

แบบรายการประกอบการขอประเมินผลงาน  
ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา  
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี  
และข้อเสนอแนวคิด/วิธีคิด เพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มี  
ประสิทธิภาพมากขึ้น

เรื่อง การพัฒนาศักยภาพด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศ

ของ

นางสาวปิยะรัตน์ จันทร์ส่อง

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ 2174

กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี กรมอนามัย

เพื่อขออนุมัติตัวบุคคลแต่งตั้งให้ดำรง

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ 2174

กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี กรมอนามัย

## ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1.ชื่อผลงานเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

2.ระยะเวลาที่ดำเนินการ 1-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2552

3.สัดส่วนของผลงานในส่วนที่ตนเองปฏิบัติ 100%

### 5.บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจ  
แยกรายจุดบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี โดยใช้  
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 150  
คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย พบว่า 1.) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง  
(ร้อยละ 62.0) อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี อาชีพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ (ร้อยละ 37.3) การศึกษา  
สูงสุดอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 54.0) ส่วนมากเป็นผู้มารับบริการครั้งที่ 2 ขึ้นไป  
(ร้อยละ 70.7) 2.) ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) 3.) การเปรียบเทียบความพึง  
พอใจของผู้รับบริการแยกรายจุดบริการพบว่า จุดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ  
จุดบริการคลินิกฝากครรภ์และเด็กดี ร้อยละ 43.3 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย  
ที่สุด คือ ห้องตรวจโรค ร้อยละ 20.0

### 6.บทนำ

ในสภาพของสังคมปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตโดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจาก  
ภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่าง ๆ  
รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในด้านการบริหารจัดการมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการให้  
เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการบริการทางด้าน  
สุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียม  
กันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควรจากรัฐ โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่  
สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและทางรัฐบาลเองก็ได้พยายามจัดการบริการที่มี

ประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากร ในทุกพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ แต่ในความเป็นจริง ประชาชนยังไม่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังต้องประสบกับปัญหาการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการในระดับที่พึงพอใจ โดยกระทรวงสาธารณสุข จะกำกับดูแลให้แต่ละโรงพยาบาลดำเนินงานไปตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพและความสามารถในการจัดระบบบริการสาธารณสุขของภาครัฐ ให้มีคุณภาพมาตรฐานเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ในปัจจุบันโรงพยาบาลของรัฐเป็นโรงพยาบาลที่มุ่งเน้นในการให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขแบบผสมผสานแก่ประชาชนทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาลที่เข้าถึงง่าย สร้างการยอมรับ และเป็นที่ยอมรับแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาทั้งด้านสถานที่ บุคลากร และเครื่องมือแพทย์ ที่ทันสมัย เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การให้บริการดังกล่าวก็จำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การประกอบด้วยระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535)

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความต้องการที่จะมุ่งศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษานี้เสนอแนะเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้นำมาพิจารณาพัฒนาหรือปรับปรุงในจุดที่บกพร่องของการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและประเทศชาติต่อไป

## 7. วัตถุประสงค์

7.1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

7.2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

7.3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี แยกรายจุดรับบริการ

## 8.วิธีการดำเนินงาน/วิธีการศึกษา/ขอบเขตงาน

### 8.1รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ถึงระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล ของผู้มารับบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในช่วง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2552

### 8.2ประชากรตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2552 โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในแผนกต่างๆของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในช่วงวันที่ 1-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ที่จุดบริการ ห้องตรวจโรค ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน คลินิกฝากครรภ์และเด็กคลินิคดี คลินิกปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การกิน การเคลื่อนไหวและออกแรง (DPAC) งานตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ โดยการสุ่มเลือกตามสะดวก (convenience sampling) จำนวนจุดบริการละ 30 คน แบ่งเป็น 5 จุดบริการ จำนวน 150 คน

### 8.3เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่พัฒนามาจากแบบสอบถามซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมอนามัย(กพร.) ปีงบประมาณ 2551 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับจากความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบลักษณะข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบประกอบด้วย จำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ จุดรับบริการ จำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามด้านความพึงพอใจ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ความพึงพอใจระดับมากที่สุดถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 22 ข้อ ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 3 ข้อ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ
- ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล จำนวน 4 ข้อ

#### การแปลความหมายของคะแนน

การแปลความหมายของคะแนนใช้เกณฑ์ของ ประคอง กรรณสูต ( 2542 : 25 ) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนด้านความพึงพอใจ ยึดตามเกณฑ์ของ กพร. เป็น 3 ระดับ ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละมากกว่า 85

มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61-84

มีระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละน้อยกว่า 60

#### 8.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความตรงของเนื้อหา ( Content Valiable ) ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปหาความตรงตามเนื้อหา โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณา และได้้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ภาษามีความสละสลวยและเข้าใจความหมายได้ง่ายขึ้น

2. การหาความเที่ยงของเครื่องมือ ( Reliability ) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในช่วงวันที่ 10 – 13 พฤษภาคม 2552 จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ Cron bach' s Coefficient Alpha ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ 0.90

#### 8.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อได้รับการอนุมัติให้เก็บข้อมูลจากผู้อำนวยความสะดวกแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจและเก็บข้อมูลเองจากผู้รับบริการ จากวันที่10-20 พฤษภาคม 2552 และผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติต่อไป

## 8.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics ) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายจุดบริการ เสนอข้อมูลในรูปของ ร้อยละ

## 9.ผลการดำเนินงาน / ผลการศึกษา

### 9.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.0 เป็น เพศชาย ร้อยละ 38.0 และมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 32.7 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 22.7 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 54.0 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.7 ส่วนมากประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด ร้อยละ 37.3 รองลงมาได้แก่อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 24.0 เป็นผู้มารับบริการครั้งแรก ร้อยละ 29.3 เป็นผู้มารับบริการครั้งที่ 2 ขึ้นไป ร้อยละ 70.7

### 9.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาล

ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่ ด้านจริยธรรม ธรรมชาติ ( $\bar{X} = 3.94$ ) และด้านความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.66$ ) และแยกเป็นรายละเอียดของแต่ละด้านดังนี้

9.2.1) ความความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจเป็นอันดับแรกได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์/

เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.75$ ) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง การประสานงาน  
ระหว่างหน่วยงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.58$ )

9.2.2) ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อ  
พิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีอัยาศยดี ( $\bar{X} = 4.05$ ) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง  
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 3.80$ )

9.2.3) ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ )  
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อด้านอำนวยความสะดวก ที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่  
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.05$ ) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง ความชัดเจนของ  
ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายบริการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.55$ )

9.2.4) ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ )  
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการการที่ที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่  
พึงพอใจต่อผลการดูแลรักษาพยาบาล ( $\bar{X} = 3.919$ ) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง มีสื่อ/เอกสารให้  
ความรู้เหมาะสมเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.83$ )

9.2.5) ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ )  
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลที่ที่สูง  
เป็นอันดับแรกได้แก่ ได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน ( $\bar{X} = 4.08$ ) และพึงพอใจ  
ต่ำสุดในเรื่อง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับการรักษาพยาบาล ( $\bar{X} = 3.74$ )

ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาล  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.88$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.89$ ) และ  
ด้านความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 0.87$ )  
และแยกเป็นรายละเอียดของแต่ละด้านดังนี้

9.2.6) ความความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจเป็นอันดับแรกได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์/  
เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.75$ ) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง การประสานงาน  
ระหว่างหน่วยงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.58$ )

9.2.7) ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อ  
พิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีอัยาศยดี ( $\bar{X} = 4.05$ ) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง  
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 3.80$ )

9.2.8) ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ )  
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อด้านอำนวยความสะดวก ที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่  
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.05$ ) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง ความชัดเจนของ

ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายบริการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.55$ )

9.2.9) ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ )  
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่ พึงพอใจต่อผลการดูแลรักษาพยาบาล ( $\bar{X} = 3.919$ ) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง มีสื่อ/เอกสารให้ความรู้เหมาะสมเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.83$ )

9.2.10) ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ )  
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่ ได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน ( $\bar{X} = 4.08$ ) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับการรักษาพยาบาล ( $\bar{X} = 3.74$ )

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกรายจุดรับบริการแสดงในรูปของร้อยละ ได้ผลการศึกษาเปรียบเทียบดังนี้

9.2.11) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 42.0 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดคือจุดบริการคลินิกปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การกิน การเคลื่อนไหวและออกแรง (DPAC)/Fitness เป็นอันดับแรก ร้อยละ 53.3 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ห้องตรวจโรค ร้อยละ 23.3

9.2.12) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำนวน 59 คน ร้อยละ 39.3 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่จุดบริการ คลินิกฝากครรภ์และเด็กดี กับ คลินิกปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การกิน การเคลื่อนไหวและออกแรง (DPAC)/Fitness เป็นอันดับแรก ร้อยละ 50.0 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ น้อยที่สุด คือ ห้องตรวจโรค ร้อยละ 26.7

