

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรีพัฒน์	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	36
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	80
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผล	89
ข้อค้นพบ	91
ข้อเสนอแนะ	98
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	102
ข้อจำกัดในการวิจัย	103
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	107
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	113
ภาคผนวก ค Flow Chat การทำงานของแผนกผู้ป่วยนอก	114

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการกระจายจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยกระจายตามคลินิก	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาการ มาใช้บริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการ ใช้บริการบริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ที่ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่มาใช้ บริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	24
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบ ถาม จำแนกตามด้านความสะดวก	25
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบ ถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร	26
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบ ถาม จำแนกตามด้านความสามารถ	27
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบ ถามจำแนกตามด้านความสุภาพ	28
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบ ถามจำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความคงเส้นคงวา	30
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	31
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย	32
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะภายนอก	33
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	34
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	35
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ	36
24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายชื่อ ของข้อคำถามเรื่อง การมีพนักงานให้ข้อมูลและการ ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ	37
25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายชื่อ ของข้อคำถามเรื่อง ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้า มาใช้บริการ	38
26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายชื่อ ของข้อคำถามเรื่อง เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วย นอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.)	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ	40
28	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	41
29	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล	42
30	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การบอกหรือแจ้ง ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล	43
31	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์	44
32	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง ความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว	45
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ จำแนกตามอายุ	46
34	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อด้าน ความสามารถ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์	47
35	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อด้าน ความสามารถ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
36	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อต้าน ความสามารถ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่องความสามารถและ ความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล	49
37	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อต้าน ความสามารถ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง ความถูกต้องใน การให้บริการของแพทย์	50
38	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อต้าน ความสามารถ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง ความถูกต้องใน การให้บริการของพยาบาล	51
39	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อต้าน ความสามารถ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง ความถูกต้องใน การให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล	52
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ	53
41	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อต้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง กิริยา มารยาท และความสุภาพ ของพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม	54
42	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อต้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง อธิยาศัย ความเป็นมิตร ของ พนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม	55
43	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อต้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของ พนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม	56
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ	57
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามอายุ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
46	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านความคงเส้นคงวาจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การให้บริการโดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน	59
47	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านความคงเส้นคงวาจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การบริการโดยรวมที่ดี สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ	60
48	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านความคงเส้นคงวาจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การบริการโดยรวมที่ดี สม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ	61
49	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านความคงเส้นคงวาจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การให้บริการตามที่ได้ ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	62
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ	63
51	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การให้บริการอย่างรวดเร็ว	64
52	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อ ด้าน การตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	65
53	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อ ด้าน การตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง ความเต็มใจในการให้บริการ	66
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้าน ความปลอดภัย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง ความปลอดภัยของ อาคารสถานที่	68
56	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้าน ความปลอดภัย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง เครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน	69
57	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้าน ความปลอดภัย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง เครื่องมือและ อุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด	70
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามอายุ	71
59	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้าน ลักษณะ ภายนอก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง การแต่งกายและ บุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล	72
60	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้าน ลักษณะ ภายนอก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง อาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย	73
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	74
62	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง การพยายามเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้รับบริการ	75
63	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อคำถามเรื่อง การให้บริการ หนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	76
64	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ จำแนก ตามอายุ	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
65	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านจรรยาบรรณ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง ให้การรักษา ผู้ป่วยทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย	78
66	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านจรรยาบรรณ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง ให้การรักษา ผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน	79
67	ลำดับและจำนวนความคิดเห็นของปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	80
68	แสดงค่าเฉลี่ยและอันดับ ความพึงพอใจของลูกค้านำต่อคุณภาพการบริการศูนย์ ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	82
69	แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 20-30 ปี	92
70	แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 31-40 ปี	93
71	แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 41-50 ปี	94
72	แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 51-60 ปี	95
73	แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป	96