

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก**  
**โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี**  
**Satisfaction of Clients at HRH Princess ChakriSirindhorn Medical Center**

ธัญญารัตน์ สุขนิมิต และดร. สุทธิพร มุลศาสตร์

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของผู้รับบริการ คุณลักษณะของการรับบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้รับบริการ คุณลักษณะของการรับบริการ คุณลักษณะของระบบบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จำนวน 430 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณานา สถิติทดสอบ (independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประสานงานของงานบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านอาชีพ จุดประสงค์ของการมารับบริการ บุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และแผนกที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอย่างแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านสถานภาพสมรส การศึกษา สิทธิในการรักษา ความถี่ของการมารับบริการ และแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน (3) รายได้ ความรุนแรงของโรค เจ็บป่วย ประสบการณ์ในการมารับบริการ การแนะนำให้มารับบริการ จำนวนผู้ให้บริการ เวลาที่ใช้ ณ จุดคัดกรอง และ เวลาที่ใช้ ณ จุดรับบัตรนัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน อายุ (ปี) จำนวนครั้งของการมารับบริการในโรงพยาบาล เวลาที่ใช้ ณ จุดเข้ารับการรักษา และเวลาที่ใช้ ณ จุดรับยา ที่ห้องยา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, แผนกผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

**Abstract**

The objectives of descriptive research were (1) to study satisfaction of clients serviced (2) to compare the satisfaction of clients who were different in the personal characteristics, service characteristics, and (3) to study the relationships between the personal characteristics, service characteristics, system characteristics and the satisfaction

of HRH Princess ChakriSirindhorn Medical Hospital. Samples were 430 clients at out-patient department of HRH Princess ChakriSirindhorn Medical Hospital selected by systematic random sampling. Research tool was a questionnaire. The statistics were descriptive statistics, Independent t-test, One Way ANOVA and Correlation analysis. The results revealed that (1) the satisfaction of clients in the domain of service quality, information receiving, relationships and concern of providers, cost were at the high level; meanwhile, service coordination and convenience were at the medium level. (2) The difference of client satisfaction was found between the clients who were differ in occupation, purpose of service usage, person who giving information, and department at  $p$ -value  $< .05$ , but there were not found in the difference of marital status, education, right to service usage, frequency of service usage and information sources. (3) Income, illness severity, service experience, service recommendation, number of providers, time spent at the screening and time spent at the appointment card significantly associated with client satisfaction at  $p$ -value  $0.5$ , but age, number of service usage, time spent at the visits and time spent at a dose of medicine were not significantly associated with satisfaction.

**Keywords:** satisfaction of clients, out-patient department, Princess ChakriSirindhorn Medical Center

## ความนำ

คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในยุคที่มีการแข่งขันในการให้บริการสุขภาพ เนื่องจากทำให้ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านสุขภาพและมีการรับรู้สิทธิของตนเองในการรักษาพยาบาลมากขึ้นยังส่งผลให้ผู้รับบริการมีข้อมูลที่จะใช้ในการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของแต่ละโรงพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความมั่นใจได้ว่าเมื่อมาใช้บริการแล้วจะมีคุณภาพและปลอดภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้รับบริการเนื่องจากการบริการของโรงพยาบาลบรรลุสิ่งที่เขาคาดหวังหรือต้องการ เป็นความรู้สึกพอใจที่ได้รับบริการในความเป็นจริงที่สอดคล้องกับบริการที่เขาได้คาดหวังไว้ในอุดมคติ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นศรัทธาและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป นอกจากนี้ยังส่งผลให้การฟ้องร้อง การร้องเรียน การดำเนินคดีไม่เกิดขึ้น ตลอดจนแสดง

ให้เห็นว่าบริการของโรงพยาบาลเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ

โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเป็นโรงพยาบาลในสังกัดคณะแพทยศาสตร์มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถาบันในการจัดการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์และนิสิตคณะอื่น ๆ ในสาขาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นแหล่งวิจัยที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะการวิจัยทางคลินิกในคน ซึ่งทางโรงพยาบาลมีการปรับปรุงและพัฒนาตลอดเวลาทั้งนี้เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ ภายใต้ปรัชญา/เจตนารมณ์ของโรงพยาบาล คือ “ผู้ป่วยปลอดภัย ประทับใจบริการ ส่งเสริมงานสร้างเสริมสุขภาพ” โดยให้บริการด้านสุขภาพทั้งบริการแผนกผู้ป่วยนอกและการบริการแผนกผู้ป่วยใน แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเป็นจุดแรกที่ผู้ป่วยและญาติได้พบกับผู้ให้บริการ ความประทับใจไม่ซึ่งขึ้นอยู่กับการให้บริการของบุคลากรกลุ่มนี้ด้วยเหตุที่ประชาชนมีความต้องการบริการเพิ่มขึ้น ผู้รับบริการทั้งรายเก่าและรายใหม่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่

บุคลากรมีจำกัด ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการที่โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้รับหนังสือร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการสาเหตุ อาจเกิดจากหลายสาเหตุปัจจัยดังเช่นจำนวนผู้ให้บริการไม่ได้สัดส่วนกับผู้รับบริการและลักษณะของโรค อาการนำและความรุนแรงโรคของผู้รับบริการแตกต่างกัน บางรายต้องใช้เวลาดี้นั่งรออาจต้องใช้เวลาดำเนินการ

อย่างไรก็ตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการของผู้รับบริการได้มีการปรับปรุงอยู่ทุกปี จากสถิติความพึงพอใจในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ในปี พ.ศ. 2552 2553 และ 2554 เท่ากับร้อยละ 95.0 95.1 และ 94.9 ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละปีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในแต่ละแผนกมีความแตกต่างกัน บางแผนกต่ำกว่าเป้าหมายของโรงพยาบาลคือต่ำกว่า ร้อยละ 95 นอกจากนี้แล้วยังพบปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เช่น ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์และติเตียนจากผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการแสดงความเห็นต่อบริการผ่านกล่องรับความคิดเห็นของโรงพยาบาล การร้องเรียนต่อหัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเรื่องการบริการพยาบาลที่ไม่มีคุณภาพ การร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล เรื่องระยะเวลาการรอตรวจ (โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 2554)

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการได้ตรงประเด็นและหามาตรฐานการพัฒนาบริการทั้งระบบของแผนกผู้ป่วยนอกต่อไป

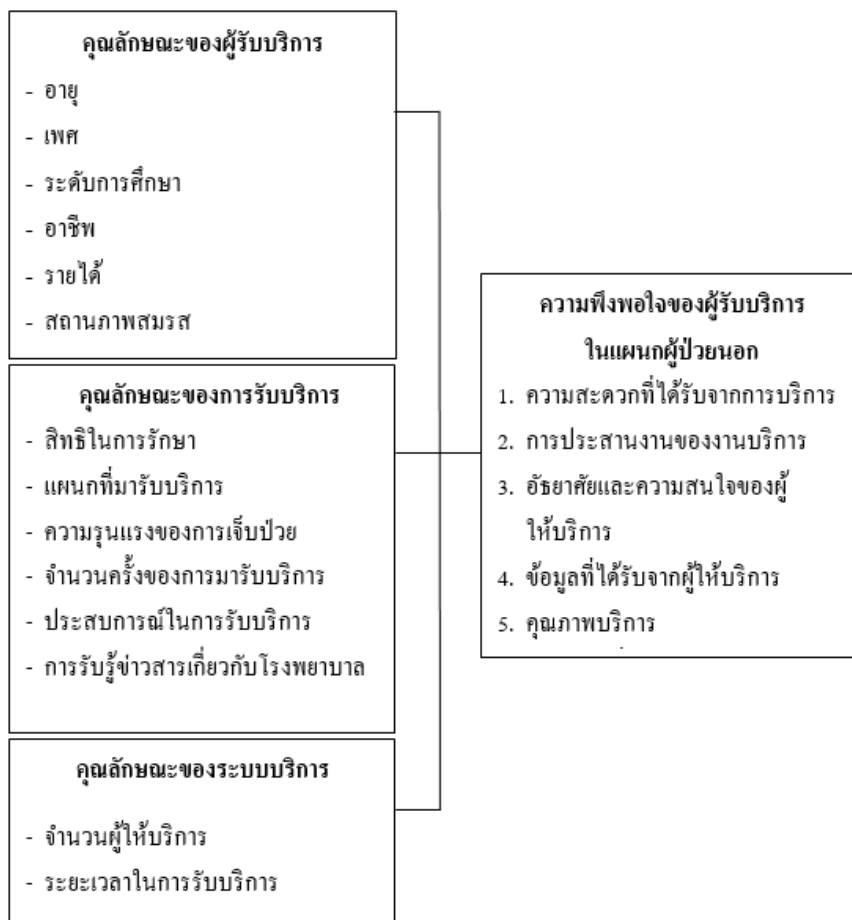
## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานของงานบริการ อธิบายและความสะดวกของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของผู้รับบริการ (อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษา) คุณลักษณะของการรับบริการ (แผนกที่มาใช้บริการ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย จำนวนครั้งของการมารับบริการ ประสิทธิภาพในการรับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล) คุณลักษณะของระบบบริการ (จำนวนผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการรับบริการ) ต่อความพึงพอใจผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของของคุณลักษณะของผู้รับบริการ (อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษา) คุณลักษณะของการรับบริการ (แผนกที่มาใช้บริการ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย จำนวนครั้งของการมารับบริการ ประสิทธิภาพในการรับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล) คุณลักษณะของระบบบริการ (จำนวนผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการรับบริการ) กับความพึงพอใจผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีมีความแตกต่างกันด้านคุณลักษณะของผู้รับบริการ (อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษา) คุณลักษณะของการรับบริการ (แผนกที่มารับบริการ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย จำนวนครั้งของการมารับบริการ ประสิทธิภาพในการรับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล) คุณลักษณะของระบบบริการ (จำนวนผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการรับบริการ)

2. ความพึงพอใจผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้รับบริการ (อายุ เพศ ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษา) คุณลักษณะของการรับบริการ (แผนกที่มารับบริการ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย จำนวนครั้งของการมารับบริการ ประสิทธิภาพในการรับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล) คุณลักษณะของระบบบริการ (จำนวนผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการรับบริการ)

## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงพรรณนา

## ประชากรที่ใช้และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ มีจำนวน 430 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของผู้รับบริการ 14 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะของระบบบริการ 4 ข้อ

โดยแบบสอบถามมีค่า CVI เท่ากับ 0.90 และค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคเท่ากับ 0.98

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

### ตาราง 1

แสดงระดับของความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลฯ

ความพึงพอใจต่อการบริการ	( $\bar{x}$ )	(SD)	แปลผล
ความสะดวกที่รับจากการบริการ	3.40	0.46	ปานกลาง
การประสานงานของการบริการ	3.43	0.56	ปานกลาง
อรรถประโยชน์และความสนใจของผู้ให้บริการ	3.64	0.55	มาก
ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.66	0.56	มาก
คุณภาพของการบริการ	3.68	0.55	มาก
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	3.51	0.68	มาก
รวม	3.55	0.44	มาก

2. ผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านอาชีพ จุดประสงค์ของการมารับบริการ บุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และแผนกที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านสถานภาพ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา สถิติที (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation analysis)

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ด้านอรรถประโยชน์และความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประสานงานของงานบริการ และด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลางดังรายละเอียดในตารางที่ 1

สมรส การศึกษา สิทธิในการรักษา ความถี่ของการมารับบริการ และแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

## ตาราง 2

แสดงผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริการ

คุณลักษณะ	p-value	แปลผล
เพศ	.162	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพสมรส	.056	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	.000*	แตกต่างกัน
สิทธิการรักษา	.283	ไม่แตกต่างกัน
จุดประสงค์ของการมารับบริการ	.001*	แตกต่างกัน
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	.469	ไม่แตกต่างกัน
บุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสาร	.027*	แตกต่างกัน
แหล่งข้อมูลข่าวสาร	.116	ไม่แตกต่างกัน
แผนกที่มารับบริการครั้งนี้	.000*	แตกต่างกัน

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. รายได้ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย ประสบการณ์ในการมารับบริการ การแนะนำให้มารับบริการ จำนวนผู้ให้บริการ เวลาที่ใช้ ณ จุดคัดกรอง และ เวลาที่ใช้ ณ จุดรับบัตรนัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน อายุ (ปี) จำนวนครั้งของการมารับบริการในโรงพยาบาล เวลาที่ใช้ ณ จุดเข้ารับการรักษา และ เวลาที่ใช้ ณ จุดรับยาที่ห้องยา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ดังรายละเอียดในตาราง 3