9.2.13) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 40.0 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จุดบริการคลินิกฝากครรภ์และเด็กดี เป็นอันดับแรก ร้อยละ 46.7 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ ห้องตรวจโรค ร้อยละ 33.3

9.2.14) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 55.3 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการที่จุดบริการคลินิกฝากครรภ์และเด็กดี เป็นอันดับแรก ร้อยละ 63.3 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ห้องตรวจโรค ร้อยละ 40.0

9.2.15) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก



คิดเป็นร้อยละ 62.0 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล ที่จุดบริการคลินิกปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การกิน การ เคลื่อนไหวและออกแรง (DPAC)/Fitness เป็นอันดับแรก ร้อยละ 76.7 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้าน จริยธรรม ธรรมภิบาล ต่ำสุด คือ ห้องตรวจโรค ร้อยละ 36.7

9.2.16 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อจุดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง ร้อยละ 33.3 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าจุดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ จุดบริการคลินิกฝากครรภ์และเด็กดี ร้อยละ 43.3 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย ที่สุด คือ ห้องตรวจโรค ร้อยละ 20.0

## 10. การนำไปใช้ประโยชน์

10.1 ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนปรับปรุง คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

10.2 ผลการศึกษาจะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรในแต่ละจุดให้บริการได้มีการพัฒนาตนเองใน ด้านการให้บริการการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

10.3 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึง พอใจเพิ่มขึ้นต่อไป

10.4 ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนางานด้านอื่นๆ

## 11. ความยุ่งยากในการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการนำทฤษฎีความพึงพอใจมาประยุกต์ใช้ต่อการให้บริการแก่ ผู้รับบริการทำให้เกิดความยุ่งยากในการดำเนินงาน

## 12. อภิปรายผล/ข้อเสนอแนะ

### 12.1 อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านอำนวยความสะดวก ด้านอำนวยความสะดวก ด้าน คุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัย ที่ 7 อุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) อาจจะเป็นผลเนื่องมาจากระบบการ ให้บริการของทางโรงพยาบาล มีผู้ป่วยมาใช้บริการต่อวันจำนวนไม่มาก วันละ 50-200 คน ทำให้ผู้ มารับบริการ ได้รับการบริการที่รวดเร็วซึ่งแต่ละจุดบริการปริมาณผู้มารับบริการแตกต่างกัน และจุด ที่ผู้มารับบริการเยอะที่สุดจะเป็นคลินิกส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ วันละ 150-250 คน แต่มีผู้ให้บริการ เยอะรวดเร็วและแม่นยำ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ต้องรอนาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สม

ประสงค์ ศิริวงศ์ ( 2535) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาล ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ และการศึกษาของอำไพ ศาตธรรม์ ( 2526) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ พบว่า บริการพยาบาลที่ได้รับขณะมารับบริการตรวจรักษามีคะแนนทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นพรัตน์ เจริญกิจ (2544) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลของโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้านกับจุดรับบริการโดยใช้ร้อยละแล้วได้ผลการเปรียบเทียบดังนี้

12.1.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดคือจุดบริการFitness เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 53.3 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ห้องตรวจโรค คิดเป็นร้อยละ 23.3

อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ Fitness มากเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนจุดห้องตรวจโรคเป็นจุดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด เนื่องจาก ห้องตรวจโรคมีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า เนื่องจาก แพทย์ต้องใช้เวลาในการตรวจโดยละเอียด มีการตรวจเลือด มีการส่งผู้มารับบริการให้คำปรึกษาในด้านต่างๆจึงทำให้เกิดความล่าช้าเป็นผลให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจและเกิดความไม่พอใจ

12.1.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่จุดบริการ คลินิกฝากครรภ์และเด็กดี กับ Fitness เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 50.0 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ น้อยที่สุดคือ ห้องตรวจโรค คิดเป็นร้อยละ 26.7

อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการของ Fitness กับ คลินิกฝากครรภ์และเด็กดี มากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เยอะ และเข้าใจขั้นตอนการทำงานแล้ว และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่คุ้นเคยกับการมาใช้บริการ ส่วนจุดห้องตรวจโรคเป็นจุดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุดเนื่องจาก ห้องตรวจโรคมีบุคลากรน้อยทำให้ไม่เพียงพอกับความ ต้องการของผู้มารับบริการ โดยเฉพาะองค์การแพทย์ที่มีน้อยจึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจได้

