

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

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

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

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล โดยผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม ซึ่งเกิดจากการผลิตและการตลาด รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง และสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

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

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เราไม่สามารถมองเห็น จับต้อง หรือ รู้สึกถึงการบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่จะสามารถรับรู้ว่าเป็นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้นๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้อง หรือ พิจารณาคุณสมบัติของสินค้าก่อนการซื้อได้ เนื่องจากสินค้านี้มีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้

ผู้บริโภครับทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 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 แต่ปัจจัยสำคัญในการให้บริการ ไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักร หรือกระบวนการบริการที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้น คือ เมื่อให้และรับบริการในเวลาเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะมีการวางแผนกระบวนการให้บริการล่วงหน้า แต่การบริการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อม ไม่ว่าจะด้านจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย รวมถึงความพร้อมทางด้านร่างกายหรือจิตใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการเช่นกัน เมื่อเกิดความรู้สึก หรือเกิดทัศนคติในทางลบ ก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (Bias) ด้วยเช่นกัน

**4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous)** การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งใช้เกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ กลับเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและดูมีตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่จะช่วยในการให้บริการ คือ คน และคุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากการขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ให้เท่าเทียม และการขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐาน โดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

**5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)** เนื่องจากการบริการผลิตได้เพียงครั้งละ 1 หน่วยและจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่พอเพียง และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้และเกิดความสูญเปล่ากับพนักงานที่ต้องอยู่ว่างๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย ในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

**ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: 182)**

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา 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 ในการเข้าพบหรือติดต่อ กับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ

**2. การติดต่อสื่อสาร ( Communication)** หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือ คำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร

**3. ความสามารถ (Competence)** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น

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

**5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ ขององค์กรที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการเอง เช่น องค์กรที่มีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น

6. **ความคงเส้นคงวา (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับแก่ลูกค้า เป็นต้น

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

8. **ความปลอดภัย (Security)** หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใดๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์การแพทย์ที่สะอาด ปราศจากเชื้อ 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

#### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ชยกร แชวตระกูล ( 2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรคโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก จำนวน 350 ราย พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย อัตราค่ายา อัตราค่าบริการ ตรวจรักษา ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน

ระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมลภาวะดูฟรี การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปลิวแผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไปเช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากเภสัชกร การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย

#### จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร ( 2549) การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร เป็นการศึกษาโดยใช้เกณฑ์วัดคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก มีทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่

1. ความสะดวกในการใช้บริการ
2. อธิษาศัยไมตรี
3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
4. การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา
5. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
6. ความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล
7. จริยธรรมของเจ้าหน้าที่
8. ราคา เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น

เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 400 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในมุมมองผู้รับบริการดังนี้ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านการมีขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากเป็นอันดับแรก

ด้านอรรถศาสตร์ไม่ตรี ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านการได้รับบริการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้าน มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้าน มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอ ให้ความรู้ด้านสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้าน ได้รับความปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้าน จำนวนบุคลากรด้านการแพทย์มีเพียงพอและพร้อมที่จะให้บริการ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้าน การได้รับการช่วยเหลือทันทีเมื่อร้องขอ ด้านราคา ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้าน ค่ารักษาพยาบาลเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ

**อภิถัญญา ดีเยี่ยม (2549)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา จำนวน 400 ราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องยา โดยพึงพอใจต่อการได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องการเงิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่ชำระเงิน ความสะดวกในการจ่ายเงิน และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการบริการห้องบัตร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดส่งเอกสารครบถ้วน สถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องตรวจโรคเอกซเรย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความชำนาญในการเอกซเรย์ ความสะอาดของเสื้อผ้าที่ใช้เปลี่ยน และระยะเวลาในการรอคอยผลเอกซเรย์ ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องปฏิบัติการ และชั้นสูตผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความแม่นยำในการเจาะเลือด ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องตรวจโรค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ การจัดอันดับคิวก่อนหลัง ความเอาใจในการบอกเล่าอาการเจ็บป่วย ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อ

สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ เครื่องหมายแสดงจุดที่ตั้งบริการง่ายต่อการเข้าใจ และความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ตามลำดับ

**สงบ บันทวงศ์ (2549)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกในแต่ละด้านดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ได้แก่ มีป้ายบอกสถานที่อ่านง่ายและชัดเจน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ได้แก่ การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความสะอาด ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการมารับบริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำหลังการตรวจเหมาะสม ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ได้แก่ พยาบาลเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียดตามอาการของท่าน ด้านความเชื่อมั่นใจการให้บริการ ได้แก่ ท่านมั่นใจในเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจแก่ท่าน ด้านความปลอดภัยในบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อท่านก่อนรับบริการ ต่างๆ และก่อนการตรวจทุกครั้ง

**ศรีนัญญารณ์ พวงเงินมาก (2549)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิบ้านป่าป้อ ตำบลป่าป้อ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เลือก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิบ้านป่าป้อ จำนวน 200 คน โดย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ พบว่า จากกลุ่ม ตัวอย่าง 200 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 66.50 อยู่ในช่วงอายุ 15 – 65 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ **ด้านความเป็นมืออาชีพและความชำนาญ** จำแนกเป็นรายชื่อพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและ ขั้นตอนการรักษา เจ้าหน้าที่ซักประวัติการเจ็บป่วยอย่างละเอียด เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับความ เจ็บป่วยหรือโรคอย่างละเอียด เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วย หรือเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย เจ้าหน้าที่อธิบายเรื่องยาที่ใช้รักษาและวิธีการใช้ยา เจ้าหน้าที่เปิด โอกาสให้ซักถามเกี่ยวกับการรักษา เจ้าหน้าที่ตรวจร่างกายตามอาการอย่างละเอียด เจ้าหน้าที่เปิด โอกาสให้ตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจนเข้าใจง่ายตามที่ต้องการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว **ด้านเจตคติและพฤติกรรม** จำแนกเป็นรายชื่อพบว่า กลุ่ม

ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย อธยาศัยไมตรีที่ดี เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ของสถานบริการ จำแนกเป็นรายชื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือหน่วยบริการปฐมภูมิมีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทดี ปลอดภัย ไม่มีกลิ่น การจัดและความเพียงพอของเก้าอี้ที่ใช้ในการรอรับบริการ บริเวณที่จัดให้บริการมีความสะอาดและเหมาะสมต่อการมารับบริการ มีน้ำดื่มและภาชนะรองน้ำดื่มที่สะอาด และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านการปรับบริการให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และด้านความเที่ยงตรงของการบริการและความไว้วางใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved