

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### 1. แนวคิดความพึงพอใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าที่ได้ตั้งไว้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ทำให้เกิดความประทับใจ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล โดยผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม ซึ่งเกิดจากการผลิตและการตลาด รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง และสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

##### 2. ลักษณะของการบริการ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547: 14)

1) บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เราไม่สามารถมองเห็น จับต้อง หรือ รู้สึกถึงการบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่จะสามารถรับรู้ว่าการบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้นๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้อง หรือ พิจารณาคุณสมบัติของสินค้าก่อนการซื้อได้ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้

ผู้บริโภคทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ จึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และง่ายกว่าการตัดสินใจซื้อบริการ

**2) บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)** การให้บริการและการรับบริการ ต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคบริการออกจากกันได้ ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลและข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลายๆ รายในเวลาเดียวกันได้ ในขณะที่สินค้าสามารถแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคออกจากกันได้อย่างชัดเจน สามารถผลิตได้ครั้งละจำนวนมาก และสามารถแบ่งแยกออกเป็นหน่วยย่อยและขายให้ผู้บริโภคได้พร้อมกันหลายๆ ราย

**3) บริการมีความไม่แน่นอน (Variability)** ในการผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิตที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยสำคัญในการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักร หรือกระบวนการบริการที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้น คือ เมื่อให้และรับบริการในเวลาเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะมีการวางแผนกระบวนการให้บริการล่วงหน้า แต่การบริการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อม ไม่ว่าจะด้านจิตใจ หรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย รวมถึงความพร้อมทางด้านร่างกายหรือจิตใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการเช่นกัน เมื่อเกิดความรู้สึก หรือเกิดทัศนคติในทางลบ ก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (Bias) ด้วยเช่นกัน

**4) บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous)** การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งใช้เกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ กลับเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและคู่มือตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่จะช่วยในการให้บริการ คือ คน และคุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอหิยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากการขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ให้เท่าเทียม และการขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

5) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) เนื่องจากการบริการผลิตได้เพียงครั้งละ 1 หน่วยและจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่พอเพียง และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และเกิดความสูญเสียกับพนักงานที่ต้องอยู่ว่างๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย ในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

### 3. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา, 2547: 182)

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา ได้กล่าวว่าผลการศึกษาของ Parasuraman , Zeithaml และ Berry พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการ ที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” (Expected Service) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ปัจจัย ได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค ในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือ คำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาให้บริการขององค์กร

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการ ได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า รอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค เช่น การให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และการสื่อสารด้วยความสุภาพ เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการเอง เช่น องค์กรที่มีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น

6. **ความไว้วางใจ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7. **การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)** หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ เคาน์เตอร์ฝากหรือถอนเงินได้ทันที

8. **ความปลอดภัย (Security)** หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใดๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์การแพทย์ที่สะอาดปราศจากเชื้อ เป็นต้น

9. **ลักษณะภายนอก (Tangibles)** หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการ ตลอดจนสื่อต่างๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ มีความทันสมัยและสวยงาม เป็นต้น

10. **ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customers)** หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตลอดจนความต้องการต่างๆ ของลูกค้า เช่น การจดจำรายละเอียดต่างๆ ของผู้บริโภค การเพิ่มบริการต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับโรงพยาบาลและความพึงพอใจ (วิฑูร แสงสิงแก้ว และคณะ)

โรงพยาบาลได้แก่ สถานที่ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ (แพทย์ พยาบาล ฯลฯ) และเครื่องมือเกี่ยวกับการแพทย์ ซึ่งสามารถวินิจฉัยโรคและรักษาโรคให้แก่คนไข้และผู้บาดเจ็บ ซึ่งการรักษาพยาบาลดังกล่าวรวมไปถึงการที่จัดสถานที่ให้คนไข้นอนพักด้วย ดังนั้นโรงพยาบาลจึงแตกต่างไปจากคลินิก หรือร้านขายยา ซึ่งรับรักษาและให้ยาเฉพาะคนไข้ที่กลับบ้านทุกครั้งที่มารับการรักษาและแตกต่างจาก “บ้าน” คนชราหรือคนพิการหรือสถานพักฟื้นซึ่งมีแต่ที่นอนและการดูแลเป็นประจำ โดยไม่มีบริการแพทย์ที่ให้การรักษาอย่างครบถ้วน

ความพึงพอใจ เป็นการประเมินการให้บริการของโรงพยาบาล พจนานุกรมด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนซึ่งมีประสบการณ์ในระบบการให้บริการทางการแพทย์ และความเข้าใจในผลการดูแลที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วย

ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลจะมีความคาดหวังแตกต่างกัน ประชาชนที่ไปโรงพยาบาลคือผู้ที่มีความทุกข์เพราะความเจ็บป่วย ดังนั้นการไปโรงพยาบาลก็เพื่อให้หมอตรวจและรักษาให้หายจากโรค แต่การไปโรงพยาบาลต้องติดต่อบุคลากรหลายประเภท เช่น แพทย์

พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ความคาดหวังทั่วไปคือ การอยากพบแพทย์ และเจ้าหน้าที่ใจดี พุดจาดี ความคาดหวังจึงเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ หากประชาชนได้รับการบริการตามที่คาดหวังก็จะเกิด ความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อ สถานบริการนั้น ๆ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์นั้น สรุป เป็นแนวคิดในด้านขอบเขตออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจโดยทั่วไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากร และระบบการ ให้บริการทางการแพทย์
2. ความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ในด้านต่างๆ ที่ ผู้ป่วยไปใช้เป็นประจำ

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความ ตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไป มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะ เกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมด ไปทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมีการ ประเมินผลการดูแลสุขภาพอนามัยด้านต่างๆ ไปในทางบวก

ความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัด คุณภาพของการให้บริการ

การศึกษาในครั้งนี้จะเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ป่วยนอกแผนก กุมารเวชต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความสะดวก (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความสามารถ (Competence) ด้านความสุภาพ (Courtesy) ด้านความ น่าเชื่อถือ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านลักษณะภายนอก (Tangible) และด้านความ เข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers)

### แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช เป็นส่วนงานหนึ่งของงานผู้ป่วยนอกทั้งหมด สถานที่ที่ตั้งอยู่บริเวณชั้นที่หนึ่งของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีจำนวนห้องตรวจ 6 ห้อง มีแพทย์ออกตรวจ 6-7 คนต่อวัน จัดสรรการออกตรวจตามช่วงเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

#### หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการคัดกรอง ตรวจรักษา ส่งเสริมป้องกันโรคต่างๆแก่ผู้ป่วยเด็กตั้งแต่แรกคลอดถึงอายุ 15ปี อย่างถูกต้อง ปลอดภัย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงให้สุขศึกษาคำแนะนำแก่ผู้ป่วยญาติ ผู้รับบริการ ตามมาตรฐานวิชาชีพ

#### ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการและตรวจรักษาแก่ผู้ป่วยเด็กที่มีอายุตั้งแต่แรกคลอดถึงอายุ 15 ปี แบบไม่ถูกเงิน เปิดรับบริการรักษาพยาบาลทุกวัน ตั้งแต่ เวลา 08.00 น . - 20.00 น.

#### ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

##### ลูกค้าภายนอก

ความต้องการของผู้รับบริการภายนอกคือการได้รับการวินิจฉัยและรับบริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้อง ปลอดภัย รวดเร็ว และผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ ในบริการตามมาตรฐานวิชาชีพและเป็นองค์รวม

##### ลูกค้าภายใน

ความต้องการ การทำงานเป็นทีม มีการสื่อสารและประสานงานที่ดี เครื่องมือและบุคลากรพร้อมให้การบริการตลอดเวลา มีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี และมีแนวทางในการดูแลผู้ป่วยอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ

#### ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ คือ

1. ผู้ป่วยทุกรายได้รับการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องเหมาะสมและผู้รับบริการพึงพอใจ
2. การให้ข้อมูลสุขภาพ การให้สุขศึกษา คำแนะนำ การสื่อสารถูกต้อง ครบถ้วน
3. มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
4. มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับและส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพ

#### ขั้นตอนกระบวนการสำคัญ

1. การต้อนรับผู้ป่วย
2. การประเมินและ คัดกรองผู้ป่วย
3. การตรวจวินิจฉัยและการดูแลรักษา

4. การประเมินซ้ำการให้คำแนะนำ สุขศึกษาและสรุปผลเวชระเบียน
5. การวางแผนติดตามต่อเนื่อง

#### **ปริมาณงานแล ทรัพยากร**

1. กุมารแพทย์ประจำ จำนวน 9 คน
2. กุมารแพทย์ที่ปรึกษา จำนวน 20 คน
3. พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 5 คน
4. พนักงานผู้ช่วยแพทย์ จำนวน 15 คน
5. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 1 คน

#### **จุดเน้นการพัฒนา**

ให้ความรู้คำแนะนำเชิงป้องกันและให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการที่ต้องดูแลผู้ป่วยในกลุ่มโรคที่มีไข้ไม่ลดภายในสองวันเพื่อติดตามหาสาเหตุของโรค

#### **ประเด็นการส่งเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง**

ให้คำแนะนำในเชิงป้องกันในผู้ป่วยทุกรายที่มีแนวโน้มและความเสี่ยงในการเกิดโรค ซ้ำซ้อนในอนาคตและกลุ่มผู้ป่วยเด็กที่มารับวัคซีนป้องกันโรครวมถึงติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง

#### **คุณภาพบริการ 10 ด้านของโรงพยาบาลเชียงใหม่**

1. ความสะดวก ได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอก กุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ตั้งที่ ชั้น 1 ในบริเวณ โถงผู้ป่วยนอก Counter OPD ที่ 3 นับจากประตูทางเข้า เปิดบริการเวลา 8.00 – 20.00 น. ความสะดวกในการติดต่อให้บริการ ทางแผนกได้มีการวางแผนติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยการโทรติดตามนัดล่วงหน้าก่อนมาตรวจ 1 วัน และผู้รับบริการที่ไม่ได้นัดล่วงหน้า สามารถโทรมาเพื่อเตรียมแฟ้มประวัติ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ นอกจากนี้ทางแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชยังมีพยาบาลและเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยแพทย์ให้ข้อมูล คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการและคำแนะนำด้านสุขภาพสำหรับการอำนวยความสะดวก ในสถานที่จอดรถในปีพ.ศ. 2550 ทางโรงพยาบาลได้จัดสถานที่จอดรถสำหรับพนักงานโดยเฉพาะ อยู่ด้านหลังศูนย์การค้าสวนแก้ว เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการสามารถจอดรถได้เพิ่มมากขึ้นในสถานที่จอดรถของโรงพยาบาล ปัจจุบันพบว่าในช่วงเวลาสถานที่จอดรถยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้มีการสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและยังมีล่ามสำหรับชาวต่างชาติ เช่น

อังกฤษ เยอรมัน ญี่ปุ่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ชาวต่างชาติตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกคนได้มีการรับฟังข้อคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม รวมไปถึงการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ละเอียด ชัดเจน การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยา และเวชภัณฑ์ หรือกระบวนการรักษา การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล และการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย เพื่อเป็นการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม ทางโรงพยาบาลได้ใช้แบบฟอร์มในการซักประวัติ ซึ่งรวมไปถึงข้อมูลการสอบถามสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลเพื่อได้จัดเตรียมและอำนวยความสะดวก สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

3. ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ผู้ให้บริการความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการ พยาบาล ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ และพยาบาล เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอนการรักษา การให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วย นอกเหนือจากนี้ทางโรงพยาบาลได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการรักษาอยู่เสมอ มีกลยุทธ์และแนวทางคือ การจัดให้มีแพทย์ที่ได้รับวุฒิปริญญาตรีเฉพาะทางตลอด 24 ชั่วโมง เรียกว่าระบบ Day & Night staff โดยไม่ใช้ระบบแพทย์ประจำบ้านมาอยู่เวรนอกเวลา เพื่อให้เกิดการวินิจฉัยที่แม่นยำ และลดความเสี่ยงในการรักษา จัดให้มีแพทย์และคลินิกพิเศษต่างๆ ตามกลุ่มโรคของลูกค้าเป้าหมายในปี 2552 แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชมีกุมารแพทย์ประจำอยู่จำนวน 9 ท่านซึ่งเป็นเฉพาะทาง แพทย์ที่ปรึกษาจำนวน 20 ท่าน ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่รามได้จัดหาแพทย์เฉพาะทางให้เพิ่มมากขึ้น โดยการไปจัดหาแพทย์เฉพาะทางจากที่อื่นๆ และได้วางแผนส่งแพทย์ที่เรียนจบไปศึกษาต่อเฉพาะทาง ปัจจุบันโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีกุมารแพทย์ประจำทั้งหมด 9 คน และมีกุมารแพทย์แพทย์ที่ปรึกษาจำนวน 20 ท่าน สำหรับบุคลากรทางการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชมีจำนวนพยาบาลจำนวน 5 คนและมีพนักงานช่วยการพยาบาลจำนวน 15 คน หมุนเวียนสับเปลี่ยนในการทำงานได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสมการมุ่งเน้นสมรรถนะของบุคลากรมีกลยุทธ์และแนวทางคือ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมีการจัดทำและทบทวนปรับปรุงสมรรถนะหลัก ( Core Competency )และสมรรถนะตามหน้าที่งาน ( Functional Competency ) เพื่อเป็นการปูพื้นฐานไปสู่การจัดทำระบบการพัฒนาบุคลากร ที่ได้ทั้งทัศนคติ ทักษะ และแรงจูงใจต่อไป

4. ความสุภาพ ได้แก่ กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อัจฉริยะ ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่

ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ

5. ความน่าเชื่อถือ ของแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช โรงพยาบาลซีงใหม่ราม ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ได้มีการตรวจวินิจฉัยรักษาโดยใช้เครื่องมือทันสมัย ยารักษาโรคที่มีคุณภาพ ความซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการทั้ง แพทย์ พยาบาล ได้มีการอธิบายทุกขั้นตอนของการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน ตลอดการตรวจรักษา

6. ความไว้วางใจ ได้แก่ ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ การบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ และให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง ทางแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช ได้วางระบบในการอธิบายสื่อสารให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจโดยจะมีการอธิบายก่อนการให้บริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้แก่ มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว พยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความต้องการของผู้ป่วย รวมไปถึงการโทรติดตามนัดและให้ข้อมูลอำนวยความสะดวกก่อนมารับบริการจริง 1 วันกรณีผู้ป่วยที่ไม่ได้นัดหมายสามารถโทรศัพท์สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่ออำนวยความสะดวกก่อนเข้ามาตรวจรักษาได้ตลอดเวลา

8. ความปลอดภัย ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความครบถ้วน เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ การให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ให้บริการ ทางแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชได้วางระบบในเรื่องความปลอดภัยของเครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ให้มีความเพียงพอและพร้อมใช้ในการทำงานทุกวัน โดยจัดให้มีผู้รับชอบอย่างชัดเจน

9. ลักษณะภายนอก ได้แก่ แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสวยงาม แผนกกุมารเวชมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี ถึงแม้จะมีทางเข้าออกเป็นทางเดียว แต่ในการให้บริการในการดูแลเด็กเจ็บป่วยและ เด็กที่มารับวัคซีน ทางแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช ได้มีระบบในการคัดกรองเด็กแต่ละคนตามมาตรฐานวิชาชีพและ ตามหลักการกา

ป้องกันการติดเชื้อ และได้จัดแบ่งบริเวณนั่งรอตรวจอย่างถูกต้องและเหมาะสม ในการแต่งกาย และบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวชแพทย์ทุกท่านที่ปฏิบัติงาน แต่งกายเรียบร้อยสวมเสื้อ กาวน แสดงป้ายชื่อให้ผู้รับบริการทราบในสิทธิของผู้ป่วย สำหรับการแต่งกายและบุคลิกภาพ ของพยาบาล และพนักงานช่วยการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช ได้จัดให้มีแบบฟอร์มและเตรียมพร้อม ผ่านการอบรมในการให้บริการ แผนกกุมารเวช การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชมีความ สวยงามสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ถึงแม้สถานที่ด้านในเคาน์เตอร์บริเวณหน้าห้องตรวจจะคับ แคบ

10. ความเข้าใจลูกค้า ได้แก่ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ การจดจำ รายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ เช่นการจดจำชื่อเล่นของเด็กๆที่มาตรวจรักษา และรับวัคซีน การแจกสติ๊กเกอร์การ์ตูน ฯลฯ รวมถึง การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียด อัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการซึ่งจัด ตั้งอยู่บริเวณ โถงผู้ป่วยนอกรวม และยังมีบริการน้ำดื่ม โอวัลติน และน้ำสมุนไพร ทุกวัน

#### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สงบ ปันทวงศ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยด้านบริการ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามลำดับ ดังนี้ด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อระยะเวลาที่ใช้ในการรับ บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ ขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจใน ภาพรวมต่อความปลอดภัยในการให้บริการในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีระดับ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อด้านอาคารสถานที่ในระดับมาก ด้านบุคลากรที่ให้บริการแก่ ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการใน ระดับมาก ด้านการตอบสนองในการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการ ตอบสนองในบริการในระดับมาก ด้านความเชื่อมั่นในบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ ความเชื่อมั่นในบริการ ในระดับมาก ด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจใน ภาพรวมต่อการให้ข้อมูลทางสุขภาพในระดับมาก

**รตนพร บุรีประเสริฐ (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการโรงพยาบาล

เอกชนแห่งหนึ่ง : กรณีศึกษา ผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการจำนวน 150 ราย ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้านในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ ด้านการบริการตรวจรักษา ด้านการเข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความคิดเห็นในระดับมากดังนี้ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ความสะอาดภายในโรงพยาบาล ด้านบริการเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ ได้แก่ บุคลิกของแพทย์ที่น่าเชื่อถือน่าวางใจ ด้านการตรวจรักษา ได้แก่ มีผู้ชำนาญเฉพาะสาขา ด้านการเข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ แพทย์และพยาบาลเต็มใจตอบข้อซักถาม

**ธีรวิทย์ นันทา (2554)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา แยกตามคลินิกได้ 4 คลินิกคือคลินิก อายุรกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูตินรีเวช คลินิกกุมาร จำนวน 400 ราย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาการมาใช้บริการ ระหว่าง 1-3 ปี มีความถี่ในการใช้บริการ 2-5 เดือนต่อครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการที่คลินิกอายุรกรรม สาเหตุที่มาใช้บริการคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านลักษณะภายนอก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจผู้บริการ ด้านความสะดวก

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกดังนี้ ด้านความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.) ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ความ

ละเอียดและความชัดเจน ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก ได้แก่ การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ของศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความคงเส้นคงวา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการโดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด ด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved