

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ป่วยนอก ที่เข้ามาใช้บริการทางด้าน การแพทย์ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แยกตามคลินิก ได้ 4 คลินิกคือ คลินิกอายุรกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูตินารีเวช คลินิกกุมาร จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความพึงพอใจ ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการทดสอบสองตัวแปรด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที่ (Independent Sample T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างคนละกลุ่ม สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 50.8 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 73.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 58.0 มีอาชีพ รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 40.3 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 47.2 มีระยะเวลา การมาใช้บริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 42.3 มีความถี่ในการใช้บริการ บริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ 2-5 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ 37.4 ส่วนใหญ่บริการที่ใช้ที่ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ คลินิกอายุรกรรม ร้อยละ 57.8 สาเหตุที่มาใช้บริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุดคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ร้อยละ 97.5

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพการบริการ ของ ศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

**ตารางที่ 68** แสดงค่าเฉลี่ยและอันดับ ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.52 (มากที่สุด)	1
ด้านลักษณะภายนอก	4.22 (มาก)	2
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.20 (มาก)	3
ด้านความสามารถ	4.08 (มาก)	4
ด้านความคงเส้นคงวา	3.98 (มาก)	5
ด้านความปลอดภัย	3.97 (มาก)	6
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.87 (มาก)	7
ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	3.86 (มาก)	8
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	3.84 (มาก)	9
ด้านความสะอาด	3.83 (มาก)	10
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	

หมายเหตุ: 4.50-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 = พึงพอใจมาก 2.5-3.49 = พึงพอใจปานกลาง  
1.50-2.49 = พึงพอใจน้อย 1.00-1.49 = พึงพอใจน้อยที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ โดยรวม พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจมากในปัจจัยคุณภาพบริการด้าน ความน่าเชื่อถือเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.52) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และความเชื่อถือได้ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา ชื่อเสียงของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ในปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือมีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์ และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41) บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ภาพรวมของสถานที่ให้บริการ เป็นสถานพยาบาลที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) การตกแต่งภายในมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11) การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.01) อาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ในปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ความละเอียดและความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย และความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว (ค่าเฉลี่ย 4.30) ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล และการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ในปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา อธิยาศัย ความเป็นมิตร ของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.20) กิริยามารยาท และความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ในปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสามารถและ

ความเชี่ยวชาญของพยาบาล และความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ในปีจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความคงเส้นคงวา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือการให้บริการโดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) การบริการโดยรวมที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ และ การบริการโดยรวมที่ดีสม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ในปีจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ และ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ในปีจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ความเต็มใจในการให้บริการ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ในปีจจัยคุณภาพการบริการ ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย (3.91) ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ในปีจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ การให้บริการนำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.01) การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.80) การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปีจจัยคุณภาพการบริการ พบว่าผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจใน ด้านความสะอาด เป็นอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.40) การมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 2.80)

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการคลินิกตรวจโรค ศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

**ด้านความสะดวก** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันในปัจจัยย่อยด้าน การมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้ามาใช้บริการ เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.) โดยพบว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

**ด้านการติดต่อสื่อสาร** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันในปัจจัยย่อยด้านการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วยพบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี

ในปัจจัยย่อยด้าน การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล ด้านการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษา พยาบาล ด้านความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์ ด้านความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว พบว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่ม อายุ 31-40 ปีและกลุ่มอายุ 51-60 ปี

**ด้านความสามารถ** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ในปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปัจจัยย่อยด้าน ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล ด้านความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล พบว่ากลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 41-50

ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้าน ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ พบว่า กลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปีและกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้านความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล พบว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้านความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล พบว่ากลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

**ด้านความสุภาพ** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันในทุกปีจจัยย่อย พบว่าในปีจจัยย่อยด้าน กิริยา มารยาท และความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้าน อธิยาศัย ความเป็นมิตร ของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้าน การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม พบว่ากลุ่มที่ 1กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี กลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

**ด้านความน่าเชื่อถือ** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในทุกปีจจัยย่อย

**ด้านความคงเส้นคงวา** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ แยกตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันในทุกปีจจัยย่อย โดยพบว่า ในปีจจัยย่อยด้าน การให้บริการโดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้าน การบริการ โดยรวมที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ พบว่ากลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 31-40 ปีและกลุ่มอายุ 41-50 ปีมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี กลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้าน การบริการ โดยรวมที่ดีสม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ พบว่ากลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 41-50 ปีมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปีและกลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้านการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริงพบว่ากลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี กลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

**ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันในทุกปีจจัยย่อย โดยพบว่าในปีจจัยย่อยด้าน การให้บริการอย่างรวดเร็ว พบว่า กลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 31-40 และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี กลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี กลุ่มที่ 3 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้านการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว พบว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปีจจัยย่อยด้านความเต็มใจในการให้บริการ กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่ม อายุ 31-40 ปี และ 51-60 ปี

**ด้านความปลอดภัย** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันในทุกปีจจัยย่อย โดยพบว่าในปีจจัยย่อยด้าน ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี

ในปีจจัยย่อยด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด พบว่ากลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 51-60 ปี

**ด้านลักษณะภายนอก** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มอายุพบว่า มีความแตกต่างกัน ในปัจจัยย่อยด้าน การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล พบว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 และ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจใน มากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปัจจัยย่อยด้านอาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจใน มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

**ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกัน ในปัจจัยย่อยด้าน การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ในปัจจัยย่อยด้าน การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

**ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ** เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกัน ในปัจจัยย่อยด้านการ รักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย และด้าน ให้ความสำคัญรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน โดยพบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี



## อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

**คุณภาพการบริการโดยรวม** ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านลักษณะภายนอก ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร (2549) ที่ศึกษาคุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพบริการในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะขององค์กรและกระบวนการให้บริการที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน

**ด้านความสะดวก** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อย มีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านความสะดวกของสถานที่จอดรถ มีจุดประชาสัมพันธ์ช่วยตอบคำถามสำหรับผู้ป่วยและด้านมีการส่งต่อผู้ป่วยไปตรวจแผนกต่าง ๆ ได้รวดเร็ว

**ด้านการติดต่อสื่อสาร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ความละเอียดและความชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านได้รับความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาจากเจ้าหน้าที่ และเมื่อเทียบผลการศึกษาของ ศรีนัญญาภรณ์ พวงเงินมาก (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิบ้านป่าป้อง ตำบลป่าป้อง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ไม่มีความสอดคล้องกัน ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ทำให้บริการมีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะให้บริการ

**ด้านความสามารถ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อย มีความพึงพอใจ ในระดับมากลำดับแรก คือ ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของชยกร แศวตระกูล (2552) มีความสอดคล้องกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์

**ด้านความสุภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจ ในระดับมากลำดับแรก คือ การพูดจาที่สุภาพ เรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของสงบ ปันทวงศ์ (2549) พบว่าไม่มีความสอดคล้องกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

**ด้านความน่าเชื่อถือ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ ความเชื่อถือได้ของศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่องการรับได้รับความปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน

**ด้านความคงเส้นคงวา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อย มีความพึงพอใจ ในระดับมากลำดับแรก คือ การให้บริการ โดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของ สงบ ปันทวงศ์ (2549) ไม่มีความสอดคล้องกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำหลังการตรวจเหมาะสม

**ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้บริการ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของจิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านมีขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และ ด้าน ได้รับการบริการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ

**ด้านความปลอดภัย** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อย มีความพึงพอใจ ในระดับมากลำดับแรก คือ เครื่องมือและ

อุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้าน ความปลอดภัยของสถานที่ อาคารสถานที่สะอาด ไม่แออัดคับแคบ มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศ ถ่ายเทได้สะดวก และด้านมีอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอและพร้อมใช้งาน ตลอดเวลา

**ด้านลักษณะภายนอก** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อย มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของ สงบ ปันทวงศ์ (2549) ไม่มีความสอดคล้องกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความสะอาด

**ด้านความเข้าใจผู้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมากปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การให้บริการ น้ำดื่มที่สะอาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้าน ได้ทราบราคาค่ารักษาพยาบาลก่อนรับ การรักษา มีโทรทัศน์ วีดีโอ ให้ท่านดูระหว่างรอรับบริการและมีบริการน้ำดื่มให้ท่านขณะรอ รับบริการ

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรีพัฒน ์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเป็น แนวทาง ปรับปรุง คุณภาพบริการ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. เหตุผลที่มาใช้บริการ พบว่า เหตุผลที่ผู้ป่วยนอกเลือกมาใช้บริการ ศูนย์ศรีพัฒน ์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5 อันดับแรก คือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ยาและอุปกรณ์ มีคุณภาพดี อุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย มีแพทย์ทำการรักษาประจำ และประทับใจในการดูแล เอาใจใส่

2. ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรีพัฒน ์ คณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ พบว่า มีข้อค้นพบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในแต่ละกลุ่มอายุดังนี้

ตารางที่ 69 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีดังนี้

ลำดับ	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความสะดวก	ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	2.65
2	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	3.52
3	ด้านความสามารถ	ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล	3.69
4	ด้านความสามารถ	ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล	3.69
5	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.71
6	ด้านความคงเส้นคงวา	การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.73
7	ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ให้การรักษาส่งผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน	3.73
8	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	3.77
9	ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ให้การรักษาส่งผู้ป่วยทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย	3.77
10	ด้านความปลอดภัย	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน	3.81

หมายเหตุ: 4.50-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 = พึงพอใจมาก 2.5-3.49 = พึงพอใจปานกลาง  
1.50-2.49 = พึงพอใจน้อย 1.00-1.49 = พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางดังกล่าวข้างต้นพบว่า ผู้ป่วยนอกในกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกในปัจจัยย่อยได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย และเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน

ตารางที่ 70 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีดังนี้

ลำดับ	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความสะดวก	ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	2.84
2	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	3.53
3	ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน	3.73
4	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	3.73
5	ด้านความคงเส้นคงวา	การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.76
6	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.8
7	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	3.81
8	ด้านความสามารถ	ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล	3.83
9	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	3.85
10	ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย	3.85

หมายเหตุ: 4.50-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 = พึงพอใจมาก 2.5-3.49 = พึงพอใจปานกลาง  
1.50-2.49 = พึงพอใจน้อย 1.00-1.49 = พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางดังกล่าวข้างต้นพบว่า ผู้ป่วยนอกในกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกในปัจจัยย่อยได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และ ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย

ตารางที่ 71 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีดังนี้

ลำดับ	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความสะดวก	ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	2.81
2	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	3.73
3	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	3.89
4	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.9
5	ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน	3.94
6	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.97
7	ด้านความคงเส้นคงวา	การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.98
8	ด้านความปลอดภัย	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน	3.98
9	ด้านลักษณะภายนอก	อาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย	3.98
10	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความเต็มใจในการให้บริการ	3.99

หมายเหตุ: 4.50-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 = พึงพอใจมาก 2.5-3.49 = พึงพอใจปานกลาง  
1.50-2.49 = พึงพอใจน้อย 1.00-1.49 = พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางดังกล่าวข้างต้นพบว่า ผู้ป่วยนอกในกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกในปัจจัยย่อยได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน อาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย และ ความเต็มใจในการให้บริการ

ตารางที่ 72 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีดังนี้

ลำดับ	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความสะดวก	ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	2.65
2	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	3.52
3	ด้านความคงเส้นคงวา	การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.73
4	ด้านความสามารถ	ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล	3.69
5	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.71
6	ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน	3.73
7	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.98
8	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความเต็มใจในการให้บริการ	3.92
9	ด้านความปลอดภัย	ความปลอดภัยของอาคารสถานที่	3.92
10	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	3.81

หมายเหตุ: 4.50-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 = พึงพอใจมาก 2.5-3.49 = พึงพอใจปานกลาง  
1.50-2.49 = พึงพอใจน้อย 1.00-1.49 = พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางดังกล่าวข้างต้นพบว่า ผู้ป่วยนอกในกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกในปัจจัยย่อยได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว การให้การรักษารวดเร็ว ความเต็มใจในการให้บริการ ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ และ การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ

ตารางที่ 73 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อปัจจัยย่อยที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีดังนี้

ลำดับ	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความสะดวก	ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	2.65
2	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	3.52
3	ด้านความคงเส้นคงวา	การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.73
4	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.71
5	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	3.81
6	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.98
7	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	3.88
8	ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ให้การรักษาส่งผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน	3.73
9	ด้านลักษณะภายนอก	อาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย	3.92
10	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	3.77

