนความพึงพอใจของการบริการโดยรวมขององค์กรได้ ผู้วิจัยเสนอว่าในการทราบถึงความพึงพอใจของการบริการโดยรวมขององค์กรควรมีการศึกษาในขั้นต่อไปเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในหน่วยงานที่ให้บริการโรคซับซ้อนร่วมด้วยเพื่อประกอบการพิจารณา

จากการศึกษาพบว่าหัวข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในส่วนใดส่วนหนึ่งของสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างน้อย 1 เรื่อง ถึงร้อยละ 33.3 อันประกอบด้วยการประชาสัมพันธ์ป้ายบอกจุดบริการความสะดวกของสถานที่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ลิฟต์ พนักงานรักษาความปลอดภัย หรือพนักงานเคลือบย้าย

ผู้ป่วย ซึ่งหัวข้อเหล่านี้ต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ได้อยู่ในส่วนของคุณภาพของการบริการตรวจรักษา จึงมักถูกละเลย และไม่ได้รับการปรับปรุงในหน่วยงานของรัฐ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาในอดีตที่พบว่า ผู้รับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลของสังกัดรัฐบาลส่วนใหญ่จะไม่พึงพอใจในเรื่องดังกล่าว<sup>15,17,18,20</sup> และเรื่องกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ช้าและมีหลายขั้นตอน<sup>12</sup> ซึ่งต่างจากโรงพยาบาลเอกชนที่อาจจะไม่มีความแตกต่างกันมากนักของคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ แต่โรงพยาบาลเอกชนจะเน้นการปรับปรุงคุณภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังการศึกษาของ ชูภูมิ เจริญเชาว์<sup>22</sup> ที่พบว่าผู้รับบริการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งมีความพึงพอใจต่อเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการซึ่งรวมทั้งการจัดสถานที่ และความสะดวกของสถานที่อยู่ในระดับสูงสุด และอยู่ในระดับที่สูงมากกว่าความพึงพอใจในด้านการบริการตรวจรักษาของแพทย์อีกด้วย นอกจากนี้ การที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 77 ต้องรับบริการมากกว่า 1 หน่วยให้บริการ เช่น ฝ่ายทะเบียนประวัติ การตรวจรักษาหลายแผนก รังสีวิเคราะห์ และการตรวจทางห้องปฏิบัติการ เป็นต้น เมื่อรวมกับความไม่พร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง การประชาสัมพันธ์ การเคลื่อนย้ายผู้ป่วย เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในบริการของสิ่งอำนวยความสะดวกที่พบมากกว่าความไม่พอใจด้านการตรวจรักษา ทำให้ อาจจะเป็นสาเหตุให้เลือกใช้หรือไม่เลือกใช้บริการในอนาคตได้

ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยของผู้รับบริการรายด้านด้านมีผลต่อระดับความพึงพอใจของการบริการ เช่น พบว่าผู้ที่อยู่ในวัยทำงานอายุน้อยกว่า 40 ปี จะมีความไม่พอใจต่อการให้บริการมากกว่าผู้รับบริการสูงวัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ และการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีต<sup>22</sup> ทั้งนี้ อาจเนื่องจากรายนี้เป็นวัยที่มีความคล่องตัวสูงและอยู่ในวัยทำงาน เป็นช่วงวัยที่มีพฤติกรรมการบริโภคบริการที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว เมื่อเกิดความเจ็บป่วย ทำให้มีความคาดหวังว่าควรได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ทันที<sup>3, 11</sup> เมื่อได้รับการตอบสนองที่ไม่ตรงกับ ความคาดหวังย่อมส่งผลถึงการประเมินพึงพอใจที่ต่ำได้ การศึกษาในครั้งนี้ยังพบว่าเพศหญิงมีความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศชายในบางด้าน แต่ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านระยะเวลาของการรอคอยการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้<sup>18, 21</sup> ที่พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการทางการแพทย์ ส่วนปัจจัยด้านสวัสดิการการรักษา พบว่าผู้ที่มารับบริการโดยใช้สวัสดิการการรักษาจะมีความไม่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่ชำระค่ารักษาเอง แม้ไม่มีความแตกต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ผู้ที่รับบริการโดยใช้สิทธิสวัสดิการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 43.9 ใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการ ซึ่งถือว่ามีฐานะชั้นกลาง มีมาตรฐานการครองชีพสูงเมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าและสิทธิประกันสังคมที่มีผู้ใช้สิทธินี้รวมร้อยละ 13.3 ของผู้รับบริการจากโรงพยาบาล ใน

สังกัดรัฐบาล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการ  
ศึกษาในอดีตที่พบว่าผู้ที่จบศึกษาในระดับการ  
ปริญญาจะมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการ  
แพทย์ต่ำกว่าประชากรกลุ่มอื่น<sup>13, 22, 23</sup>

