



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สุขศึกษา)

ปริญญา

.....
สุขศึกษา

สาขา

.....
พลศึกษา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

Factors Affecting Services Utilization at the Clinic of Phyathai 2 Hospital

นามผู้วิจัย นางสาวนฤมล คล้ายหิรัญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ชีรเวชเจริญชัย, วท.ม.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อาจารย์ชนนวรรณ์ อิ่มสมบูรณ์, Dr.P.H.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ มาลีหอม, ศศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

Factors Affecting Services Utilization at the Clinic of Phyathai 2 Hospital

โดย

นางสาวนฤมล คล้ายหิรัญ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สุขศึกษา)

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นฤมล คล้ายหิรัญ 2555: ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สุขศึกษา) สาขาวิชาสุขศึกษา ภาควิชาพลศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ชีรเวชเจริญชัย, วท.ม.
88 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก
โรงพยาบาลพญาไท 2 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก
จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ซึ่งผ่านการ
ตรวจสอบคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า
ทดสอบไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และสิทธิใน
การรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
ความแปลกใหม่ของบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 สำหรับกลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะให้บริการ
ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ กิริยามารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ และ
ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ซึ่งได้แก่ ความ
สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติ
ต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ และความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น มีความสัมพันธ์กับการ
เข้ารับบริการที่คลินิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Narumon Klayhiran 2012: Factors Affecting Services Utilization at the Clinic Phyathai 2 Hospital. Master of Science (Health Education), Major Field: Health Education, Department of Physical Education. Thesis Advisor: Associate Professor Supat Teravecharoenchai, M.Sc. 88 pages.

The purpose of this research was to study factors affecting services utilization at the clinic Phyathai 2 hospital. The study sample were 333 individuals obtained by convenience sampling. The questionnaire developed by the researcher was used for data collection. The data analysis was made by statistical computer program for frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The results were as follows: The bio-social factors having correlation with services utilization at the clinic were occupation, income, status and the right of medical care at the .05 significance level. While pre-service factors having correlation with services utilization at the clinic were image, reflection, reputation, trustworthy, valuable expense, an up to date service at the .05 significance level. In which during-services factors having correlation with services utilization at the clinic were comfortable, accuracy, politeness in service and cumbersome of service at the .05 significance level. The post-service factors having correlation with services utilization at the clinic were the expectation of customers, the consistency of service, the reaction of customer's complaint and valuable at the .05 significance level.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากคณาจารย์ทั้งหลาย ซึ่งได้แก่ รศ.สุวัฒน์ ธีรเวชเจริญชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ดร.ธนวรรณ อัมสมบูรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาด้านวิชาการ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับงานวิจัย รวมถึงการให้กำลังใจในการวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง ครบถ้วนในเนื้อหา และมีคุณค่าทางวิชาการมากขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ประธานการสอบ รศ. ศาโรช โศภิตรักษ์ และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก รศ. อลิสา นิตธรรม ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะ พร้อมคำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้วิจัย ทำให้มีความถูกต้อง และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ขอคุณ ร.อ.หญิง ทักษา ภูเจริญ เพื่อนนิสิตปริญญาโทสาขาสุศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน ที่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน และให้กำลังใจ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวคล้ายหิรัญ ที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ให้กำลังใจตลอดมา และคุณประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ทุกท่าน รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

นฤมล คล้ายหิรัญ

เมษายน 2555

สารบัญ

หน้า

สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(2)
สารบัญภาพ	(3)
คำนำ	1
วัตถุประสงค์	4
การตรวจเอกสาร	9
อุปกรณ์และวิธีการ	44
ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	50
ผลการวิจัย	50
ข้อวิจารณ์	61
สรุปและข้อเสนอแนะ	66
สรุป	66
ข้อเสนอแนะ	68
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	71
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	75
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	77
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	88

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของการกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยชีวสังคม	52
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผล ก่อนรับบริการ	54
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผล ขณะรับบริการ	55
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผล หลังรับบริการ	56
5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการ ที่คลินิก	57
6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ กับการเข้ารับบริการที่คลินิก	59
7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ กับการเข้ารับบริการที่คลินิก	60
8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ กับการเข้ารับบริการที่คลินิก	60

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

42



ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

Factors Affecting Services Utilization at the Clinic of Phyathai 2 Hospital

คำนำ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (2549-2554) ได้กำหนดการพัฒนาระบบสุขภาพที่เป็นองค์รวมทั้งทางกาย ทางใจ ทางสังคม และทางจิตวิญญาณ การรวมพลังทั้งสังคมเพื่อสร้างสุขภาพ และการน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นฐานคิดและขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติทั้งในด้านการดำเนินชีวิต การบริหารและการพัฒนาทางด้านสุขภาพในทุกมิติ ทุกระดับ และทุกภาคส่วนที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 จะเห็นได้ว่าระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของภาครัฐ จะเน้นให้ประชาชนได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเท่าเทียม ทั้งต้องสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มุ่งเน้นคุณภาพพร้อมกับการประหยัด ประชาชนในฐานะที่เป็นผู้ใช้บริการก็ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องสิทธิมากขึ้น อีกทั้งผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านบริการสูงขึ้น ในขณะที่อัตราการเพิ่มของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในปัจจุบันนั้นไม่ได้สัดส่วนกับปริมาณคนไข้ ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการกับผู้มารับบริการได้ไม่ทั่วถึง และเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ (ฉอาน, 2548)

ในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้น ต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งเป็นผลมาจากการประสบกับปัญหาด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนเกิดความต้องการการดูแลสุขภาพทั้งทางด้านการส่งเสริม การป้องกัน การรักษาและฟื้นฟูสุขภาพ โรงพยาบาลจึงเป็นสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพของประชาชน การให้บริการทางการแพทย์เป็นธุรกิจบริการชนิดหนึ่งที่มีการแข่งขันกันสูง ไม่ว่าจะเป็นส่วนของโรงพยาบาลภาครัฐบาลและภาค เอกชนที่จะเน้นด้านการให้บริการเพื่อจะตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการ ซึ่งจากปัญหาสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้โรงพยาบาลต่างๆ มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการให้บริการเพื่อเร่งรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (วรรณศิริ, 2546)

โรงพยาบาลพญาไท 2 เป็นสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิถึงตติยภูมิ มีหน้าที่ในการให้การรักษายาบาลแก่บุคคลทั่วไปวันละประมาณ 2,000 ราย ในปัจจุบันเนื่องจากมีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก

ในขณะที่จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีประมาณ 2,000 คน โดยมีอัตราส่วนระหว่างผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการคือ 1:150 จากอัตราส่วนนี้ทำให้เห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ จึงทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความพึงพอใจถึงที่สุด ประกอบกับสถานที่ที่ให้บริการผู้ป่วยนอกมีพื้นที่ไม่กว้างขวางมากนัก และยังใช้เป็นที่ตั้งของแผนกเวชระเบียน แผนกผู้ป่วยนอก ห้องเจาะเลือด ห้องเอ็กซเรย์ ห้องจ่ายยา แม้ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลพญาไท 2 จะได้พยายามปรับปรุงระบบบริการต่างๆ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานเวชระเบียนและการจ่ายยา และบุคลากรมีความชำนาญในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ งานบริการต่างๆ จึงเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการมากขึ้น (วรรณศิริ, 2546)

แต่ทั้งนี้ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวัง ทั้งในเรื่องของมาตรฐานการบริการ ความเอาใจใส่ ทัศนคติของแพทย์ พยาบาลและผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ อุปกรณ์เครื่องมือ เป็นต้น ซึ่งความรู้สึของผู้ที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลโดยตรง ดังนั้นโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยมีผลต่อการเข้ารับบริการของโรงพยาบาล ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

คณะกรรมการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขึ้นเพื่อใช้รับรองคุณภาพโรงพยาบาลไว้ 5 เกณฑ์ ดังนี้ ประการที่หนึ่ง บุคลากรของโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพ ทุกคนรู้เป้าหมายขององค์กร รู้บทบาทหน้าที่ตนเอง มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการวางแผน ลงมือกระทำ ตรวจสอบความถูกต้อง และประเมินผลเพื่อการแก้ไข ประการที่สอง โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานเป็นทีม ได้มาตรฐานที่กำหนดขึ้น สามารถประกันได้ว่าจะไม่เกิดความเสี่ยงแก่ผู้ใช้บริการ ประการที่สาม โรงพยาบาลมีระบบตรวจสอบตนเองที่น่าเชื่อถือ โดยแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติตามระบบงานที่วางแผนไว้ มีการตรวจสอบวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วนำมาปรึกษาทบทวนในกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขจุดที่เกิดปัญหาหรือแก้ไขที่กระบวนการ ประการที่สี่ โรงพยาบาลบริหารงานเป็นระบบ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม และประการที่ห้า โรงพยาบาลมีกำลังพล สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอเหมาะสม สอดคล้องกับพันธกิจและขอบเขตความรับผิดชอบ (Huffman, 1985)

ในการให้บริการรักษาพยาบาลนั้นนอกเหนือจากผู้ป่วยที่เข้ามาพักรักษาตัวในโรงพยาบาลแล้ว แผนกที่มีความสำคัญที่ผู้รับบริการจะต้องผ่านเข้ามาเพื่อรับการตรวจก่อนจะเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือออกจากโรงพยาบาลแล้วต้องมาติดตามผลการรักษาหรือก่อนที่จะไปตรวจแผนกอื่น