หมายเหตุ: 4.50-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 = พึงพอใจมาก 2.5-3.49 = พึงพอใจปานกลาง  
1.50-2.49 = พึงพอใจน้อย 1.00-1.49 = พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางดังกล่าวข้างต้นพบว่า ผู้ป่วยนอกในกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกในปัจจัยย่อยได้แก่ ด้านความสะดวกของสถานที่จอดรถ การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ การให้บริการอย่างรวดเร็ว การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน อาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย และ การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

3. ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษากระบวนการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตาม Flow Chart การทำงานของแผนกผู้ป่วยนอก (ภาคผนวก ค) พบว่า กระบวนการในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีดังนี้

จุดที่ 1 มีพยาบาลหรือพนักงานช่วยการพยาบาลทำการต้อนรับ ชักประวัติ ตรงบริเวณหน้าลิฟท์ ชั้น 13 อาคารศรีพัฒน์ เพื่อทำการคัดแยกผู้ป่วย โดยมีการแยกผู้ป่วยเป็น 3 กลุ่ม คือ



1. ผู้ป่วยใหม่ พยาบาลหรือพนักงานช่วยการพยาบาลจะทำการสอบถามข้อมูลและทำการส่งผู้ป่วยต่อไปที่แผนกเวชระเบียนเพื่อ กรอกประวัติ ทำการเก็บข้อมูลประวัติใหม่ และออกบัตรประจำตัวผู้ป่วย จากนั้นทำการส่งผู้ป่วยต่อไปที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์หน้าห้องตรวจแต่ละคลินิก

2. ผู้ป่วยเก่า พยาบาลหรือพนักงานช่วยการพยาบาลทำการส่งผู้ป่วยต่อไปที่แผนกเวชระเบียนเพื่อเช็คข้อมูลผู้ป่วยจากบัตรประจำตัวผู้ป่วยหรือจากชื่อและนามสกุลผู้ป่วย จากนั้นทำการส่งผู้ป่วยต่อไปที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์หน้าห้องตรวจแต่ละคลินิก

3. ผู้ป่วยนัด พยาบาลหรือพนักงานช่วยการพยาบาลทำการส่งผู้ป่วยต่อไปที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์หน้าห้องตรวจแต่ละคลินิก

จุดที่ 2 หลังจากที่มีการส่งผู้ป่วยมาที่เคาน์เตอร์หน้าห้องตรวจแต่ละคลินิกแล้วนั้น เจ้าหน้าที่พยาบาลและพนักงานช่วยการพยาบาลในแต่ละห้องตรวจจะทำการจัดคิวในการรับการตรวจ เตรียมใบสั่งยาสำหรับแพทย์ ทำการวัดสัญญาณชีพ และแจกบัตรคิวให้กับผู้ป่วยเพื่อรอพบแพทย์ ในกรณีหากเป็นผู้ป่วยเก่าอาจมีการตรวจเพิ่มเติมก่อนพบแพทย์เจ้าหน้าที่พยาบาลและพนักงานช่วยการพยาบาล จะทำการส่งผู้ป่วยไปยังแต่ละหน่วยเพื่อทำการตรวจเพิ่มเติม เช่น การตรวจเช็ค ECG การฟันยา การฉีดยา การเอ็กซเรย์ การเจาะเลือด เป็นต้น หลังจากนั้นก็จะนำผู้ป่วยกลับมาที่หน้าห้องตรวจเพื่อรอคิวรับการตรวจจากแพทย์ต่อไป

จุดที่ 3 หลังจากผู้ป่วยได้รับการตรวจจากแพทย์เรียบร้อยแล้ว หากผลการวินิจฉัยที่ได้รับจำเป็นต้องมีการตรวจเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่พยาบาลและพนักงานช่วยการพยาบาล จะทำการส่งผู้ป่วยไปยังแต่ละหน่วยเพื่อทำการตรวจเพิ่มเติมและนำผู้ป่วยกลับมาที่หน้าห้องตรวจเพื่อรอคิวรับการตรวจจากแพทย์อีกครั้ง แต่หากผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องเข้ารับการตรวจเพิ่มเติม หลังพบแพทย์ เมื่อออกจากห้องตรวจพยาบาลห้องตรวจจะมีการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วย

จุดที่ 4 กระบวนการต่อไป พนักงานช่วยการพยาบาลจะทำการนำใบสั่งยาพร้อมพาผู้ป่วยไปติดต่อแผนกการเงิน ชั้น 13 เพื่อชำระเงินและรับใบนัดครั้งต่อไป พร้อมแจ้งสถานที่ในการรับยาที่ชั้น 1 อาคารศรีพัฒน์ ในส่วนบริเวณชั้น 1 อาคารศรีพัฒน์ นั้นจะมีเจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ให้บริการทางด้านข้อมูลและคำแนะนำเพิ่มเติมแก่ผู้ป่วยอีกเช่นกัน หรือในกรณีที่ผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องนอนโรงพยาบาลเจ้าหน้าที่พยาบาลและพนักงานช่วยการพยาบาลหน้าห้องตรวจจะทำการส่งผู้ป่วยไปยัง Admit Center เพื่อทำการส่งผู้ป่วยไปยังแผนกผู้ป่วยในต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากและเมื่อศึกษา ความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในระดับมากกลุ่มอายุ ในทุกปัจจัยคุณภาพบริการ ดังนั้นในการศึกษาคครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากข้อค้นพบข้างต้นและข้อเสนอแนะเป็นข้อเสนอแนะแบบองค์รวมที่สามารถปรับใช้ได้กับผู้ป่วยทุกกลุ่มอายุ และเฉพาะบางกลุ่มอายุ โดยนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้กับกระบวนการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก ตาม Flow Chart กระบวนการให้บริการ (ภาคผนวก ค) ดังนี้

**ด้านความสะดวก** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ความสะดวกของสถานที่จอดรถ และพบว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41- 50 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป ในด้าน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วที่จะเข้ามาใช้บริการและเวลาเปิดให้บริการ ดังนั้น ศูนย์ศรัทธาพัฒนาฯ ควรปรับปรุงด้านที่จอดรถเป็นอันดับแรก อาจเพิ่มที่จอดรถไว้สำหรับผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการ ศูนย์ศรัทธาพัฒนาฯ โดยประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการทราบว่าสามารถจอดรถได้ที่ใด พร้อมทั้งมีป้ายบอกอย่างชัดเจนว่าเป็นที่จอดรถของศูนย์ศรัทธาพัฒนาฯ โดยเฉพาะ อีกทั้งมีรถบริการรับส่งจากที่จอดรถไปยังศูนย์ฯ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้มาใช้บริการ รวมถึงเพิ่มจำนวนรอบของรถบริการรับ-ส่งระหว่างที่จอดรถและอาคารศรัทธาพัฒนาฯ ให้มีความถี่มากขึ้น

ตาม Flow Chart ของศูนย์ศรัทธาพัฒนาฯ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการก่อนจุดบริการที่ 1 คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับโดยตรงเพื่อรอต้อนรับลูกค้าตรงบริเวณด้านหน้าทางเข้าเพื่อแยกผู้ป่วยเข้าใช้บริการช่องทางที่ถูกต้องทำให้เกิดความรวดเร็วในการเข้ารับบริการได้ หน้าที่ของพนักงานต้อนรับ แบ่งเป็น 2 หน้าที่หลักคือ 1. การแยกผู้ป่วยก่อนจุดบริการที่ 1 และ 2. การเดินสอบถามผู้ป่วยที่นั่งรอ ณ จุดบริการต่าง ๆ ถึงการเข้ารับบริการในลำดับถัดไป พร้อมแจ้งว่าเหลืออีกกี่คิว รวมถึงการชี้แนะ หรือพาไปยังจุดบริการถัดไป เพื่อให้ผู้ป่วยที่นั่งรอไม่รู้สึกรอานานเกินไป และสบายใจว่าจะได้รับบริการตามคิวแน่นอน

**ด้านการติดต่อสื่อสาร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือกระบวนการรักษาพยาบาล การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตน

ในระหว่างการรักษาพยาบาล และความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์ พบว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51- 60 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ดังนั้นอันดับแรกศูนย์ศรัทธาฯ ควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนการชี้แจงการรักษา หรือการจ่ายยา นอกจากการชี้แจงกับผู้ป่วยโดยตรงแล้ว การชี้แจงกับญาติผู้ป่วยหรือผู้ดูแลเป็นสิ่งสำคัญที่ควรทำควบคู่กันไปด้วยเพื่อสร้างความเข้าใจและแสดงถึงการเอาใจใส่ในการรักษาด้วย อีกวิธีที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยทุกกลุ่มอายุได้เพิ่มขึ้นคือ ทางศูนย์ศรัทธาฯ ควรจัดทำคู่มือในการปฏิบัติตนระหว่างการรักษาโรคต่าง ๆ อย่างครอบคลุมทุกโรค เพื่อแจกให้กับผู้ป่วยและญาติได้นำกลับไปศึกษาเองที่บ้านเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจให้กับผู้ป่วยและญาติได้อีกด้าน

รองลงมาคือการเพิ่มความสะดวกและช่องทางในการติดต่อสื่อสารในการสอบถามเกี่ยวกับตารางนัดหมาย หรือ การเลื่อนนัดพบแพทย์ ทางศูนย์ศรัทธาฯ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารเช่น การเพิ่มช่องทางการติดต่อทาง Call Center ของศูนย์ศรัทธาฯ หรือการโทรหรือส่ง SMS เตือนผู้ป่วยถึงเวลานัดหมาย โดยช่องทางการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้สามารถเพื่อเข้าถึงผู้ป่วยทุกกลุ่มอายุได้อย่างรวดเร็วและสะดวกและยังแสดงถึงการติดตามเอาใจใส่ผู้ป่วยได้อีกด้วย

**ด้านความสามารถ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล และความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล โดยพบว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปีและกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ แต่เมื่อพิจารณาทางด้านเหตุผลที่ผู้ป่วยนอกเลือกเข้ามาใช้บริการศูนย์ศรัทธาฯ อันดับแรกคือความเชื่อมั่นในความเชี่ยวชาญของแพทย์ ดังนั้นประเด็นสำคัญเมื่อผู้ป่วยนอกมีความเชื่อมั่นในตัวแพทย์ผู้เชี่ยวชาญแล้ว ความเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเพิ่มความพึงพอใจควบคู่กันไปด้วย ดังนั้นอันดับแรกศูนย์ศรัทธาฯ ต้องรักษามาตรฐานในการรักษาพยาบาล เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการอบรมด้านวิชาการและการบริการแก่พยาบาลและผู้ช่วยการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประชาสัมพันธ์สร้างความเชื่อมั่นในตัวบุคลากรทางการแพทย์แบบองค์รวม โดยเน้นการสร้างเชื่อมั่นทางด้านความสามารถทางด้านพยาบาล การประชาสัมพันธ์ทีมพยาบาลและความเชี่ยวชาญของพยาบาลที่มีความเชื่อถือ รวมถึงการชี้แจงการปฏิบัติงานของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลในที่ที่ผู้ป่วยสามารถรับรู้ได้เช่น ข้อควรปฏิบัติของพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล การคิด โปสเตอร์นำเสนอทีมพยาบาลที่มีคุณภาพ และการนำเสนอผลงานของพยาบาล ให้ผู้ป่วยทั่วไปเห็นอย่างชัดเจน

**ด้านความสุภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในด้าน กิริยามารยาท และความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม ดังนั้น ปัญหาด้านการบริการที่ไม่สม่ำเสมอและไม่ทั่วถึง รวมถึงการไม่ประทับใจกิริยามารยาทและความสุภาพของผู้ให้บริการ โดยพบว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ดังนั้นทางศูนย์ศรีพัฒนาฯ ควรให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการทั้งหมดในกระบวนการบริการคือ แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกพยาบาล แผนกผู้ช่วยพยาบาล แผนกจ่ายยา(เภสัชกรรม) แผนกการเงิน โดยสร้างที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสร้างมาตรฐานการให้บริการในแต่ละแผนก การสร้างหัวใจรักการบริการและการสร้างการบริการที่มาจากหัวใจให้เป็นการบริการทุกระดับประทับใจ การสร้างแบบอย่างการให้บริการจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง การให้บริการที่ผู้เข้ารับบริการจะประทับใจกลับไปทุกครั้งที่เข้ารับบริการนั้นเป็นสิ่งที่ยากมากแต่สามารถสร้างได้ ดังนั้นการฝึกอบรม และการวัดระดับมาตรฐานการให้บริการทางศูนย์ศรีพัฒนาฯ ควรมีการจัดทำอย่างต่อเนื่องทุกปีสำหรับทุกแผนก การมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นรูปธรรมจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้ด้วยและเป็นการสร้างการบริการ ณ จุดที่เข้าถึงผู้มารับบริการได้โดยตรงทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจและนำกลับไปบอกต่อ และกลับเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ต่อไป

**ด้านความคงเส้นคงวา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง และพบว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ในด้านการบริการโดยรวมด้วยความสม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกครั้งที่มาใช้บริการ ดังนั้น การสร้างมาตรฐานการบริการทั้งกระบวนการ ดังกล่าวข้างต้นรวมทั้งการพัฒนาและจัดหาบุคลากรทางการแพทย์ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาทำการรักษา ทั้งพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และแพทย์เวร ที่สามารถแก้ไขปัญหาการรักษาและดูแลผู้ป่วยได้รวดเร็วและทันท่วงที เพื่อให้บริการเป็นไปตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ และรักษามาตรฐานการบริการไว้อย่างสม่ำเสมอทุกขั้นตอนการบริการ

**ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และการให้บริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ โดยพบว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้นปัญหาการตอบสนองที่รวดเร็วในทุกกระบวนการนั้นเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขเป็นองค์รวม ไม่ควรแก้ไขเป็นจุด หรือเฉพาะบุคคล การบริการผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการเพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว ดังนั้นศูนย์ศรีพัฒนาฯ ควรเริ่ม

วางแผนกระบวนการให้บริการตั้งแต่ประตูทางเข้าศูนย์ศรีพัฒน์ฯ มีจุดคัดกรองผู้ป่วยระดับที่ 1 เช่นพนักงานต้อนรับ การชี้ช่องทางบริการตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ป่วยมารับยาโดยไม่ต้องพบแพทย์ ผู้ป่วยพบแพทย์ตามใบนัด ผู้ป่วยนัดตรวจต่อเนื่องเป็นต้น จุดต่อไปเป็นจุดคัดกรองผู้ป่วยระดับที่ 2 แยกตามอาการป่วย จุดที่ 3 หลังจากพบแพทย์เรียบร้อยแล้วผู้ช่วยพยาบาลชี้จุดหรือนำไปใช้ช่องทางบริการต่อไป และให้คำแนะนำจนจบกระบวนการบริการ เป็นต้น

**ด้านความปลอดภัย** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ และเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความ สะอาดและครบถ้วน โดยพบว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปีและกลุ่มอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ดังนั้นศูนย์ฯ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัย ของอาคารสถานที่ ในการใช้บริการของผู้ป่วย เช่น การติดป้ายบอกทางตลอดทางเดิน การติดหลอดไฟให้ความสว่างบริเวณที่จอดรถใต้ตึก ข้างตึก เป็นต้น ด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงมาตรฐานและคุณภาพของอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในศูนย์ฯ เช่นการจัดออกบูธของผู้แทนจำหน่ายอุปกรณ์การแพทย์และผู้แทนจำหน่ายยา การจัดสัมมนาผู้แทนจำหน่ายอุปกรณ์การแพทย์และผู้แทนจำหน่าย เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้ามาใช้บริการได้เชื่อมั่นในมาตรฐานในการเลือกใช้อุปกรณ์การแพทย์และยาเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษาเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรได้ โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ของข้อมูลไปยังกลุ่มผู้ป่วยที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-60 ปี เป็นสำคัญเนื่องกลุ่มอายุช่วงนี้เป็นกลุ่มอายุที่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนต้นจนถึงตอนปลาย ที่เลือกเชื่อมั่นในข้อมูลมากกว่าตัวบุคคล เป็นกลุ่มอายุที่สามารถค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เข้ามาประกอบการตัดสินใจ