ผลการศึกษานี้ แม้ว่าผู้รับบริการส่วน  
น้อยเพียงร้อยละ 1.1 จะระบุว่าไม่พอใจในภาพ  
รวมของการให้บริการ แต่ถ้าวรวมกับผู้ที่ไม่ตอบ  
คำถามของหัวข้อนี้ ซึ่งมีถึงร้อยละ 10.3 ซึ่งไม่อาจ  
อนุมานได้ว่าพอใจกับการให้บริการโดยภาพรวม  
ทั้งหมดได้ นอกจากนี้การที่มีผู้รับบริการตอบไม่พึง  
พอใจในด้านใดด้านหนึ่งของการรับบริการถึงร้อย  
ละ 36.7 ทำให้ผู้ให้บริการด้านสุขภาพควรตระหนัก  
ถึงความสำคัญ ทั้งในด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ  
การให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของ  
ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสุขภาพทั้งบริการด้านการ  
ตรวจรักษาที่เป็นข้อสำคัญลำดับแรกๆ และควร  
คำนึงถึงภาพรวมด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการ  
ตรวจรักษา เช่น กระบวนการและขั้นตอนการให้  
บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ที่  
เกี่ยวข้อง เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริหารองค์กรจะ  
ต้องเรียนรู้และปรับปรุง เพื่อให้องค์กรสามารถ  
ดำรงอยู่ได้ในตลาดที่มีการแข่งขันในปัจจุบัน รวม  
ทั้งการแข่งขันที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต แม้ว่าการ  
ศึกษานี้จะศึกษาในโรงพยาบาลชั้นตติยภูมิใน  
สังกัดของรัฐบาลที่อาจมุ่งเน้นความเป็นเลิศทาง  
ด้านวิชาการและการรักษาพยาบาล แต่ไม่ควร  
ละเลยการปรับปรุงองค์ประกอบแวดล้อมที่อาจ  
มีส่วนตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ทั้งนี้กลุ่ม  
ลูกค้าผู้รับบริการที่ตอบไม่พึงพอใจส่วนใหญ่ เป็น  
ผู้ที่มีระดับฐานะดี มีความสามารถในการใช้จ่าย

ที่สูง ทำให้องค์กรสามารถมีรายได้เพื่อปรับปรุง  
บริการต่างๆ ให้ดีและทันสมัยตลอดเวลาแก่ผู้ใช้  
บริการในทุกกลุ่มชนชั้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ นอก  
จากนี้ยังเป็นการที่อายุเฉลี่ยของประชากรสูงขึ้น  
ทำให้ประชาชนต้องการการใช้บริการทางการแพทย์  
มากขึ้นทั้งในด้านการรักษา ป้องกันโรคและดูแล  
สุขภาพ ผู้สูงอายุจะขาดความคล่องตัว ต้องการ  
สิ่งอำนวยความสะดวกและต้องการการบริการที่ดี  
และสะดวกในด้านอื่นด้วย นอกจากด้านการแพทย์  
เพียงด้านเดียว ซึ่งผู้บริหารสถานบริการ ควรคำนึง  
ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

### สรุป

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจถึง  
พึงพอใจมากต่อภาพโดยรวมของการให้บริการทาง  
การแพทย์ที่คลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาล  
ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ หัวข้อ  
ที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวก โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการ  
ปรับปรุงเรื่องที่จอดรถ สุขา ป้ายบอกทาง ลิฟต์  
และบันไดเลื่อน

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก  
รายได้ศูนย์การแพทย์ฯ ประจำปีงบประมาณ 2553

### เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข. พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ 2550. [cited Sep 30, 2010] Available from: <http://www.nationalhealth.or.th>.
2. กองโภชนาการ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. โครงการคนไทยไร้พุง. [cited Sep 30, 2010] Available from: <http://www.anamai.moph.go.th>.
3. Schiffman LG, Kanuk LL. Consumer Behavior 7thed. New Jersey: Prentice Hall, 2000.
4. สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554. [cited Jan 16, 2011] Available from: <http://hp.anamai.moph.go.th>.
5. Brown SE, Gummesson BE, Gustavasson B. Service Quality: Multinational perspective. Massachusetts: Lexington Books, 1969.
6. Lovelock C, Wirtz J. Services Marketing, People, Technology, strategy. 6thed. New York: McGraw-Hill, 2007.
7. อุดลย์จาตุรงค์กุล, ดลยาจาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
8. Millet JD. Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill, 1954.
9. Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches to its Measurement. Michigan: Health Administration Press, 1980.
10. Yamane T. Elementary Sampling Theory. New Jersey: Prentice Hall, 1967.
11. Kotler P, Keller KL. Marketing Management. 13thed. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2009.
12. ปรีดาวัลย์ หวังปุชยวิสุทธิ. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลโพธาราม จังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2549
13. อนงค์ เอื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
14. ธัญธร ธรรมรักษ์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
15. เกศินี ศรีคงอยู่. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.
16. วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา (วิทยานิพนธ์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543.
17. กรณิกา ตั้งเจริญสุข, ประณีต โสภณพิศ, สมสวาท รัศมีวงศ์. การประเมินคุณภาพบริการตาม ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับ

- บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอก  
ในระยะเปลี่ยนผ่านของโครงการหลักประกัน  
สุขภาพถ้วนหน้า. วารสารโรงพยาบาล  
ทรวงอก 2544;6:16-33.
18. วิภาพร วัฒนะกุล. พฤติกรรมจริยธรรมของ  
พยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนก  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัด  
พิษณุโลก.(สารนิพนธ์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่, 2548.
  19. ลลิตา กระจ่างโพธิ์. ความพึงพอใจในบริการ  
สุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกัน  
สุขภาพ 30บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาล  
จิตเวชนครราชสีมา (สารนิพนธ์). เชียงใหม่:  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
  20. เบญจพร พุฒคำ. ความพึงพอใจของผู้ป่วย  
ต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกใน  
โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา (วิทยานิพนธ์).  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.
  21. ภากรณ์ น้ำว่า, ศิริวิมล วันทอง. ความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล  
ด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย  
จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์). นครปฐม:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2550.
  22. ชุภิมา เขียรเชาว์. ความพึงพอใจของผู้มา  
ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
ลาดพร้าว (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาลัย  
วิทยาลัยหอการค้าไทย, 2546.
  23. ทศนีย์ สันติพงศ์ศุกร, เมธา ทองธรรมวัฒน์,  
ศรีสุดา ไทยเลิศ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก  
ต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาล  
ศรีนครินทร์. ศรีนครินทร์เวชสาร 2541;13:  
83-92.