12.1.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 40.0 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกที่จุดบริการคลินิกฝากครรภ์และเด็กดี เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 46.7 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ ห้องตรวจ โรค คิดเป็นร้อยละ 33.3 จำนวนไม่ตอบคำถาม 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 3.3

อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งอำนวยความสะดวกของ คลินิกฝากครรภ์และเด็กดี มากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากที่คลินิกมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการอย่างครบถ้วนและเพียงพอกับความต้องการไม่ว่าจะเป็นสถานที่บริการที่สะอาด จำนวนที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด มีจุดบริการน้ำดื่มซึ่งอยู่ใกล้กับคลินิก มีความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ ส่วนจุดห้องตรวจโรคเป็นจุดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุดเนื่องจาก ห้องตรวจโรคเป็นส่วนที่ให้บริการกับคนทั่วไปด้วยทำให้อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอาจไม่เพียงพอ ห้องน้ำมีผู้ใช้บริการมาก ห้องต่างๆในการบอกจุดบริการไม่ชัดเจน

12.1.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ที่จุดบริการคลินิกฝากครรภ์และเด็กดี เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 63.3 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ห้องตรวจโรค คิดเป็นร้อยละ 40.0 จำนวนไม่ตอบคำถาม 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 2.0

อธิบายได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ของ คลินิกฝากครรภ์และเด็กดี มากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากที่คลินิกมีสื่อต่างๆที่เหมาะสมสามารถให้ความรู้กับ ผู้รับบริการคนต่อคน ได้เนื่องจากปริมาณผู้รับบริการน้อย ส่วนจุดห้องตรวจโรคเป็นจุดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำ เนื่องจาก ปริมาณผู้มารับบริการกับเจ้าหน้าที่น้อยทำให้ไม่สามารถที่จะให้ความรู้ได้ครอบคลุม

12.1.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.0 เมื่อพิจารณาจุดบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล ที่จุดบริการFitness เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 76.7 และจุดบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล ต่ำสุด คือ ห้องตรวจโรค คิดเป็นร้อยละ 36.7 จำนวนไม่ตอบคำถาม 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 2.0

อธิบายได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล ของคลินิกFitness มากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากการให้บริการที่ fitness จะแตกต่างจากที่อื่น เนื่องจากการให้บริการจะ ทำเป็นขั้นตอนตามลำดับของการมารับบริการเพราะไม่สามารถที่จะแข่งคิวได้ด้วยอย่างเช่น การมา ออกกำลังกายต้องลงทะเบียนตามลำดับ เปลี่ยนชุด แล้วค่อยไปออกกำลังกายได้ ส่วนจุดห้องตรวจโรคเป็นจุดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำ เนื่องจากปริมาณผู้มารับบริการมีการตรวจที่หลากหลาย บางคนมีตรวจเลือด บางคนมีตรวจอัลตราซาวด์ บางคนอาจมีเข้าคลินิกวัยรุ่น บางคนพบแพทย์คู่

อาการต่างๆซึ่งในบริบทของผู้รับบริการแต่ละคนไม่เท่ากันเลยทำให้เวลาการมารับบริการแต่ละคนแตกต่างกันไปด้วย

จากข้อมูลทีกล่าวมานี้ นำกลับมาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ที่เข้ารับบริการในจุดบริการต่าง ๆ ซึ่งสามารถปรับปรุงบริการในด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยให้มีความพึงพอใจมากขึ้น หรือที่พึงพอใจมากอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

## 12.2 ข้อเสนอแนะ

### 12.2.1 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน จะขอเสนอแนะเป็นด้านๆ ดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ผู้ปฏิบัติงานแต่ละจุดบริการควรมีการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนการบริการ มีการตกลงบริการกับผู้รับบริการว่าแต่ละขั้นตอนใช้เวลาเท่าไร หลังจากที่ได้ตกลงกันได้ค่อยให้บริการต่อไปเพราะผู้มารับบริการจะได้ไม่เสียเวลามารอคอย

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ผู้ปฏิบัติงานต้องมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รีบเข้าไปหาผู้รับบริการ ซักถามด้วยน้ำเสียงที่จริงใจ พร้อมทั้งจะรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ

#### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ผู้ปฏิบัติงานควรมีการร่วมมือกันในแต่ละจุดบริการในการทำ 5 ส ก่อนที่จะให้บริการ มีการตรวจเช็คอุปกรณ์สำหรับพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลาเพื่อเวลาที่ผู้มารับบริการมาใช้บริการจะได้ให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ และรวดเร็ว

#### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ผู้ปฏิบัติงานแต่ละจุดต้องมีความพร้อมในการที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเสมอ ต้องมีการชวนขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอเพราะว่าวิชาการทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงไปตามการศึกษาค้นคว้า

- ควรมีการจัดหาเอกสารการให้ความรู้สำหรับผู้รับบริการด้วยเพื่อเวลาผู้รับบริการต้องการขอเอกสารไปแนะนำคนอื่น ๆ

#### 5. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล

- ผู้ปฏิบัติงานควรให้บริการตามลำดับก่อนและหลังแต่ต้องดูตามความสำคัญเร่งด่วนที่อันจะหมายถึงความเป็นความตายของผู้มารับบริการและให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการรักษาโดยการซักถามปัญหาของตนเองรับรู้ถึงแผนการรักษาของตนเอง ให้บริการด้วยความโปร่งใส

### 12.2.2 สำหรับผู้บริหาร

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานบริการแต่ละหน่วยโดยเฉพาะหน่วยที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าเกิดสาเหตุจากอะไร ควรหาแนวทางการบริหารให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนร่วมกับหน่วยบริการอื่นๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด ควรปรับปรุงในการให้บริการของบุคลากรทั้งแพทย์และพยาบาลให้มีในความรวดเร็วในการให้การช่วยเหลือและเพิ่มการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพราะถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมาก แต่ค่าคะแนนในภาพรวมของจุดบริการต่างๆยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ มุ่งเน้นการทำงานด้วยใจที่มุ่งมั่นต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่, การทำงานเป็นทีม, การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับผลงาน, การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ.

### 13. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณคุณปิยะรัตน์ จันดี พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และหัวหน้างานผู้ป่วยนอก ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการเก็บข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ตลอดทั้งคุณละออ จันสุตะ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ที่ได้ให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลงด้วยดี นอกจากนี้ก็ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ปฏิบัติงานที่กลุ่มงานต่างๆของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ตลอดจนผู้มารับบริการ ตรวจรักษา ซึ่งได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ และสุดท้ายผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณดร.ศรารุท วงศ์ทอง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแพง(บ้านเกิดของผู้วิจัยเอง) ที่ได้เป็นที่ปรึกษาโครงการ และทำให้ผลงานนี้สำเร็จลงได้

คุณค่าเชิงวิชาการของงานวิจัยฉบับนี้จะมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ที่ศึกษางานวิจัยนี้แต่ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการค้นคว้าวิจัยต่อไปตลอดจนการนำเสนอผลการวิจัยเพื่อนำไปพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อที่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุดต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

ปิยะรัตน์ จันทรส์อง  
พฤษภาคม 2552

- กองงานพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2542) **มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ ๑ : โรงพิมพ์สามเจริญพานิชย์.
- ชมพูนุช และคณะ. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์**. อุบลราชธานี.
- ชูศรี คูชัยสิทธิ์ และคณะ. (2542) **ความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศรีนครินทร์**. ศรีนครินทร์เวชสาร. 14(2) 90 – 100.
- ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ และ เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง.(2550) **การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา : โรงพยาบาลโพธาราม**.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2548) **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 4. :กรุงเทพมหานคร บริษัท วี. อินเตอร์ พรีนซ์ จำกัด
- นพรัตน์ เจริญกิจ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี**.
- ปฐมพร เดียวทิพย์สุคนธ์. (2540) **ความต้องการการพยาบาล ที่ได้รับ ของมารดาหลังผ่าตัดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการการพยาบาล**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรีชา ครามะคำ. (2538) **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี**. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว. 6 (กรกฎาคม-ธันวาคม)
- พิรุณ รัตนวานิช และสุวดี ชูสุวรรณ. (2544). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดตรัง**. ตรัง.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535) **รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้เอาประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สำนักงานประกันสังคม.
- รัตนา ภาคกาล. (2551) **รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี**.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2537) **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- วนิดา ออประเสริฐศักดิ์ และคณะ. (2538). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการรักษาพยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลรามาริบัติ. รามาริบัติพยาบาล**. (3) 39- 45.

- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และมะลิจิตร ศิริวัฒนามานนท์. (2536). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ  
สุรินทร์ บุรีรัมย์.
- วีรวรรณ ภาษาประเทศ. (2542) ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลที่มีต่องานกิจกรรมนักศึกษา  
ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา.
- ศักดิ์ชัย จำพิมาย และสินธุ ศิริคุณ. (2543). การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อบริ  
การงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสกลนคร.
- ศิริพันธ์ เวชสิทธิ์. (2531) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลนพรัตน์  
ราชธานี.
- สุจิตรา นิลเลิศ. (2539) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัด  
สุพรรณบุรี. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี.
- สมประสงค์ ศิริวงศ์ และคณะ. (2535) ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาล  
ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนสราญรมย์. สุราษฎร์ธานี.
- หลุย จำปาเทศ. (2538) จิตวิทยาการงูใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสถานส์ จำกัด.
- อุไร ชำนาญค้า และคณะ. (2539). การศึกษาพฤติกรรมการและความพึงพอใจในบริการของ  
ผู้มารับบริการหลังการนำคิว. ซี. มาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขใน  
โรงพยาบาลโยธธ. สรรพสิทธิสาร. 17 (4) . 286 – 295.
- อำไพ ศาสตรระวี. (2526) ความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลมหาราชนคร  
เชียงใหม่.
- Aday, Lu ann.& Andersen, Ronald. (1975) **Theoretical and methodology issue in sociology  
study of satisfaction with medical Care.** Social Science and Medicine.
- Dever, James. A. (1963) **Dictionary of Psychology. Revised Edition by Harvey Wallerstein.**  
London : Penguin Books ltd.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education.** New York : Megraw – Hill Book Company.

(ลงชื่อ) .....ผู้เสนอผลงาน  
(นางสาวปิยะรัตน์ จันทร์ส่อง)  
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2552

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....  
(นางปิยะรัตน์ จันดี)  
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับชำนาญการ  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2552

(ลงชื่อ).....  
(พอ.นพ.บวร แมลงภู่อทอง)  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552

(ลงชื่อ).....  
(นายคณัย ชีวันดา)  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552

ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



1.ผลงานชื่อเรื่อง การพัฒนาศักยภาพด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศ

2.ระยะเวลาที่ดำเนินการ ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553

3.สรุปเค้าโครงเรื่อง

### 3.1 หลักการและเหตุผล

จากการวิจัยครั้งนี้เราได้เห็นถึงผลสรุปของการวิจัยว่าจุดบริการที่มีความพึงพอใจน้อยในทุกด้านจะเป็น จุดห้องตรวจโรค ทำให้เราคิดที่จะต่อยอดในเรื่องการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการสำหรับบุคลากรเพื่อให้ความพร้อมสำหรับการให้บริการในด้านต่างๆสำหรับผู้มารับบริการและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

ดังนั้นทางโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี จึงได้เกิดโครงการเกิดการพัฒนาศักยภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้ ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง

### 3.2 บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ ข้อเสนอ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ได้มีการเปิดให้บริการที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพเป็นหลัก และยังมีบริการในด้านการรักษาพยาบาลร่วมด้วย ตลอดจนคลินิกส่งเสริมสุขภาพต่างๆที่เปิดให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุดแล้ว จึงจำเป็นต้องทำการศึกษาวิจัยในเรื่องการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อที่ได้จะไปปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพด้านอื่นๆและก่อนที่จะเข้าใจในหลักการของบริการนั้นต้องจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยก่อน เพราะผู้รับบริการก็มนุษย์บุคคลหนึ่ง แต่ความเจ็บป่วยนั้น ทำให้ความสามารถทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการถูกจำกัดลง ผู้รับบริการจึงไม่สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของตนเองหลายประการ นอกจากนี้ผู้รับบริการแต่ละรายมาจากครอบครัว ชนบทธรรมเนียม วัฒนธรรม ความเชื่อและค่านิยมที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีระดับความต้องการที่แตกต่างกัน ความคาดหวังเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่ได้รับก็แตกต่างกัน ดังนั้นการให้บริการจึงต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคนด้วย เพราะการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นบุคลากรที่ให้บริการในจุดบริการต่างๆของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพต้องเข้าใจถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เสียก่อนเพื่อให้เกิดการบริการสู่ความเป็นเลิศ

### 3.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. กระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อให้มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการประชาชน
2. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการ สร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับหน่วยงาน
4. ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประทับใจ
5. สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเสริมแรงทางบวก
6. หน่วยงานมีการบริการที่มีคุณภาพ
7. สามารถพัฒนาศักยภาพภายในและดึงออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
8. เจ้าหน้าที่มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน
9. เจ้าหน้าที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พฤติกรรมบริการ
10. นำผลการศึกษาที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับแต่ละจุดบริการต่อไป

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....ผู้ขอรับการคัดเลือก

(นางสาวปิยะรัตน์ จันทร์ส่อง)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2552