## ตาราง 3

แสดงความสัมพันธ์ของคุณลักษณะผู้รับบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการ

คุณลักษณะ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ผลความสัมพันธ์
อายุ (ปี)	0.068	.160	ไม่มีความสัมพันธ์
รายได้	-.150*	.002	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
ความรุนแรงของการเจ็บป่วย	.208	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
จำนวนครั้งของการมารับบริการในโรงพยาบาล	.124	.469	ไม่มีความสัมพันธ์
ประสบการณ์ในการมารับบริการ	-.264*	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การแนะนำให้มารับบริการ	-.271*	.003	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
จำนวนผู้ให้บริการ	-.123*	.013	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
เวลาที่ใช้ ณ จุดคัดกรอง	-0.06*	.001	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
เวลาที่ใช้ ณ จุดเข้ารับการรักษา	.098	.345	ไม่มีความสัมพันธ์
เวลาที่ใช้ ณ จุดรับบัตรนัด	-0.034	.008	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
เวลาที่ใช้ ณ จุดรับยาที่ห้องยา	.123	.282	ไม่มีความสัมพันธ์

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## การอภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยรวมและรายได้ด้าน อยู่ในระดับมาก เช่นด้านคุณภาพการบริการ อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลจัดให้มีบริการเป็นไปตามมาตรฐานสถานพยาบาลในความตกลงกับสำนักงานประกันสังคมทำให้แนวทางการให้บริการค่อนข้างมีระบบชัดเจนส่งผลให้ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับ รัชกนก น่วมโพธิ์กล่าวว่า ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวนคร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากส่วนด้านด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ อาจเป็นเพราะ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลโรคที่ตนเองเป็นอยู่อย่างละเอียดโดยแพทย์ และพยาบาล จึงมีความไว้วางใจยอมรับแพทย์ และพยาบาล เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการวินิจฉัย การรักษาโรคได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ Oberst (1984) ได้กล่าวว่า วิธีการวัดคุณภาพบริการและความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับการให้การดูแลรักษาที่เพียงพอ และพฤติกรรมสื่อสารของแพทย์ และพยาบาล ส่วนด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอกมีความกระตือรือร้นความกระตือรือร้น และมั่นใจในการให้ความช่วยเหลือซึ่งสอดคล้องกับกมลชนก อ่อนอัมลิน และคณะ (2545) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการพึงพอใจด้านอรรถาธิบายและความสนใจของบุคลากรของโรงพยาบาลมากที่สุด และ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อาจเป็นเพราะ ค่าใช้จ่ายในการรักษาจึงถูกกว่าโรงพยาบาลเอกชนซึ่งสอดคล้องกับสุริรัตน์ จรัสโสภณ (2555) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการที่มีสิทธิแตกต่างกันรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกัน

2. ผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านอาชีพ จุดประสงค์ของการมารับบริการ บุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และแผนกที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะกลุ่มอาชีพแต่ละกลุ่มมี

รายได้ต่างกันจึงทำให้มีความคาดหวังในการได้รับบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman & Berry (1988) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังการรับบริการของแต่ละอาชีพไม่เหมือนกัน นอกจากนั้นจุดประสงค์ของการมารับบริการอาจเป็นเพราะ จุดประสงค์การรักษาโรคของแต่ละอาการของผู้มารับบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จรัสโสภณ (2555) ได้กล่าวว่า ภาวะเจ็บป่วยมีความต้องการได้รับการบริการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม และมีคุณภาพเพื่อทำให้หายจากอาการที่เป็นเมื่อได้รับการตอบสนองดังกล่าวจึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน อีกทั้งบุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นเพราะผู้รับบริการได้รับรู้ข้อมูลจากคำบอกเล่าของญาติ/พี่น้องซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการได้รับบริการในโรงพยาบาลที่ผ่านมาก่อน เมื่อมารับบริการในโรงพยาบาลย่อมคาดหวังสูง ซึ่งสอดคล้องกับ Zeithaml และคณะ (1990) ได้กล่าวว่า สิ่งที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับนั้น เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์การรับบริการในอดีตที่ผ่านมาและการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการให้ได้รับทราบ และแผนกที่มารับบริการ อาจเป็นเพราะแต่ละแผนกของแผนกผู้ป่วยนอกมีบริบทที่แตกต่างกัน สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการตอบสนองที่ตรงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ของณฤมณ ประสิทธิ์ (2550) ได้กล่าวว่า เหตุผลในการเลือกใช้บริการส่วนใหญ่ คือ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการบริการดี

ส่วนผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านสถานภาพสมรส การศึกษา สิทธิในการรักษาความถี่ของการมารับบริการ และแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ เมื่อบุคคลอยู่ในภาวะเจ็บป่วยไม่ว่าจะเป็นเพศ อาชีพ สถานภาพ

สมรส สิทธิในการรักษาแบบใด จำนวนครั้งในการรักษา  
มากน้อย หรือได้รับแหล่งข้อมูลข่าวสารจากแหล่งใดก็  
ตามข้อต้องการได้รับการบริการที่เหมาะสมและมี  
คุณภาพทำให้หายจากอาการที่เป็นเมื่อได้รับการ  
ตอบสนองไม่แตกต่างกับที่เคยมารับบริการจากครั้งที่  
ผ่านมาจึงทำให้ไม่พึงพอใจกับการได้รับบริการ ซึ่ง  
สอดคล้องกับ ประเทือง สูงสุวรรณ (2536) ทรวงทิพย์  
วงศ์พันธ์ (2540) ได้กล่าวว่า เพศ และสถานภาพสมรสที่  
ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการ  
และสุขภาพ เหลี่ยมวรารกุล (2540) ที่พบว่า อาชีพที่  
แตกต่างกันมีผลทำให้การรับรู้คุณภาพบริการที่ไม่  
แตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการที่มีรายได้ ความรุนแรงของการ  
เจ็บป่วย ประสบการณ์ในการมารับบริการ การแนะนำ  
ให้มารับบริการ จำนวนผู้ให้บริการ เวลาที่ใช้ ณ จุดคัด  
กรอง และ เวลาที่ใช้ ณ จุดรับบัตรนัด มีความสัมพันธ์กับ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
อภิปรายได้ว่า รายได้ของผู้มารับบริการส่วนใหญ่มี  
รายได้ที่ได้สูงกว่า 20,000 บาท จึงไม่มากไปกับราคาค่า  
รักษาที่จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ นิลุบล เหล่าไพบุลย์กุล  
(2552) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับ  
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งไม่มากเกินไปกับรายได้ที่  
ผู้รับบริการจะจ่ายได้ นอกจากนั้นความรุนแรงของการ  
เจ็บป่วย อาจเป็นเพราะ หมอมีการทำการรักษาโรคได้  
ตรงสาเหตุทำให้ความรุนแรงของอาการเจ็บป่วย  
ผู้รับบริการทุเลาลงซึ่งสอดคล้องกับกมลวรรณ ประเสริ  
(2546) ได้กล่าวว่า หมอทำการรักษาคนไข้ดีทำให้ความ  
รุนแรงของการเจ็บป่วยของคนไข้ทุเลาลง ส่งผลให้คนไข้  
พึงพอใจในการรักษาอีกทั้งประสบการณ์ในการมารับ  
บริการ อาจเป็นเพราะ ผู้รับบริการที่เคยมาตรวจรักษาจาก  
โรงพยาบาลในอดีตที่ผ่านมา สามารถประเมินอาการ  
เจ็บป่วยของตนเองได้ซึ่งสอดคล้องกับนิลุบล เหล่า  
ไพบุลย์กุล (2552) ได้กล่าวว่า การมารับบริการตรวจ  
รักษาโรคหลายครั้งของผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยสามารถคาดเดา

อาการของตนเองได้เมื่อหมอรักษาโรคได้ตรงกับโรคจึง  
เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมา นอกจากนั้น  
การแนะนำให้มารับบริการ อาจเป็นเพราะ มารับบริการ  
ได้รับคำแนะนำจากญาติ ก่อนหน้านี้ว่า บุคลากรของ  
โรงพยาบาลมี ภิรยา วาจาสุภาพดี ทำให้เป็นมิตรส่งผลต่อ  
ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ  
กมลวรรณ ประเสริ (2546) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการมี  
ความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านภิรยา วาจา และความ  
สุภาพ ของพยาบาลผู้ให้บริการในท่าที่เป็นมิตร ส่งผลให้  
ลูกค้าพึงพอใจอีกทั้ง จำนวนผู้ให้บริการ อาจเป็นเพราะ  
ผู้รับบริการมีความคาดหวังในการบริการสูงจึงทำให้  
โรงพยาบาลเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการเพื่อรองรับผู้รับบริการ  
ที่เพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับปาริชาติ วัฒนากานนท์ (2555)  
ได้กล่าวว่า โรงพยาบาลตากสินได้เพิ่มบุคลากรเพื่อรับ  
อัตราของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ส่วน เวลาที่ใช้ ณ จุดคัด  
กรอง อาจเป็นเพราะ โรงพยาบาลแห่งนี้คัดกรองคนไข้  
ได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ พุทธพล ญาติปราโมทย์และ  
ชนานุช มานะดี (2553) ได้กล่าวว่า โรงพยาบาลมีความ  
พร้อมในการทำงานทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยของ  
ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและ เวลาที่ใช้ ณ จุดรับบัตรนัด  
อาจเป็นเพราะ ทางโรงพยาบาลแห่งนี้มีการลดระยะเวลา  
การทำงานของหมอผู้ตรวจไข้โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามา  
ช่วยในการจัดรับบัตรนัดคนไข้ทำให้คนไข้ที่ได้รับการ  
ตรวจเสร็จ สามารถไปที่จุดรับบัตรได้ทันที ซึ่งสอดคล้อง  
กับงานวิจัยของ ดวงกมล สายเทพ (2550) ได้กล่าวว่า  
ทางโรงพยาบาลได้ใช้โปรแกรมการจัดการบริหารตาม  
มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกมาใช้ในการลด  
ระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ

ส่วน อายุ (ปี) จำนวนครั้งของการมารับบริการ  
ในโรงพยาบาลเวลาที่ใช้ ณ จุดเข้ารับการตรวจ และเวลา  
ที่ใช้ ณ จุดรับยาที่ห้องยา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึง  
พอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05  
อาจเป็นเพราะกลุ่มคนแต่ละคนมีอาการของโรคไม่  
เหมือนกัน ส่งผลให้จำนวนครั้งในการมารับรักษา เวลาที่

ตรวจโรค และรับยา ไม่เท่ากันจึงไม่มีความพึงพอใจ  
สัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา คีเยี่ยม  
(2549) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการแต่ละคนเป็นโรคไม่  
เหมือนกัน ทำให้การตรวจ และเวลาในการรับยาไม่  
สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลควรนำผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลศูนย์  
การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราช

กุมารี ไปใช้ในการกำหนดนโยบายในการปรับปรุงและ  
พัฒนาคุณภาพโดยรวมขององค์กร

2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับ  
ผู้บริหารนำไปทบทวน วิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพ  
บริการของโรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ  
สูงสุดและเพื่อสร้างความมุ่งมั่นให้แก่บุคลากรในการ  
พัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน ทำให้  
องค์กรมีชื่อเสียงในการให้บริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่  
ยอมรับ

### เอกสารอ้างอิง

กมลชนก อ่อนอมสิน และคณะ. (2545). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร โรงพยาบาล,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กมลวรรณ ประเสริฐ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลประสาท  
เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดวงกมล สายเทพ. (2550). ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจ  
ในบริการของผู้รับบริการและระยะเวลารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย.  
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2540). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการบริหาร โรงพยาบาล,  
มหาวิทยาลัยมหิดล.

นิลุบล เหล่าไพบูลย์กุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
นครศรีธรรมราช. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ประเทือง สูงสุวรรณ. (2536). การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อมโรงเรียนเอกชน  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปาริชาติ วัฒนกานนท์. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยของโรงพยาบาลตากสิน.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.

โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2554). ข้อมูลฝ่ายการพยาบาล.  
ค้นจาก <http://www.medicine.swu.ac.th/msmc>

พุทธพล ญาติปราโมทและชานนุช มานะดี. (2553). ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดเวลารอคอยของผู้รับบริการที่  
ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเขาวง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรังสิต.

สุพัตราเหลียมวารกุล.(2540). คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ศูนย์สรีรวิทยาเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาบริหารโรงพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุริรัตน์ จรัสโสภณ. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพยาบาลเวชปฏิบัติตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

อภิญญา ดีเยี่ยม. (2549).ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัด นครปฐม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Obest, M. T. (1984). Patient perception of care: Measurement of quality and satisfaction. *Cancer*, 15(5), 2347-2375.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(1), 12-40.