คือ แผนกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก (Outpatient Department) หรือที่โรงพยาบาลพญาไท 2 เรียกว่า คลินิก (Clinic) ซึ่งเป็นแผนกที่ให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน มีหน้าที่หลักในการให้บริการผู้ป่วย และผู้ใช้บริการร่วมกับฝ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาลในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนอกนั้น กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดไว้ คือ การอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจ การตรวจโรคทั่วไป หรือโรคเฉพาะทาง การส่งผู้รับบริการเข้ารับการรักษายาบาลปกติและฉุกเฉินในห้องฉุกเฉิน ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องฉีดยา ทำแผล การให้ข้อมูลกับ ผู้รับบริการและญาติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และบริการปรึกษาปัญหาสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติตนอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน รวมทั้งการส่งผู้รับบริการปรึกษาระหว่างแผนก และส่งต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่น (ฝ่ายการพยาบาล, 2530) ซึ่งเป้าหมายสำคัญในการให้บริการในแผนกนี้คือ การทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความประทับใจ

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อศึกษาประเด็นสำคัญต่อไปนี้

1. เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
2. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ที่อยู่ปัจจุบัน และสิทธิในการรักษาพยาบาล กับการเข้ารับบริการในคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ชื่อเสียงของ โรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของ บริการ กับการเข้ารับบริการในคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
4. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบาย ขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ กิจกรรมรยาที่ดึงดูดใจของผู้ ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลื่อมใสของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ กับการเข้ารับบริการในคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
5. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่ ความ สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติตามคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น กับการเข้ารับบริการใน คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

ประโยชน์ที่จะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ที่สำคัญคือ

1. สามารถนำเอาข้อมูลที่ได้รับไปปรับใช้ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลในการให้บริการต่อผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและบังเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ
2. สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า วิจัย รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในรูปแบบอื่นๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการในคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในช่วงเดือนกันยายน-ธันวาคม 2554 โดยการสุ่มตัวอย่างตามขนาดประชากร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-service Factors) หรือ Pre-delivery Factors ได้แก่
 - 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล
 - 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล
 - 1.3 ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
 - 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factors) หรือ During-delivery Factors ได้แก่
 - 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
 - 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
 - 2.3 กิริยามารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ

- 2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ
- 2.5 ความประณีตบรรจง และพิถีพิถันขณะบริการ
- 2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ
- 2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-service Factors) หรือ Post-delivery Factors ได้แก่

- 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ
- 3.2 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
- 3.3 การปฏิบัติตามคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ
- 3.4 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (หลังจากได้รับบริการจนครบแล้ว)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ตัวแปรตาม คือ การเข้ารับบริการในคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

ตัวแปรอธิบาย (Intervening Variables)

ได้แก่ ลักษณะทางชีวสังคม ประกอบไปด้วย

- 1. อายุ
- 2. เพศ
- 3. ระดับการศึกษา
- 4. อาชีพ
- 5. รายได้
- 6. ที่อยู่ปัจจุบัน
- 7. สถานภาพสมรส
- 8. สิทธิในการรักษาพยาบาล

นิยามปฏิบัติการของตัวแปรและนิยามศัพท์

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกำหนดนิยามศัพท์ปฏิบัติการของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

นิยามปฏิบัติการของตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจสร้างความพึงพอใจหรืออาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาลูกค้า แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-service Factors) หรือ Pre-delivery Factor
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factors) หรือ During-delivery Factors
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-service Factors) หรือ Post-delivery

Factors

นิยามปฏิบัติการของตัวแปรตาม

การเข้าใช้บริการในคลินิก (Clinic) หมายถึง การที่ผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับบริการตัดสินใจใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก หรือคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ซึ่งให้บริการดูแลรักษาพยาบาล และเมื่อได้รับบริการแล้วสามารถกลับไปรับประทานยาหรือปฏิบัติตัวตามที่แพทย์แนะนำที่บ้านได้ โดยไม่ต้องรับตัวไว้ในนอนในโรงพยาบาล บริการนี้จึงมีหน้าที่ให้การตรวจรักษาโรคทั่วไปทุกชนิดยกเว้นอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

นิยามปฏิบัติการของตัวแปรอธิบาย

ปัจจัยทางชีวสังคม หมายถึง ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการในคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ปัจจัยที่เลือกมาศึกษา ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบัน สถานภาพสมรส และสิทธิในการรักษาพยาบาล

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการในคลินิกของโรงพยาบาลพญาไท 2 โดยไม่ได้นอนพักรักษาในโรงพยาบาล

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการกำหนดสมมติฐาน กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ประมวลไว้ดังนี้

1. บริบทโรงพยาบาลพญาไท 2
2. งานบริการผู้ป่วยนอก
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทโรงพยาบาลพญาไท 2

งานบริการผู้ป่วยนอก

ความหมายและประเภทของผู้ป่วยนอก

ผู้ป่วยนอก คือ บุคคลที่เข้ารับการตรวจวินิจฉัย รักษา ป้องกันโรค โดยเจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุข ตลอดจนใช้บริการจากสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาล หรือใช้บริการจากโปรแกรมสุขภาพ ในเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่ไม่ได้เข้ารับการจดทะเบียนเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาล โดยจำแนกออกเป็น 3 ประเภท

1. ผู้ป่วยนอกปกติ (General Outpatient) คือ บุคคลที่เข้ารับการตรวจวินิจฉัย และรับบริการรักษาพยาบาลตามปกติของโรงพยาบาล โดยไม่มีสภาพจำเป็นที่ต้องรับบริการอย่างเร่งด่วน
2. ผู้ป่วยนอกจากการส่งต่อ (Referral Outpatient) คือ บุคคลที่ได้รับการส่งต่อจากสถานบริการอื่น ด้วยเหตุผลทางการแพทย์หรือเพื่อตรวจวินิจฉัยและรักษาอย่างต่อเนื่อง
3. ผู้ป่วยนอกฉุกเฉิน (Emergency Outpatient) คือ บุคคลที่อยู่ในภาวะที่ต้องได้รับการรักษาอย่างเร่งด่วน หรือประสบอุบัติเหตุในสภาพที่ต้องได้รับการรักษาพยาบาลโดยทันที หรืออาการการแสดงออกของผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลือจากแพทย์ เพื่อบรรเทาความเจ็บปวด

แผนกผู้ป่วยนอก ควรเป็นสถานที่ให้บริการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคแก่ชุมชน อีกทั้งเป็นสถานที่ในการศึกษาหาความรู้ของแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพอื่นๆ
2. ตรวจรักษาพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วย เช่น การผ่าตัดเล็ก และบริการตามความต้องการของผู้ป่วย
3. รับการรักษาต่อเนื่องจากสถานบริการอื่นๆ
4. ติดตามผลการรักษา เมื่อจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านไปแล้ว
5. แพทย์ใช้ทักษะในการตรวจวินิจฉัยโรค และรักษาผู้ป่วย
6. พบแพทย์ประจำครอบครัว
7. ประสานบริการสุขภาพต่างๆ ในชุมชน

การให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ (วาทีณี, 2549)

1. การส่งเสริมสุขภาพ เป็นการช่วยเหลือและส่งเสริมให้บุคคลทั้งที่มีสุขภาพดี และเจ็บป่วย หรือมีความพิการ ได้มีสุขภาพที่ดีขึ้น
2. การป้องกันโรค หรือการบาดเจ็บต่างๆ เป็นการช่วยให้บุคคลพ้นจากการเกิดโรค ความพิการ หรือการบาดเจ็บ
3. การดูแลรักษาพยาบาล เป็นการดูแลรักษาพยาบาลบุคคลที่เจ็บป่วยให้บรรเทาความเจ็บปวด ให้ได้รับความสุขสบาย และความปลอดภัยมากที่สุด
4. การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี เป็นการช่วยให้ผู้ป่วยได้ความสามารถ กลับคืนสู่สภาพเดิม หรือสภาพที่ดีที่สุดให้ผู้ป่วยได้ใช้ความสามารถหรืออวัยวะที่เหลือให้เป็นประโยชน์มากที่สุด และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้เหมือนคนปกติทั่วไปให้ได้มากที่สุด
5. การได้ช่วยให้ผู้ป่วยได้สนใจอย่างสงบ เป็นการช่วยเหลือให้ผู้ป่วยที่อยู่ในระยะสุดท้ายของชีวิตได้จากไปอย่างสงบ

แนวคิดการจัดบริการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอกนั้น ต้องอาศัยระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จึงสามารถทำให้บริการพยาบาลเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการรวดเร็ว ทันทั่วถึงและปลอดภัย ผู้ป่วยสามารถกลับไปดูแลตนเองต่อที่บ้านได้อย่างถูกต้อง ไม่ป่วยเป็นโรคเดิมซ้ำขึ้นมาบ่อยๆ หรือรู้จักดูแลและป้องกันตนเองไม่ให้เกิดโรคอื่นๆ ขึ้นได้

การจัดบริการพยาบาลสำหรับแผนกผู้ป่วยนอก

จำเป็นต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1. การจัดอาคารสถานที่ให้เอื้ออำนวยต่อการให้บริการและต่อผู้มารับบริการ มีหลักในการจัดสถานที่สำหรับบริการผู้ป่วยนอกที่สำคัญอยู่ 3 ประเด็นคือ
 - 1.1 จะต้องคำนึงถึงประเภทของบริการที่ให้ ตามความเหมาะสมกับบริการแต่ละประเภท สะดวกเพียงพอ
 - 1.2 การจัดสถานที่ จะให้เหมาะสมกับขั้นตอนของการให้และรับบริการ เพื่อผู้มารับบริการ จะได้สามารถช่วยตัวเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ไม่เสียเวลามากในการมารับบริการแต่ละครั้ง ตั้งแต่ก้าวเข้ามาในโรงพยาบาลจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ
 - 1.3 การรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่จะต้องได้รับการเอาใจใส่อย่างจริงจัง และมีผู้รับผิดชอบ
2. การเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการให้บริการ จำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ให้เพียงพอ มีคุณสมบัติเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการใช้ ไม่น้อยและไม่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น
3. การเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ประจำทำงานในแผนกผู้ป่วยนอกจะมีหลายประเภท ต้องจัดให้เพียงพอต่อปริมาณและคุณภาพของงาน

4. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ จะต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงานที่มีอยู่ทั้งหมดในแผนกผู้ป่วยนอก ตั้งแต่ด้านการตรวจรักษา การพยาบาล ไปจนถึงงานสนับสนุนการรักษาพยาบาลทุกด้าน เพื่อให้ทุกคนรู้หน้าที่และความรับผิดชอบของตน และมีการประเมินผลเป็นระยะๆ หากมีความไม่เหมาะสมประการใดก็ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขได้เสมอ

5. การมอบหมายงาน จะต้องคำนึงถึงลักษณะงาน ปริมาณงาน ความยากง่ายของงาน จำนวน และคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

6. การจัดระบบประสานงานอย่างเหมาะสม ในการจัดระบบการประสานงาน ซึ่งจะประกอบด้วยการทำงานระหว่างบุคคล การประสานบริการ นอกจากนั้นอาจจะเป็นการประสานงานระหว่างแผนก สำหรับการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกับผู้ป่วยนั้น คือ การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการประชาสัมพันธ์ การแนะนำแนะแนว และให้คำปรึกษาต่างๆ อยู่ตลอดเวลา

7. การจัดระบบควบคุมและกำกับงาน การจัดการระบบบริการในแผนกผู้ป่วยนอกจำเป็นจะต้องจัด ระบบการควบคุมงาน เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลดำเนินไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย และทันต่อเหตุการณ์ โดยจัดให้ผู้ป่วยแต่ละคนได้รับบริการตามลำดับความรุนแรงของโรค และอาการอย่างเหมาะสมและปลอดภัย

8. การจัดระบบประเมินผลงาน โรงพยาบาลหลายแห่งได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ และเสียงร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการซ้ำ ดื้อรับไม่ดี ไม่ให้ความกระจ่างแจ้งเกี่ยวกับอาการ ความเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นผลสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มารับบริการ ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินระบบการให้บริการเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขสมรรถภาพของเจ้าหน้าที่และระบบบริการที่ให้ในแผนกผู้ป่วยนอก

กิจกรรมการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก แบ่งเป็นขั้นตอนสำคัญดังนี้

1. การให้การต้อนรับ แสดงออกถึงความสนใจในการให้บริการ พูดยุกับผู้ใช้บริการด้วยวาจา สุภาพ ให้เกียรติยกย่อง แนะนำขั้นตอนการใช้บริการ ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค

2. การคัดกรองผู้ป่วย พยาบาลต้องมีทักษะการสังเกต มีความรู้ความสามารถในการประเมินสภาพทั่วไปของผู้ป่วย โดยเฉพาะการประเมินอาการที่ปรากฏให้เห็น รวบรวมปัญหาลำดับความสำคัญของปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจ การให้ความช่วยเหลือก่อน-หลัง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ การคัดกรองผู้ป่วยควรจัดลำดับขั้นตอนดังนี้

2.1 การสังเกตผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว พยาบาลควรเป็นผู้ที่มีทักษะในการสังเกตที่ดี รวดเร็ว และมั่นใจในการสังเกต

2.2 การซักประวัติผู้ป่วย เป็นขั้นตอนที่สำคัญมากมักทำไปพร้อมๆ กับการสังเกต ผู้ทำการซักประวัติต้องมีความรู้ วางตนให้เกิดความเชื่อมั่น มีศิลปะในการพูด ฟัง และมีอารมณ์มั่นคง

2.3 การตรวจร่างกาย พยาบาลต้องมีทักษะในการตรวจ โดยอาศัยประสาทสัมผัสทางตา หู จมูก มือ การคลำ การเคาะ และการฟัง

2.4 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการซักประวัติและการตรวจร่างกาย

2.5 การวางแผนให้การพยาบาล

3. การพยาบาลผู้ป่วยขณะรอตรวจ ดูแลผู้ป่วยตามอาการในขณะนั้น ถ้ารุนแรงมากต้องดูแลอย่างใกล้ชิด สังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต กรณีที่อาการเจ็บป่วยไม่รุนแรง ผู้ป่วยยังมีสติสัมปชัญญะ อาจให้ศึกษาโดยการจัดกลุ่ม หรือดูภาพจากวิดีโอ

4. ขณะตรวจผู้ป่วยส่วนใหญ่จะเกิดความสับสน กลัวตาย หรือวิตกกังวล พยาบาลควรมีบทบาทในการให้กำลังใจ อธิบายให้เข้าใจถึงการร่วมมือเพื่อตรวจรักษา ช่วยเหลือเมื่อตรวจเสร็จแล้ว

5. การบริการให้คำปรึกษา มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข และพอใจ การให้คำปรึกษาจะเป็นแนวทางให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง อันจะนำไปสู่การเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบ ได้แก่ การอธิบายเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา แนะนำวิธีการปฏิบัติตนเมื่อเจ็บป่วย พุดคุยเรื่องอาการของผู้ป่วย พุดกับผู้ป่วยด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายตั้งใจฟังเวลาผู้รับบริการเล่าอาการ สนใจฟังเวลาผู้รับบริการซักถาม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ชาติชาย (2552) ได้ให้ความหมายของ “การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง” ว่าเป็นการทำงานราชการที่ต้องยึดความต้องการของประชาชนมาก่อนเสมอ การให้บริการของรัฐต้องมุ่งตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ใช่มุ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีมุมมองและหลักคิดว่าการบริหารราชการและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ดีและมีประสิทธิภาพ ที่ประชาชนพึงพอใจ ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด การจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการควรมีหลายแนวทาง โดยพิจารณาว่าควรทำอย่างไรจึงจะให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ ที่อาจมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ และอื่นๆ

แนวทางในการดำเนินการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

1. การระบุชัดเจนว่าใครคือลูกค้าผู้รับบริการ ลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือใคร ลูกค้าทางอ้อมคือใคร
2. การกำหนดชัดว่าบริการอะไรที่ต้องให้ และที่ควรให้ และจะให้บริการอย่างไร
3. มีการค้นหาว่าผู้รับบริการต้องการอะไร
4. มีการระบุว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่างๆ อยู่อย่างไร สามารถมีได้มากที่สุดเพียงใด และจะหาได้จากแหล่งไหน
5. มีการกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้แค่ไหน และจะทำได้อย่างไร

การดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้อง

1. เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย
2. มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของประชาชน
3. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่างๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ
4. มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้

- 4.1 การสื่อสารสองทางกับประชาชน
- 4.2 การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ
5. มีกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของประชาชน
6. นำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนมาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาหน่วยงาน
7. มีการจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการประชาชน
8. มีการวางแผนรองรับ ในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการให้บริการ
9. การสร้างสัมพันธ์อันดีกับประชาชนและการทำให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการ
 - 9.1 ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ประชาชนเกิดความประทับใจ
 - 9.2 รับข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และปรับปรุงทันที

สาวิกา (2549) ได้กล่าวว่า การสร้างคุณภาพในการบริการว่า การให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายนั้น จะต้องรวมถึงการสร้างคุณภาพในการบริการให้เป็นที่พอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนของการสร้างคุณภาพในการบริการดังนี้

1. การกำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การที่หน่วยงานภาครัฐจะสามารถให้บริการได้เป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการว่ามีความต้องการและความคาดหวังในระดับใด ทั้งนี้ เพราะความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวัง

ความคาดหวังของผู้รับบริการจะรวมถึงสิ่งที่เกิดระหว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการบริการในเรื่องต่างๆ อาทิ ความรวดเร็วของบริการ ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายในการรับบริการ ความรู้ในงานที่ทำ ความเชี่ยวชาญ ความสุภาพอ่อนน้อม และความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ

2. การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ หน่วยงานจะต้องนำข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ร่วมกับทรัพยากรและขีดความสามารถของหน่วยงานว่า มีความสามารถที่จะกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของตนให้เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังได้หรือไม่ หากไม่ได้ หน่วยงานจะต้องเพิ่มกำลังคน เพิ่มทรัพยากรอื่น หรือเปลี่ยนขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างไร เพื่อให้สามารถได้ผลลัพธ์เป็นไปตามผู้รับบริการคาดหวัง หรือใกล้เคียงกับที่ผู้รับบริการคาดหวังให้มากที่สุด

3. อบรมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนจูงใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม หน่วยงานต้องจัดการอบรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการได้ทราบถึง

มาตรฐานที่หน่วยงานตั้งไว้สำหรับการให้บริการต่างๆ ตลอดจนเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกันว่าหน่วยงานมีความคาดหวังต่อการทำงานของเขายังไง และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง

4. ดำเนินงานตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

5. ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน หน่วยงานจะต้องจัดให้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยทำการเก็บข้อมูลการให้บริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ เพียงใด และวิเคราะห์หาสาเหตุที่การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ตลอดจนวิเคราะห์ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพียงใด

6. ดำเนินการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานต้องไม่หยุดนิ่งที่จะคิดค้นหาวิธีการปรับปรุงให้คุณภาพของการบริการดีขึ้น ด้วยวิธีการต่างๆ เพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การบริการที่มีคุณภาพในทัศนะของผู้รับบริการมีลักษณะดังนี้ (อรวรรณ, 2550)

1. เป็นบริการที่ให้โดยฉับไว ไม่ชักช้าแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค
2. เป็นบริการที่ให้ด้วยความรู้ ความชำนาญ ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม ใช้เทคนิคที่ถูกต้องมีเหตุผลดี ให้ความปลอดภัยและผลดีต่อการปรับคุณภาพ และช่วยให้สุขสบายดีขึ้น
3. พยาบาลมีมารยาทและอัธยาศัยดี ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ บอกกล่าวเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจ และร่วมมือในการรักษาพยาบาล เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความรู้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปรับตัวและดูแลรักษาสุขภาพ ทำให้มีความเข้าใจ อบอุ่นใจ คลายกังวล
4. เป็นบริการการรักษาพยาบาลที่ให้ผลได้โดยเร็วที่สุดช่วยให้ผู้รับบริการสิ้นเปลืองน้อยที่สุดในเรื่องค่าใช้จ่าย เวลาและพลังงาน

องค์ประกอบของการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ คน กระบวนการ และสถานที่ ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบดังกล่าวเอื้อให้เกิดความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับบริการมากที่สุด

1. คน – บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้ความบริการด้วยความเสมอภาค มีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

1.1 ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องต้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติปฏิบัติ ดังนี้

1.1.1 ปลุกฝังวัฒนธรรมในองค์กรให้ตระหนักว่าประชาชนผู้มารับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ป้ายเตือนใจในจุดที่มองเห็นได้ง่าย

1.1.2 ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด

1.1.3 ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และให้ผลของการประเมินโดยประชาชนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ

1.1.4 อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับประชาชน

1.2 ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะเมื่อผู้รับบริการเข้ามายังหน่วยงานเอกชนย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็จะเกิดความรู้สึกแค้นแค้นไม่ทราบว่าตนเองจะต้องติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ประชาชนอบอุ่นใจ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

1.2.1 จัดให้มีพนักงานต้อนรับ

1.2.2 อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ

1.2.3 พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

1.3 ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนเองอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้รับบริการได้ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

1.3.1 จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

1.3.2 มีการทดสอบวัดผลว่าบุคลากรมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ
หน้าที่

1.3.3 มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ซึ่งจะทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในสายงาน

1.4 ความสุภาพ บุคลากรผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งวิทยากรอาจเชิญมาจากภาครัฐกิจเอกชนที่มีความเป็นเลิศด้านบริการ

1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

1.6.1 จัดให้มีระบบคิว และให้บริการตามคิวอย่างเคร่งครัด

1.6.2 สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

2. สถานที่ – การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

เมื่อประชาชนมารับบริการจากภาคเอกชนจะใช้เวลารวดเร็ว ดังนั้นการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

2.1 จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

2.1.1 จัดบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการ

2.1.2 ผู้ที่นำรถเข้ามาจอดต้องประทับตราจอดรถ ณ จุดที่รับบริการ เพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้ามาใช้สถานที่จอด

2.1.3 รถของเจ้าหน้าที่ต้องหาที่จอดภายนอกหรือด้านหลังบริเวณที่ทำงาน

2.2 จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

2.2.1 จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม

2.2.2 จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

2.2.3 จัดหา หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่มไว้บริเวณ
ขณะรอคอย

2.2.4 จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด

2.2.5 กำหนดหมายเลขโทรศัพท์ (Hotline) ซึ่งใช้เฉพาะสำหรับโทรเข้าสำหรับแจ้งเหตุ
และให้มีคู่สายที่มากพอ

2.3 จัดทำศูนย์ความรู้ และคลังข้อมูล

2.3.1 รวบรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การ
ค้นหา เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

2.3.2 จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่าย และเอกสารไม่สูญหาย

3. กระบวนการในการให้บริการ

3.1 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ
นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้องและแม่นยำ ไม่ผิดพลาดด้วย โดยมี
แนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

3.1.1 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละ
อย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร

3.1.2 มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

3.1.3 ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูล และช่วยเตือนเมื่อถึงเวลากำหนด

3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งทีประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับ
ต้นเมื่อมารับบริการก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีลดขั้นตอน
ในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

3.2.1 ลดเวลาให้บริการ

3.2.2 จัดให้มีพนักงานบริการอย่างเพียงพอ

3.2.3 วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง หรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

3.3.1 การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในย่านชุมชนตามความเหมาะสม

3.4 ความชัดเจนถูกต้องของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

3.4.1 จัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงานและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ประชาชนได้ทราบ

3.4.2 จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำประชาชนให้ทราบถึงขั้นตอนการติดต่องานกับหน่วยราชการ และคำแนะนำต้องชัดเจนถูกต้อง

3.4.3 ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน

3.4.4 จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง โดยมีแบบคำร้องที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

3.5 การให้บริการตลอดเวลา (Non-stop Service) และการขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra-hour Service) หน่วยงานเอกชนควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น 8.00-16.00 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังควรจัดให้มีการขยายเวลานานกว่าปกติในช่วงที่มีประชาชนมาขอรับบริการมาก

3.6 การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยรวมงานต่างๆ ที่ประชาชนต้องการมาติดต่อไว้บริเวณเดียวกันให้ครบถ้วน และติดป้ายแสดงบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น

3.7 จัดให้มีช่องทางการติดต่อ (Communication Channel) ที่สะดวก เช่น

3.7.1 โทรศัพท์สายด่วน โดยทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน เพื่อให้ประชาชนสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ตลอดเวลา

3.7.2 Website หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูล และมี e-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

3.7.3 กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยตั้งกล่องรับเรื่องราวนี้ให้สะดวกแก่ประชาชน