**ด้านลักษณะภายนอก** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องอาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย และการแต่งกายรวมถึงบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล โดยพบว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปีและกลุ่มอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ดังนั้นศูนย์ศรีพัฒน์ฯ ควรให้ความสำคัญ กับป้ายชื่อของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรบอกทางเข้า ทางออกให้ชัดเจน ทางเข้าแผนกฉุกเฉินให้ชัดเจน มีป้ายไฟริมถนน รวมถึงการติดป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ข้างตัวอาคารเป็นการบ่งบอกถึงสถานที่ได้ชัดเจนของผู้พบเห็นและสัญจรไปมาได้สะดวก

ตา

**ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนักรอการรับบริการ และการพยายามเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ โดยพบว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ดังนั้น ศูนย์ฯ ควรจัดหาหนังสือวารสาร นิตยสาร บทความต่าง ๆ สำหรับให้บริการระหว่างนักรอรับบริการ และควรจัดหาหนังสือวารสารนิตยสารต่าง ๆ ให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ เช่น นิตยสารวัยรุ่น Cheez นิตยสารแพรว นิตยสาร Goszip ดารา เป็นต้น เน้นกลุ่มอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี นิตยสารชีวิต นิตยสารธรรมชาติ เน้นกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี รวมถึงการบริการน้ำดื่ม ควรแจกน้ำดื่มขวดเล็ก ๆ ให้กับผู้ป่วยในจุดจ่ายยาสำหรับผู้ป่วยที่ต้องทานยาทันทีหลังพบแพทย์ นอกจากนี้ พนักงานผู้ให้บริการ พยายามควรให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน รวมถึงการบริการหลังเข้ามารับบริการควรให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ โทรเยี่ยมอาการป่วยของผู้ป่วยหลังเข้ามารับบริการ 2-3 วัน ถือว่าเป็นจุดการสร้างความสำเร็จผู้มารับบริการที่ต้นทุนต่ำสุด

**ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน หรือคำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย ดังนั้นศูนย์ฯ ควรให้ความสำคัญในการสร้างคุณค่าให้ผู้เข้ามาใช้บริการ ได้รับรู้ในเรื่องของการมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และมีทีมพยาบาลที่ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา มีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพมาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจนในบริเวณที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็น ได้ชัดเจน สร้างการประชาสัมพันธ์โดยสื่อการตลาดที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุด รวมทั้งการทำการตลาดเพื่อสังคมด้วย การนำการสื่อสารทางด้านการตลาดเข้ามาใช้สามารถสร้างความเชื่อมั่นด้านจรรยาบรรณและความสามารถของผู้ให้บริการได้

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีด้านการตลาด เช่น แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ มาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้ง 7Ps สามารถนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงคุณภาพได้อย่างครอบคลุม
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกในช่องทางการบริการอื่นๆ ให้กว้างขึ้นเช่น ความพึงพอใจของการบริการ Website ความพึงพอใจของการบริการ Call Center

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก แยกตามช่องทางการบริการเช่น การบริการของห้องบัตร การบริการของห้องตรวจโรค การบริการของห้องจ่ายยา การบริการของห้องการเงิน การบริการของห้องฉุกเฉิน เป็นต้นเพื่อให้ได้ ข้อมูลเจาะลึกมากกว่าการบริการ โดยภาพรวม หรือ ผู้ศึกษาควรมีการศึกษาความพึงพอใจทั้ง ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกเพิ่มเติม

4. ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโดย คำนึงถึงกระบวนการบริการ โดยเริ่มตั้งแต่ ก่อน – ระหว่าง – หลัง การใช้บริการ ผู้ศึกษาอาจใช้ ทฤษฎี GAP ANALYSIS มาเปรียบเทียบการรับรู้การบริการกับคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ จากการ ใช้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ เพื่อหาช่องว่างการบริการและแก้ไข ช่องว่างได้อย่างเจาะลึก

#### ข้อจำกัดในการวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บแบบสอบถามเฉพาะแผนกผู้ป่วยชั้น 13 บริเวณห้องโถงนั่งรอรับบริการ ซึ่งอาจมีทั้งผู้เคยรับบริการแล้วและผู้มารับบริการครั้งแรกอาจ ทำให้ข้อมูลไม่เที่ยงตรง
2. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ให้ผู้ช่วยพยาบาลเป็นผู้ช่วยเก็บรวบรวม แบบสอบถามบางส่วน อาจทำให้ได้ข้อมูลไม่เที่ยงตรงดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาควร ให้นำบุคคลภายนอกหรือผู้ศึกษาเองเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม