

# The Problems, Needs and Satisfaction of Patients at Outpatient Department, Doi Saket Hospital, Chiang Mai Province.

Anyanee kiatchaweephan<sup>\*</sup>

Decha Tamdee<sup>\*\*</sup>

## Abstract

The health care services development was necessary to know about the problems and needs of customers. To gain more the activities for respond the customer's needs and satisfaction. This descriptive research aims to study the problems, needs and satisfaction among patients at Out-patient department, Doi Saket Hospital, Chiang Mai. The sample consisted of 396 outpatients at the outpatient department of Doi saket Hospital. The instruments composed of the patient demographic data record form, the problems and needs questionnaires, and the patient's satisfaction questionnaire.

The results revealed that; the overall satisfaction level was high, with mean = 88.46 (SD = 1.35), the convenience and quality of service were at the highest level, with mean score about 15.02 (SD=1.03) and 15.85 (SD =.36), respectively. Human relations, the medical equipment, the coordination, and health care information were also at high, with mean score about 14.75 (SD = .38), 14.80 (SD = .39) and 14.85 (SD = .36), respectively. The sample had problems and needs in terms of convenience, such as faster service and signage, detailed procedures, human relations, good behavior, and self-confidence. The treatment equipment includes advanced and adequate equipment for treatment. Quality of service includes the provision of services that fully meet the needs of the client and the appropriate technical and practical nursing care, coordination, coordination through all channels. The information provided by the staff services is to provide more information to patients and relatives, and to advise patients who are receiving treatment for patients and their relatives. The instructions are correct.

Conclusion: The result could be applied for developing plan for out-patients care.

**Keywords:** Problems, Needs, Satisfaction

---

<sup>\*</sup> Registered Nurse, Professional Level, Doi Saket Hospital

<sup>\*\*</sup> Associate Professor, Faculty of Nursing, Chiang Mai University

## ปัญหาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

อัญญาณี เกียรติฉวีพรรณ\*

เดชา ทำดี\*\*

### บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบบริการด้านสุขภาพเป็นการบริการที่ต้องเผชิญกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยสะเก็ด ตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยสะเก็ด จำนวน 396 ราย โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลแบบสอบถามปัญหาและความต้องการและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.46 (SD = 1.35) ด้านความสะอาดและด้านคุณภาพการบริการคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.02 (SD = 1.03) และ 15.85 (SD = .36) ตามลำดับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านอุปกรณ์การรักษา ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คะแนนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.75 (SD = .43) 13.18 (SD = .38) 14.80 (SD = .39) และ 14.85 (SD = .36) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้บริการ คือ การจัดการให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น การมีป้ายติดประกาศบอกรายละเอียดขั้นตอนให้ชัดเจนการปรับปรุงบริการที่ดีและการมีความมั่นใจในตนเองให้บริการพยาบาลด้านอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการรักษา ด้านคุณภาพการบริการได้แก่การให้บริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนและการพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและเหมาะสมกับสถานการณ์ด้านการประสานงานได้แก่การประสานงานผ่านทุกช่องทาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการเจ้าหน้าที่ได้แก่ให้ข้อมูลคำแนะนำต่างๆแก่ผู้ป่วยและญาติมากยิ่งขึ้นและควรให้คำแนะนำผู้ป่วยเฉพาะโรคที่มารับการรักษาเพื่อผู้ป่วยและญาติจะได้นำไปปฏิบัติตัวตามคำแนะนำได้ถูกต้อง ซึ่งทางโรงพยาบาลดอยสะเก็ดจะนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาระบบการให้บริการด้านสุขภาพที่หน่วยผู้ป่วยนอกต่อไป

**คำสำคัญ:** ปัญหา, ความต้องการ, ความพึงพอใจ

\* พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลดอยสะเก็ดจังหวัดเชียงใหม่

\*\* รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## บทนำ

สังคมปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้เข้ารับบริการ ซึ่งการบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควร อย่างไรก็ตามการให้บริการด้านสุขภาพได้ถูกคาดหวังจากคนรับบริการและญาติทำให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้เกิดความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุดตามหลักการการให้บริการที่ดี แต่ทั้งนี้ในการให้บริการผู้ป่วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกผู้ป่วยนอกจะมีขั้นตอนในการเข้ารับบริการที่ค่อนข้างซับซ้อน อาจส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการที่อาจทำให้เกิดข้อร้องเรียนมากมายและเกิดความเสียหายต่อองค์กร (ธีรวิทย์ นันตา, 2554)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญที่แสดงถึงความสำเร็จของการให้บริการทางการแพทย์ (รตนพร บุรีประเสริฐ, 2550) ผู้รับบริการสุขภาพส่วนใหญ่ถือว่าการบริการด้านสุขภาพเป็นสิทธิเบื้องต้นที่ควรได้รับเพื่อการดำรงชีวิตในสังคม (สุริรัตน์ จรัสโสภณ, 2555) ในปัจจุบันการพัฒนาและรับรองคุณภาพบริการด้านสุขภาพประกอบไปด้วยมาตรฐานการรักษา (Standard of Care) และความพึงพอใจต่อการรับบริการ (Satisfaction of Services) เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการที่เน้น ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (นิสกร กรุโณเพชร, 2550) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับการที่สะดวกสบาย ใช้เวลารอคอยสั้น มีการประสานงานที่ดี ได้รับข้อมูลที่เพียงพอ บริการที่มีคุณภาพ ค่าใช้จ่ายเหมาะสม ผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยและสนใจผู้รับบริการ (สมิต สัมฤทธิ์, 2554) ในปัจจุบันโรงพยาบาลมุ่งเน้นในการให้บริการด้านการสาธารณสุขแบบผสมผสานแก่ประชาชนทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาลที่เข้าถึงง่าย สร้างการยอมรับและเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาทั้งด้านการรักษาพยาบาล สถานที่ และบุคลากร เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตามการให้บริการดังกล่าวก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความสอดคล้องกับสถานการณ์สุขภาพ และความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการด้วย จึงจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการสุขภาพที่ดีตามมาได้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีการศึกษาหลายการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการและการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภากรณ์ นั้ว และ ศิริวิมล วันทอง, 2550) การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล หากพิจารณาความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการที่ไม่ตรงตามความต้องการก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และส่งผลให้ผู้ไข้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการหมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ต้องการเกี่ยวกับการบริการนั้น เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สุนทรีย์ ทวนหอม, 2553) โดยความพึงพอใจถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงผู้ป่วยโดยตรง ในด้านการซักถาม อัธยาศัยไมตรีของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ที่มา

รับบริการ ทั้งนี้ผู้มารับบริการได้รับการต้อนรับที่ดีจากบุคลากรผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ณ สถานที่นั้นๆ ในทางกลับกัน หากผู้รับบริการไม่ประทับใจในการต้อนรับของบุคลากรผู้ให้บริการ ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อสถานบริการสาธารณสุขนั้น และอาจเป็นผลให้ไม่ต้องการที่จะมาใช้บริการจากสถานบริการนั้นอีก นอกจากนี้ผู้ที่เคยมาใช้บริการอาจบอกต่อกันไป (Word of Mouth) ถึงความรู้สึกที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจนั้น เป็นผลให้โรงพยาบาล ได้รับผลกระทบในแง่บวกหรือลบอีกด้วย

โรงพยาบาลดอยสะเก็ดนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพระดับทุติยภูมิที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากรในพื้นที่ แต่ยังประสบกับปัญหาข้อร้องเรียนและการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร (สุนันทา ทวีผล, 2550) ดังนั้นโรงพยาบาลดอยสะเก็ดจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ามารับบริการในระดับที่พึงพอใจ ให้สอดคล้องกับแผนดำเนินการกระทรวงสาธารณสุขที่จะกำกับดูแลให้โรงพยาบาลดำเนินงานไปตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข ตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 51 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขจากรัฐซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง” (วีระชัย คล้ายทอง, วิลาวัลย์คล้ายทอง และสมเพียรแข็งแรง, 2550) และแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 10 (2550-2554) มุ่งสร้างระบบสุขภาพพอเพียงซึ่งมีจุดเน้นยุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่ผู้รับบริการอุ่นใจผู้ให้บริการมีความสุขมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (คณะกรรมการ อำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554, 2550) ในการให้บริการทางด้านสุขภาพต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลลัพธ์ในการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการร่วมด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549) ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะ ที่เป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล จึงมีความสนใจต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปดำเนินการเป็นแนวทางในการจัดการบริการแก่ผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่



## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) ด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาปัญหาความต้องการและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการ อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 396 ราย 3) ด้านพื้นที่ คือ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 4) ด้านเวลา คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2560 ถึงเดือนมกราคม 2561

### นิยามศัพท์

**ปัญหาความต้องการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก** หมายถึง ข้อมูลของผู้รับบริการเกี่ยวกับความเจ็บป่วยหรือภาวะสุขภาพที่ทำให้ต้องมารับบริการที่โรงพยาบาลดอยสะเก็ด ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคหรือสิ่งที่ทำให้การมารับบริการเกิดความไม่สะดวกและเกิดความไม่พอใจ ซึ่งรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการคัดแยกประเภท ชักประวัติ คัดกรอง ตรวจรักษาโรคทั่วไป ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟูและข้อมูลความต้องการต่อการให้บริการของหน่วยผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยสะเก็ด ซึ่งประเมินได้จากแบบประเมินที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากการรายงานผลการปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยสะเก็ด ปี 2559

**ความพึงพอใจ** หมายถึง การรับรู้และความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ จากเจ้าหน้าที่ในด้านความสะอาด มนุษยสัมพันธ์ อุปกรณ์การรักษา คุณภาพการบริการ การประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยสะเก็ด (สุพัตรา รัตนวราหะ และคณะ, 2559)

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยสะเก็ด อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 10,410 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากการคำนวณโดยใช้ Yamane (Yamane, Taro. 1967) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 ราย

รูปแบบในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ในการอธิบายระดับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล

ดอยสะเก็ดใช้กรอบแนวคิดการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยสะเก็ด และประเมินด้านความสะอาด ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านอุปกรณ์การรักษา ด้าน คุณภาพการบริการ ด้านการประสานงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2560 ถึงเดือนมกราคม 2561 โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (content validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจทานเนื้อหาจำนวน 3 คน ประกอบด้วยอาจารย์พยาบาลจำนวน 2 ท่าน และพยาบาลวิชาชีพชำนาญการจำนวน 1 ท่าน และปรับปรุงเนื้อหาตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ไปทดลองใช้กับผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลดอยสะเก็ด จำนวน 15 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับได้ค่าความเชื่อมั่น 0.78

## มาตรการจริยธรรมการวิจัย/การพิทักษ์สิทธิ์

ผู้วิจัยได้ชี้แจงพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงการวิจัยครั้งนี้ว่าจะไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานแต่อย่างใด ข้อมูลส่วนบุคคลมีเพียงผู้วิจัยที่สามารถเข้าถึงได้ การนำเสนอข้อมูลต่างๆจะนำเสนอในภาพรวมไม่มีการเปิดเผยชื่อและนามสกุลที่แท้จริง หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามผู้วิจัยได้ตลอดเวลา เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดียินยอมให้ความร่วมมือในการวิจัยแล้วให้กลุ่มตัวอย่างเซ็นใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและจัดหมวดหมู่เนื้อหา

## ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดยนำเสนอผลการศึกษาดังออกเป็น 3 ส่วน คือ ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ดอยสะเก็ดนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษานี้มีจำนวนทั้งสิ้น 396 คน เพศชาย (ร้อยละ 49.49) และเพศหญิง (ร้อยละ 50.50), ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55-60 ปี (ร้อยละ 50.50 ของประชากรทั้งหมด) สถานภาพสมรสส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากรเป็นหม้าย ร้อยละ 45.45, รองลงมาคือมีคู่และหย่า/แยกกันอยู่ร้อยละ 25.25, และโสดร้อยละ 4.04, มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 49.49) รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา (ร้อยละ 50.51), ตัวอย่างอาศัยอยู่ในอำเภอ ดอยสะเก็ด อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ตัวอย่างครึ่งหนึ่งไม่ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 50.50), และรองลงมาคือรับราชการ (ร้อยละ 24.24), เกษตรกรรมและ ค้าขาย (ร้อยละ 12.62), มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท (ร้อยละ 50.50), รองลงมา คือ 10,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.24 เดือนละ 5,001-7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.88 และ 3,001-5,000 บาท (ร้อยละ 11.36) ตามลำดับ และมีผู้เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนหรือสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ (ร้อยละ 34.34) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ลักษณะ                       | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                   |       |        |
| ชาย                          | 196   | 49.49  |
| หญิง                         | 200   | 50.50  |
| <b>อายุ</b>                  |       |        |
| 15-24 ปี                     | 16    | 4.04   |
| 25-34 ปี                     | 20    | 5.05   |
| 35-44 ปี                     | 50    | 12.62  |
| 45-54 ปี                     | 110   | 27.77  |
| 55-60ปี                      | 200   | 50.50  |
| <b>สถานภาพสมรส</b>           |       |        |
| โสด                          | 16    | 4.04   |
| มีคู่                        | 100   | 25.25  |
| หม้าย                        | 180   | 45.45  |
| หย่า/แยกกันอยู่              | 100   | 25.25  |
| <b>การศึกษาสูงสุด</b>        |       |        |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา | 196   | 49.49  |
| มัธยมศึกษา                   | 200   | 50.50  |
| อนุปริญญา หรือ ปวส.          | 0     | 0.00   |
| ปริญญาตรีขึ้นไป              | 0     | 0.00   |
| <b>ถิ่นที่อยู่อาศัย</b>      |       |        |
| อำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาล     | 396   | 100.00 |
| อำเภออื่นในจังหวัดนี้        | 0     | 0.00   |
| ต่างจังหวัด                  | 0     | 0.00   |
| <b>บ้านของท่านตั้งอยู่</b>   |       |        |
| ในเขตเทศบาล                  | 396   | 100.00 |
| นอกเขตเทศบาล                 | 0     | 0.00   |

ตาราง 1 “ต่อ”

| ลักษณะ                                                     | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------|-------|--------|
| <b>อาชีพหลัก</b>                                           |       |        |
| รับราชการ                                                  | 96    | 24.24  |
| เกษตรกรรม                                                  | 50    | 12.62  |
| ค้าขาย                                                     | 50    | 12.62  |
| ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)                                    | 0     | 0.00   |
| รัฐวิสาหกิจ                                                | 0     | 0.00   |
| นักศึกษา/นักเรียน                                          | 0     | 0.00   |
| ไม่ประกอบอาชีพ                                             | 200   | 50.50  |
| <b>รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>                     |       |        |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท                               | 200   | 50.50  |
| 3,001-5,000 บาท                                            | 45    | 11.36  |
| 5,001-7,000 บาท                                            | 55    | 13.88  |
| 7,001-9,000 บาท                                            | 0     | 0.00   |
| 9,001-10,000 บาท                                           | 0     | 0.00   |
| 10,001 บาทขึ้นไป                                           | 96    | 24.24  |
| <b>เคยใช้บริการจาก รพ. เอกชน/สถานบริการสาธารณสุขของรัฐ</b> |       |        |
| เคย                                                        | 136   | 34.34  |
| ไม่เคย                                                     | 260   | 65.65  |

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง**

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในด้านความสะดวกและคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.02 และ 15.85 ตามลำดับ, ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านอุปกรณ์การรักษา ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.75 13.18 14.80 14.85 และ 88.46 ตามลำดับ ดังแสดงตาราง 2



ตาราง 2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะ                                | ค่าเฉลี่ย | SD   | ระดับ     |
|---------------------------------------|-----------|------|-----------|
| หมวดที่ 1 ความสะอาด                   | 15.02     | 1.03 | มากที่สุด |
| หมวดที่ 2 มนุษย์สัมพันธ์              | 14.75     | 0.43 | มาก       |
| หมวดที่ 3 อุปกรณ์การรักษา             | 13.18     | 0.38 | มาก       |
| หมวดที่ 4 คุณภาพการบริการ             | 15.85     | 0.36 | มากที่สุด |
| หมวดที่ 5 การประสานงาน                | 14.85     | 0.39 | มาก       |
| หมวดที่ 6 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | 14.85     | 0.36 | มาก       |
| ภาพรวม                                | 88.46     | 1.35 | มาก       |

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการให้บริการด้านปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นในแต่ละด้านดังนี้ คือด้านความสะอาดควรมีการปรับปรุงด้านการให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น มีป้ายติดประกาศบอกรายละเอียดขั้นตอนให้ชัดเจนเพื่อความสะอาดแก่ผู้มารับบริการและญาติด้านมนุษยสัมพันธ์ ควรมีการทักทายยิ้มแย้มแจ่มใสแก่ผู้ที่มารับบริการให้ทั่วถึงการใช้น้ำเสียงหรือคำพูด การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียงการแสดงออกทางร่างกาย การใช้ภาษากายเหมาะสม การพัฒนาบุคลิกภาพให้สง่างามสีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การแต่งกายที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ให้เหมาะสมกับกาลเทศะและการมีความมั่นใจในตนเองให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วยความเมตตา กรุณา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เคารพในสิทธิมนุษยชน,ด้านอุปกรณ์การรักษาควรมีจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการรักษาใช้วัสดุครุภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทันต่อการรักษาพยาบาล,ด้านคุณภาพการบริการ ควรมีการให้บริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนบอกขั้นตอนการมารับบริการแก่ผู้ป่วยและญาติให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุดให้การพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาล ในการปฏิบัติงานให้การพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและเหมาะสมกับสถานการณ์,ด้านการประสานงานควรมีการประสานงานผ่านทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขในชุมชน เป็นต้นเพื่อให้สามารถประสานงานในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ,ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีการพูดให้ข้อมูลคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ป่วยและญาติมากยิ่งขึ้นและควรให้คำแนะนำผู้ป่วยเฉพาะโรคที่มารับการรักษาเพื่อผู้ป่วยและญาติจะได้นำไปปฏิบัติตัวตามคำแนะนำได้ถูกต้อง

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 88.46 (SD = 1.35),ด้านความสะอาด

และคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.02 (SD = 1.03), และ 15.85 (SD = .36) ตามลำดับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านอุปกรณ์การรักษา ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.75 (SD = .43) 13.18 (SD = .38) 14.80 (SD = .39) และ 14.85 (SD = .36) ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ (ภากรณ์ น้ำว่า และ ศิริวิมล วันทอง, 2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและความต้องการในด้านความสะดวกได้แก่การให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีป้ายติดประกาศบอกรายละเอียดขั้นตอนให้ชัดเจน ด้านมนุษยสัมพันธ์ได้แก่พฤติกรรมบริการที่ดีและการมีความมั่นใจในตนเองให้บริการพยาบาลด้านอุปกรณ์การรักษาได้แก่อุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการรักษา ด้านคุณภาพการบริการได้แก่การให้บริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนและการพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและเหมาะสมกับสถานการณ์ด้านการประสานงานได้แก่การประสานงานผ่านทุกช่องทาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการเจ้าหน้าที่ได้แก่ให้ข้อมูลคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ป่วยและญาติมากยิ่งขึ้นและควรให้คำแนะนำผู้ป่วยเฉพาะโรคที่มารับการรักษาเพื่อผู้ป่วยและญาติจะได้นำไปปฏิบัติตัวตามคำแนะนำได้ถูกต้อง

แสดงให้เห็นว่า ระดับผลของการบริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และส่งผลให้ผู้ไข้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกสอดคล้องกับ(ภากรณ์ น้ำว่า และ ศิริวิมล วันทอง, 2550) การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการไม่ตรงตามความต้องการก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจและสอดคล้องกับการศึกษาของ (สุนทรีย์ ทวนหอม, 2553) ความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงผู้ป่วยโดยตรง ในด้านการซักถาม อธิบายคำอธิบายของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ หากผู้มารับบริการได้รับการต้อนรับที่ดีจากบุคลากรผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ณ สถานที่นั้นๆ ในทางกลับกัน หากผู้รับบริการไม่ประทับใจในการต้อนรับของบุคลากรผู้ให้บริการ ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อสถานบริการสาธารณสุขนั้น และอาจเป็นผลให้ไม่ต้องการที่จะมาใช้บริการจากสถานบริการนั้นอีก นอกจากนี้ผู้ที่เคยมาใช้บริการอาจบอกต่อกันไป (Word of Mouth) ถึงความรู้สึกที่พึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจนั้น เป็นผลให้โรงพยาบาล ได้รับผลกระทบในแง่บวกหรือลบอีกด้วยผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล จึงมีความสนใจต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปดำเนินการเป็นแนวทางในการจัดบริการแก่ผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นในการแก้ไขปรับปรุงในการบริการของโรงพยาบาล พบว่าด้านอุปกรณ์การรักษา ควรจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการรักษา แสดงให้เห็นว่า การบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควร ในสภาพของสังคมปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตมาก โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการ

บริหารจัดการมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความต้องการในด้านความสะดวกได้แก่การให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้นและมีป้ายติดประกาศบอกรายละเอียดขั้นตอนให้ชัดเจนและมีขนาดเหมาะสมสามารถมองเห็นได้ชัดเจนความพร้อมด้านการจัดสถานที่ การกำหนดแบบแผนในการจัดการจุดให้บริการที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนการให้ข้อมูลในการรับบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ ด้วยอรรถาธิบายไมตรีที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้การให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุดต้องตระหนักถึงการให้ผู้ใช้บริการตระหนักถึงภาวะความจำเป็นของสถานพยาบาลในการให้บริการผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉินก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเห็นใจผู้อื่นในขณะที่กำลังรอรับบริการด้วยเช่นกัน โดยการประกาศให้ทราบเป็นระยะ ๆ ในเรื่องของการจัดลำดับผู้ป่วยที่เข้าพบแพทย์ หรือแจ้งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาจจะเป็นการช่วยลดความตึงเครียดของผู้ป่วยและผู้ที่มาใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในเรื่องการมีป้ายติดประกาศบอกรายละเอียดขั้นตอนให้ชัดเจนการปรับพฤติกรรมบริการที่ดีและการมีความมั่นใจในตนเองให้บริการพยาบาลด้านอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการรักษาจะทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

### เอกสารอ้างอิง

ธีรวิทย์ นันตา.(2554).*ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์*

*มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์บริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*

นิสากร กรุงไกรเพชร. (2550).*การประเมินคุณภาพการบริการสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชลบุรี :*

*มุมมองของผู้รับบริการ. ชลบุรี: พิมพ์ลักษณ์*

ภากรณ์ น้าว่า และ ศิริวิมล วันทอง.(2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลด่าน*

*มะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม,2550.*

รตนพร บุรีประเสริฐ. (2550). *คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง: กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม.*

*การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

สมิต สัสมกร.(2554).*การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สายธาร*

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2549).เอกสารประกอบการสัมมนาระดับความ  
คิดเห็นระดับภาค เรื่อง "แนวคิดและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10".  
สืบค้น 12 มิถุนายน 2560,จาก<http://www.nesdb.go.th/download/plan10/1.pdf>
- สุนทรีย์ ทวนหอม.(2553). ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการ โรงพยาบาล  
มหาวิทยาลัยนเรศวร.การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุนันทา ทวีผล.(2550).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้าน  
กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). (ปัญหาพิเศษรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยบูรพา.ชลบุรี.
- สุรรัตน์ จรัสโสมณ.(2555).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพยาบาลเวชปฏิบัติตามการรับรู้ของ  
ผู้รับบริการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ  
บริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- Novabizz.(2560).ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation).สืบค้น19  
มิถุนายน 2560,จาก[https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Maslow\\_Theories.htmX](https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Maslow_Theories.htmX)
- Surveymonkey.(2554).แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2560,จาก  
<https://www.surveymonkey.com/r/NC3CV8W>)Yamane, Taro. 1967, Statistics, An  
Introductory Analysis, 2 ndEd,NewYork : Harper and Row
- Yamane,Taro. 1967, Statistics, An Introductory Analysis, 2 nd Edition, New York: Harper and Row.