

**ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก  
ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว  
Satisfaction in Quality of Outpatient Service at Public Health Center 15 Lad  
Prao**

นางสาวสุพัตรา ว่องไววุฒิ  
โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

SUPHATTRA WONGWAIWUT

E-mail: hongyok.supattra@gmail.com

Department of Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng  
University, Thailand.

**บทคัดย่อ**

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ( 1 ) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire Research) พร้อมทั้งมีการวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และวัดค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบค่า (t-test) วิเคราะห์ค่าความแปรปรวน การทดสอบค่า F (F-test)

**ผลการวิจัยพบว่า**

1.ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าวแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว สรุปรวม 7 ข้อ โดยสรุปดังนี้ ผู้ใช้บริการเสนอแนะเพิ่มเติม ในเรื่องของควรมีการเพิ่มบริเวณที่จอดรถ และ มีการติดตามการรักษาให้มากกว่านี้ และข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำชมสำหรับการบริการที่ดีอยู่แล้วให้พัฒนายิ่งขึ้นไป

## **ABSTRACT**

This study targets (1) satisfaction in quality of outpatient service at Public Health Center 15 Lad Prao. Sample population for this research are patients receiving the service in outpatient department, Public Health Center 15 Lad Prao. Reserch tools are questionnaire research with content validity and reliability.

Statistical analysis methods are frequency value, percentage, average, standard deviation, t-test, F-test and variance.

## **Results**

1. Satisfaction level of sample population in outpatient department, Public Health Center 15 Lad Prao in overall and individual is high. Frequency values sorted from high to low: readiness and reliability > trust and confidence > attention and physical environment.

2. Satisfaction of sample population in outpatient department, Public Health Center 15 Lad Prao shows that individual factors statistically effect satisfaction in outpatient service by 0.05.

3. summarized issues from service receivers in outpatient department, Public Health Center 15 Lad Prao: The center may have additional car park and more follow-up after treatment. The others are their appreciations of the great service.

## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในนานาประเทศ รวมถึงประเทศไทย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และทางการเมือง ในด้านสาธารณสุข ได้รับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงโครงสร้างและแนวความคิด โดยมุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสุขภาพทั้งระบบ เน้นการพัฒนาศักยภาพและพัฒนาองค์ประกอบต่างๆ พร้อมกันไป มุ่งการดำเนินงานเชิงรุก การสร้างเสริมสุขภาพให้ถึงพร้อมทั้งสุขภาพทางกาย ทางจิต ทางสังคม และทางจิตวิญญาณ โดยประชาชนมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิด ดังนั้น การมีสุขภาพดีของประชาชนจึงถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ ในการดำรงชีวิตและการพัฒนาประเทศ การส่งเสริมสุขภาพให้ประชาชนทุกคนมีสุขภาพที่ดีไม่เจ็บป่วย หรือเมื่อเจ็บป่วยแล้วสามารถเข้าถึงการบริการสุขภาพได้โดยง่าย และทันทั่วถึง นับว่าเป็นการสร้างหลักประกันสุขภาพให้แก่ประชาชน(กระทรวงสาธารณสุข,2545:18) ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 หมวด 3 ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 52 ที่บัญญัติไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกัน ในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานและจ่ายฟรี มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (สำนักงานคณะกรรมการประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2545:35)

การพัฒนางานด้านคุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นต่อศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพราะการให้บริการที่ดีหมายถึงการสร้างความสำเร็จในการให้บริการจะต้องสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ เนื่องจากการบริการต้องมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุดโดยการกำหนดนโยบายและการวางแผนให้บริการ (ปรมินทร์ สิริโชค 2544:18) จึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการและความพึงพอใจผู้รับบริการต้องร่วมกันพัฒนาวิธีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจและปรับปรุงระบบบริการ

จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะมาศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์สาธารณสุข 15 ลาดพร้าว โดยได้ศึกษาในด้านความน่าเชื่อถือและด้านความไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความรวดเร็วและการตอบสนองต่อการดูแลเอาใจใส่ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อที่จะใช้เป็นข้อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตรงความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และความรู้สึที่ดีแก่ผู้รับบริการอัน

จะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ที่ได้มาใช้บริการของศูนย์บริการ  
สาธารณสุข 15 ลาดพร้าว

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการสาธารณสุข  
15 ลาดพร้าว

### ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาด้านเนื้อหา งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดย  
มุ่งเน้นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการ  
สาธารณสุข 15 ลาดพร้าว โดยการศึกษาจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามปลายปิด
2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง คือประชาชนที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วย  
นอก ที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา สำหรับระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้า เริ่มตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2562 ถึง  
8 มีนาคม 2563

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และข้อมูล  
การเจ็บป่วยและการใช้บริการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้าน  
ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความรวดเร็วและการ  
ตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

### ประโยชน์ที่รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการ  
สาธารณสุข 15 ลาดพร้าว

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Parasuraman and others 1985: 33-46, อ้างถึงใน Fitzsimmons and James 2001: 58) กล่าวว่า การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ 5 ประการ ที่ผู้รับบริการมักจะใช้ในการพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับดังนี้

1. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจของการให้บริการตามพันธสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ การดำเนินการให้บริการที่ตรง และข้อเท็จจริงของผู้ปฏิบัติงานบริการเช่น ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และได้ตรงวัตถุประสงค์ของ การบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม

2. ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การแสดงความเต็มใจหรือความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์เสีย รวมทั้งมีความสุภาพ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยความ รวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาความต่อเนื่อง ในการติดต่อและปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. การสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทัศนคติขานอบน้อม ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตรของผู้ ให้บริการทำให้เกิดความมั่นใจในงาน ความประณีต ความสะอาด ความปลอดภัย ปราศจากอันตราย ร่างกายและทรัพย์สิน ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความสามารถในการให้บริการความสามารถ ในการติดต่อสื่อสาร ความรู้ทางการแพทย์ที่จะให้บริการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้า ผู้รับบริการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการการ ให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการได้ง่ายการติดต่อสื่อสารได้ง่ายรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ มีความเป็นกันเอง

5. สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งอาคารสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกาย ของผู้ปฏิบัติงานบริการ สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

## กรอบแนวความคิด

### ตัวแปรต้น

#### ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้
- ข้อมูลการเจ็บป่วยและการใช้บริการ
- 



### ตัวแปรตาม

#### ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วย นอกของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว

- ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ
- ด้านความเชื่อมั่น
- ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง
- ด้านการดูแลเอาใจใส่
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- อาชีพ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S)

4. วิเคราะห์ค่าความแปรปรวน การทดสอบค่า (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างตัวแปรหนึ่งคู่

5. วิเคราะห์ค่าความแปรปรวน การทดสอบค่า F (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป

6. วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least – Significant Different)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 59.5 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 23.5 นอกจากนี้ยังพบว่า จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 39.5 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 61.0 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 39.0 และมีรายได้ต่อเดือน ในช่วง 10,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.8 ข้อมูลการเจ็บป่วยและการใช้บริการ สถานภาพที่มาใช้บริการ มากที่สุดคือสถานภาพ ผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 78.5 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ คือใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.3 และจุดบริการที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ จุดเตรียมตรวจ – ห้องตรวจรักษา คิดเป็นร้อยละ 46.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน

- ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ผลการระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับมาก ไปหาน้อยคือแพทย์ผู้ตรวจรักษามีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 4.38 มีแพทย์และบุคลากรที่

ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 มีระบบการรักษาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.35 และมีเครื่องมือ,อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

- **ด้านความเชื่อมั่น** ผลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับมาก ไปหาน้อยคือ การจัดเก็บข้อมูล และประวัติการรักษาของผู้ป่วยไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ย 4.36 การบันทึกข้อมูลการตรวจ คัดกรอง ภาวะเจ็บป่วย ผลการตรวจรักษาต่างๆลงในแบบบันทึกได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 4.35 มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรค มีค่าเฉลี่ย 4.34 เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลครบถ้วน และพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.33 มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อในกรณีฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

- **ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง** ผลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับมาก ไปหาน้อยคือ มีแพทย์และบุคลากรที่พร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ต้องการมีค่าเฉลี่ย 4.36 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทุกๆจุดให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.33 มีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่องและรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.32 เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีระบบการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

- **ด้านการดูแลเอาใจใส่** ผลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับมาก ไปหาน้อยคือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาในด้านสุขภาพและนำมาแก้ไข มีค่าเฉลี่ย 4.32 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.30 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาในด้านบริการ และนำมาปรับปรุงพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 4.30



เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีกล่าวทักทายและคอยสอบถามให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 4.30 เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลย้อนหลัง หลังการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.27 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารให้คำแนะนำที่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอผ่านทางโปสเตอร์ แผ่นพับ วารสาร และ SOCIAL MEDIA มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

- **ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ** ผลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงตามลำดับมาก ไปหาน้อยคือ การจัดสถานที่สะอาด มีระเบียบ เป็นสัดส่วน แสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีเก้าอี้และสถานที่สำหรับพักและรอใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.27 จัดสภาพแวดล้อมเหมาะสม สวยงาม เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ย 4.26 อาคารสถานที่ให้บริการ มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.25 ห้องสุขา สะอาด และเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีป้ายบอกสถานที่ ชัดเจน อ่านง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีสถานที่จอดรถ ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.16 แหล่งที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน เดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์รวมทั้ง 5 ด้าน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยต่างกันไม่มาก

### **การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย**

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้ คือ วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลให้มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าวแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่ลักษณะด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันส่งผลให้มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก

ของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าวแตกต่างกัน โดยพบส่วนที่แตกต่างกันในด้านอาชีพ รายได้ สถานที่มาใช้บริการ สภาพการเจ็บป่วย จะแตกต่างกันในด้านการประเมิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าคะแนนเฉลี่ยของภาพรวมทั้งหมดอยู่ที่ 4.29 โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับ ความพึงพอใจมาก

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

โดยภาพรวมแล้วระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แม้จะมีบางส่วนเท่านั้นที่ยัง อยู่ในระดับพอใช้ จึงนำส่วนที่พอใช้มาเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการต่อไป

1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เนื่องจากการวิจัยผลออกมาในระดับที่ พึงพอใจในมาก ดังนั้นการรักษาระดับคุณภาพความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีที่ควรทำต่อเนื่องหรือการนำประเด็นเข้าที่ประชุม เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบ เพื่อร่วมกันพัฒนายิ่งขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ

2. ด้านความเชื่อมั่น ควรให้ความสำคัญเรื่องการสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการ เพราะ ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความต้องการในการบริการแตกต่างกัน ดังนั้น การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำกล่องรับความคิดเห็นหรือทำป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นอีกช่องทางในการสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการ

3. ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง เนื่องจากการวิจัยออกมาในระดับ พึงพอใจมาก ดังนั้นควรมีการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

4. ด้านความเอาใจใส่ ควรให้ความสำคัญเรื่องการติดตามผลย้อนหลัง หลังการให้บริการ เพราะการให้ข้อมูลต่างๆ ต้องมีการติดตามผลว่าครบถ้วนหรือบรรลุเป้าหมายของผู้รับบริการหรือไม่ ดังนั้นจึงควรพยายามซักถาม หรือติดต่อกลับเพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการอย่างแท้จริง

5. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เนื่องจากด้วยสถานที่และปัจจัยหลายส่วนทำให้เกิดปัญหาในส่วนของที่จอดรถไม่เพียงพอ ดังนั้น การนำประเด็นเข้าที่ประชุม เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาไปในทิศทางที่ดีขึ้น

#### งานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ระเบียบวิธีที่ใช้คือการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อความสมบูรณ์มากขึ้นของข้อมูลการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต

2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ในเขตหรือจังหวัดอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 15 ลาดพร้าว

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศและมีมาตรฐาน ในการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

4. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ที่จะเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงข้อบกพร่อง และนำมาแก้ไขปัญหาให้สำหรับผู้มารับบริการต่อไป

## บรรณานุกรม

กรัณท์รัตน์ ตันตมงคล. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรธานี,

วิทยานิพนธ์ บธ.ม. : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม, 2544

เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดช

อุดม อำเภอดงออุดม จังหวัดอุบลราชธานี, วิทยานิพนธ์ วท.ม. : มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ, 2542

พันธุ์ภา มานะวิบูลย์. คุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพ. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์ 2544 พิชาย รัตน์

ดิลก ณ ภูเก็ต, “แนวคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการสาธารณสุข,”

ไพศาล คงชาตม. ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม, วิทยานิพนธ์ บธ.

ม. : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม, 2544

ลักขณา สิริรัตนพลกุล. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเลิศจิน.

วิทยานิพนธ์ วท.ม. : มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ, 2543

วิโรชา ปาระรัตน์, การศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อ การบริการของ

โรงพยาบาลป่าบอน อำเภอบ้านบอน จังหวัดพัทลุง, วิทยานิพนธ์ สม. มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2543

สิทธิโชค วรานุสันติกุล, จิตวิทยา : การจัดการพฤติกรรมมนุษย์, นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต

พระราชวังสนามจันทร์, 2539

อนงค์ เอื้อวัฒนา, ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.  
วิทยานิพนธ์ วท.

ม. : มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ, 2542.

Dessler, G. Human Behavior. **Improving Performance of Work.** Virginia : Reston  
Publishing company.

Inc, 1983.

Fitzgerald, Michael R.and Robert F. Durant, "**Cityzen Evaluation and Urban  
Managerment : Service**

**Delivery and Era of Protest."** Public Administration Review. 6(10): 585-594;  
November -December, 1980.

Good cater V. **Dictionary of Education.** 3 ed. New York: McGraw -- Hill book, 1973.

Gundlach, Jams H. and Nelson P.Reaid. "A Scale For the Measurement of Consumer  
Satisfaction with

Social Service," **Journal of Social Research.** 38(20):37-54; April, 1983