

# ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ งานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

สิริพร จักรวาลพิทักษ์

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ เครื่องมือ ขั้นตอน ระยะเวลา สถานที่ และเวลาที่เปิดบริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของงานพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาและบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 109 คน เก็บแบบสอบถามจากผู้เข้ามาใช้บริการหน่วยงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 109 คน เป็นเพศหญิงจำนวนมากที่สุด 66 คน (60.55%) รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 43 คน (39.45%) สำหรับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 89 คน (81.65%) รองลงมา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท 9 คน (8.27%) นักศึกษาระดับปริญญาเอก 3 คน (2.76%) อาจารย์ 1 คน (0.9%) และบุคลากร มจร. 7 คน (6.42%) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานพยาบาลในระดับมากทุกด้าน โดยมีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่จุดบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา ขั้นตอนการรับยาสะดวก และเครื่องมือที่ใช้กับผู้ป่วยบริการ สะอาด เช่น ปรอทวดใช้ เครื่องวัดความดัน ทั้งนี้ จากผลการวิจัย งานพยาบาลควรจัดจุดที่ผู้ใช้บริการส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น และควรขยายเวลาทำการด้วย

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ งานพยาบาล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

\* หัวหน้างานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## **Patient Satisfaction with Services at the Health Service Section of King Mongkut's University of Technology Thonburi**

Siriporn Jakawanpitak

---

### **ABSTRACT**

The objectives of this study were 1) to examine the levels of patient satisfaction regarding the services of the KMUTT Health Service Section, and 2) to develop the operation of the Health Service Section. This study covers service providers, equipments, methods, time, place, and opening hours. The study group comprised undergraduate and graduate students and staff. The data were gathered from 109 patients. Questionnaires were collected from patients who used the services of the Health Service Section. The questionnaire had five measurement scales and open questions. The data analysis was performed by percentage and mean.

The number of respondents was 109: 66 female (60.55%) and 43 male (39.45%). Respondent's status were 89 undergraduate students (81.65%), 9 graduate students (8.27%), 3 postgraduate students (2.76%), a lecturer (0.9%), and 7 staff (6.42%). Patient satisfaction with the services of the Health Service Section was in higher level of all issues. The first four issues of highest level were good service, readiness to help, fast and convenient process to receive the medicine, and clean equipments such as thermometer and blood pressure equipment. From research result, there should be more suggestion boxes and should extend service hours.

**Keywords** Satisfaction Patient KMUTT Health Service Section

## บทนำ

ในปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และทันทั่วถึง ข้อมูลที่ได้รับจะนำมาใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดคุ้มค่าเงินที่จ่ายไปในเรื่องนั้นๆ และเพื่อสนองความต้องการในการได้รับการบริการที่มีความสะดวก สบายมากขึ้น<sup>(1)</sup> นอกจากนี้การบริการได้เข้ามามีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินการธุรกิจซื้อขายสินค้าทั่วไปหลายประเภทได้เพิ่มแผนกบริการเพื่อดูแลจัดการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ลูกค้าในเรื่องของสุขภาพนั้น ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ได้อย่างมากมาย ทำให้มีข้อมูลในการตัดสินใจมากขึ้น<sup>(3)</sup> ประกอบกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ที่สนับสนุนในเรื่องสิทธิในการรับการรักษาพยาบาลนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทำให้หน่วยงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยต้องพัฒนาองค์กรปรับปรุงพฤติกรรมด้านมาตรฐานการรักษาพยาบาล และการบริการที่ประทับใจให้กับผู้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น เพื่อให้ได้รับการยอมรับ โดยเน้นความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการรับการรักษาพยาบาล การป้องกัน และการส่งเสริมสุขภาพ

งานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นองค์กรกลางในการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัยที่สนับสนุน

ภารกิจของมหาวิทยาลัยในการจัดการศึกษา การค้นคว้าวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม<sup>(2)</sup> งานพยาบาลแต่เดิม สังกัดกองกิจการนักศึกษา มีชื่อว่า “งานสวัสดิการและอนามัย” สายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ปัจจุบันงานพยาบาลได้ปรับโครงสร้างใหม่ สายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายบุคคล งานพยาบาลได้ปรับปรุง และพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ปรัชญาที่ว่า “ร่วมใจพัฒนาบริการดูแลรอบคอบและญาติมิตร เพิ่มคุณภาพชีวิตสู่ชาววมจร.”<sup>(5)</sup> จึงนับได้ว่า งานบริการผู้ป่วยเป็นงานที่สำคัญ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นด่านหน้าของงานพยาบาล การจัดการนี้จึงต้องดำเนินการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการ<sup>(4)</sup>

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานพยาบาลในมุมมองของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ความพึงพอใจที่ดีไม่ได้เกิดจากบุคลากรคนใดคนหนึ่ง หรือแผนกใดแผนกหนึ่ง หรือจากมุมมองของผู้ป่วยคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากภาพรวมที่ผู้ป่วยซึ่งเป็นนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมองงานพยาบาลที่งานพยาบาลนำมุมมองที่เป็นข้อดีและข้อเด่นของตนเองมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาล และการบริการให้มีประสิทธิภาพ จะทำให้งานพยาบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการของงานพยาบาลในด้านผู้ให้บริการ เครื่องมือ ขั้นตอน ระยะเวลา สถานที่ และเวลาที่เปิดบริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ นักศึกษาทั้งระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรีและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ จำนวนทั้งสิ้น 109 คน เก็บแบบสำรวจ จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานพยาบาล ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2552 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2552 จากแบบสอบถามจำนวน 109 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน

จำนวน 109 ชุด คิดเป็น 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

### ผลการศึกษา

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

#### แบบสอบถาม

จากจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน 109 ชุด เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง จำนวนมากที่สุด 66 คน (60.55%) รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 43 คน (39.45%) เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงตามลำดับได้ดังนี้ จำนวนมากที่สุด ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 89 คน (81.65%) รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท 9 คน (8.27%) บุคลากร มจร. 7 คน (6.42%) นักศึกษาระดับปริญญาเอก 3 คน (2.76%) และอาจารย์ 1 คน (0.9%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและสถานภาพ

สถานภาพผู้ตอบ	แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	89	81.65
นักศึกษาปริญญาโท	9	8.27
นักศึกษาปริญญาเอก	3	2.76
อาจารย์	1	0.9
บุคลากร มจร.	7	6.42
รวม	109	100.00

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ

ข้อมูลในตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของการใช้บริการงานพยาบาลในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ เครื่องมือ ขั้นตอน ระยะเวลา สถานที่ และเวลาที่เปิดบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ออกเป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยข้อที่มีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (4.32) เจ้าหน้าที่จุดบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา (4.16) ขั้นตอนการรับยาสะดวก (4.15) และเครื่องมือที่ใช้กับผู้รับบริการ สะอาด เช่น ปรอทวดใช้เครื่องวัดความดัน (4.12) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	-	3.7	22.0	52.3	22.0	4.32
เจ้าหน้าที่จุดบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา	-	1.8	19.3	56.0	22.9	4.16
ได้รับทราบผลการตรวจวินิจฉัยว่าเป็นอะไร อาการเป็นอย่างไร	0.9	1.8	26.6	56.0	14.7	3.75
ได้รับคำแนะนำเพื่อนำไปปฏิบัติ	-	2.8	20.2	53.2	23.9	3.92
เครื่องมือที่ใช้กับผู้รับบริการสะอาด เช่น ปรอทวดใช้	-	2.8	11.9	48.6	36.7	4.12
ขั้นตอนการรับยาสะดวก	-	0.9	13.8	47.7	37.6	4.15
ระยะเวลาในการรอแพทย์ตรวจ	-	4.6	28.4	45.9	21.1	3.79
ได้รับยารวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม	-	0.9	22.0	53.2	23.9	3.93
สถานที่กว้างขวาง สะอาด เพียงพอ	-	-	13.8	49.5	36.7	3.93
มีเก้าอี้นั่งรอพบแพทย์/รอรับยาเพียงพอ	-	0.9	6.4	45.0	47.7	3.85
เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	0.9	8.3	20.2	47.7	22.9	3.76
สามารถส่งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก	0.9	1.8	27.5	56.0	13.8	3.72

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานพยาบาลในระดับมากทุกด้าน โดยมีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่จัดบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา ขั้นตอนการรับยาสะดวก และเครื่องมือที่ใช้กับผู้ป่วยบริการสะอาด เช่น ปวดหัวไข้ เครื่องวัดความดัน อาจเป็นไปได้ว่าผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้มาเป็นเวลานานและต่อเนื่องกัน จึงทำให้เกิดความชำนาญ ถูกต้องแม่นยำ มีความเต็มใจในการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ปัญหาและตอบข้อซักถาม และให้ความเท่าเทียมกันในการให้บริการ จึงส่งผลให้คุณภาพการให้บริการ ประเด็นด้านบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่สูงกว่าประเด็นอื่น ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจระดับน้อยสุดในการวิจัยครั้งนี้ คือความสามารถในการส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันงานพยาบาล มีจุดให้ส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพียงจุดเดียวเท่านั้น

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและการปรับปรุง การบริการของงานพยาบาล

ส่วนข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้เสนอแนะเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุง งานพยาบาลสามารถสรุปเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการระบุว่ามารยาทพนักงานมีการปรับปรุงดีกว่าเดิม มีการพัฒนาการให้การต้อนรับ สำหรับด้าน

ระยะเวลา มีความเห็นที่เด่นชัดในด้านการบริการห้องจ่ายยา ผู้ใช้กล่าวถึงเวลาที่รอ เช่น บางครั้งรอนาน ด้านเวลาที่เปิดบริการ มีการเสนอแนะให้ขยายเวลาการให้บริการและจัดคลินิกนอกเวลา ส่วนด้านอื่นๆ มีประเด็นเรื่องระบบจัดเก็บเวชระเบียนผู้ป่วยควรปรับปรุง ให้ค้นหาสะดวกขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะว่าควรมีจิตแพทย์วันอื่น (นอกจากวันศุกร์) และต้องการให้มีแพทย์ประจำ ตั้งแต่เช้าจนถึงเวลาเย็น

### ข้อเสนอแนะ

#### - ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จัดจุดที่ผู้ให้บริการสามารถส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น 2. เพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นอีก 3. การขยายเวลาทำกรนั้น ต้องพิจารณาความคุ้มค่าด้วย สำหรับช่วงภาคการศึกษาที่ 1 นักศึกษาจะมีกิจกรรมต่างๆ มากมาย จึงควรขยายเวลาปิดทำการ เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมกลางที่มหาวิทยาลัยจัดให้นักศึกษา

#### - ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน แต่ละด้านของงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณนักศึกษาและ ชนบุรีทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการ  
บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า- ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

### เอกสารอ้างอิง

1. นันทกา หลักเมือง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลปิยะรักษ์ จังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. 2550.
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. งานพยาบาล. ออนไลน์. เกี่ยวกับงานพยาบาล. <http://www.hss.kmutt.ac.th/aboutus.php> [5 ตุลาคม 2552].
3. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2543.
4. สมชาติ ไตรรักษา. หลักการและกระบวนการบริหารโรงพยาบาล. ในประมวลสาระชุดวิชาการการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาโรงพยาบาล หน่วยที่ 1-5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
5. สิริพร จักรวาลพิทักษ์. งานพยาบาลกับสารานุกรม. กรุงเทพฯ: งานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2552.