3.8 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง

3.9 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ หน่วยงานควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น

3.9.1 จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น โดยจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน พร้อมทั้งมีแบบฟอร์มที่ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลโดยง่าย

3.9.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- 1) จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2) ประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ประชาชนตอบแบบสอบถามในแบบสอบถาม
- 3) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- 4) หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

การแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

วิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ คือ การสร้างระบบการรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั่นเอง

การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ เป็นการวางหลักเกณฑ์และแนวทางเพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองจากความไม่เป็นธรรมโดยผ่านช่องทางที่ได้รับความเชื่อมั่นว่าจะเกิดความปลอดภัย มีความสะดวกในการร้องเรียนและการติดตามผล หรือหน่วยงานสามารถนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

หลักเกณฑ์และแนวทางในการรับคำร้องเรียนจะมีความแตกต่างจากการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เนื่องจากเมื่อประชาชนมีความต้องการที่จะร้องเรียนหน่วยงานราชการมักมีเหตุผลจากความไม่เป็นธรรม และต้องการให้หน่วยงานนั้นตอบสนองต่อคำร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ในขณะที่การเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นจะเป็นช่องทางในการให้ข้อมูล เพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ให้ประชาชนมีโอกาสให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการตอบสนองความต้องการมากขึ้น

การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนมักจะเป็นการแสดงออกเพื่อรักษาความรู้สึกรับผิดชอบของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะวิธีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติต่อตนเอง ในแง่ของความยุติธรรม ความเป็นธรรม ขอบด้วยเหตุด้วยผล หรือความเสมอภาค ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจในเรื่องที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ การกำหนดระยะเวลาในการร้องเรียน ส่วนนั้นควรให้ความสะดวกในด้านวิธีการร้องเรียน ตลอดจนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนดำเนินงานโดยทันที โดย

1. แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าหน่วยใดเป็นผู้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร็วที่สุด
2. พิจารณาได้สวนข้อเท็จจริง ทั้งจากผู้ร้องเรียนและส่วนที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้ง 2 ฝ่าย
3. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถ้าหากผู้ร้องเรียนไม่พอใจกับผลการพิจารณา ให้คำแนะนำเพื่อขอคำวินิจฉัยจากองค์กรที่สูงกว่า
4. รวบรวมเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดทำเป็นระบบข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวต่อไป

การจัดการระบบรับเรื่องเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

ข้อมูลจากประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ อาจทำให้ได้รับคำแนะนำที่มีคุณค่ายิ่ง เป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อการเพิ่มความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในการใช้บริการครั้งต่อไป หรือเป็นความคิดเห็นส่วนตัวเพียงเล็กน้อยจะได้รับแก้ไขความเข้าใจก่อนที่จะลุกลาม บางครั้งก็เป็นสิ่งที่หน่วยงานอาจมองข้ามสิ่งสำคัญ บางสิ่งบางอย่างจึงควรจัดการระบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นดังนี้

1. จัดช่องทางในการรับข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นให้มีหลายช่องทาง
 - 1.1 กล้องรับความคิดเห็น
 - 1.2 ระบบโทรศัพท์สายด่วน
 - 1.3 โทรสาร
 - 1.4 ตู้ไปรษณีย์
 - 1.5 อีเมลล์และเว็บไซต์

เมื่อได้รับข้อมูลแล้ว หน่วยงานนั้นควรให้ความสำคัญ โดยอาจติดไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เห็นเป็นรูปธรรม และกระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น

2. การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมายจากการลงพื้นที่ การจัดประชุม และนำมาจัดทำเป็นรายงาน

3. การสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสำรวจจากหน่วยงานเอกชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นสถิติ น่าเชื่อถือ

ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาคเอกชนประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาคเอกชน ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาคเอกชน

คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทที่ดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

หน่วยงานที่จะให้บริการที่เป็นเลิศได้จะมีคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายๆ ข้อ ดังต่อไปนี้

1. มีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน มีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจ ทั้งชี้แจงให้เข้าใจถึงเหตุผลและความสำคัญ

2. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้บุคคลทุกคน โดยเฉพาะที่สัมผัสประชาชนโดยตรงสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น สะดวก

3. หน่วยงานควรตระหนักว่าการปฏิบัติใดๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ล้วนมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ ดังนั้นจึงต้องมีระบบเกื้อหนุนกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เพื่อมิให้จุดด้อยใดๆ มาทำให้เกิดปัญหาในการบริการ

4. หน่วยงานสามารถบริหารระบบงานเพื่อให้มาตรฐานการให้บริการที่วางไว้สูงนั้นเป็นจริงได้ คือ สามารถเปลี่ยนแนวความคิดให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง

5. มีการฝึกอบรมทั้งระดับหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานให้สามารถธำรงรักษามาตรฐานการบริการของตนเองได้

6. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งระดับผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานทุกระดับ ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่ง ขึ้นอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการ

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix)

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ Payne Adrian ประกอบด้วยปัจจัยที่จะต้องพิจารณาเพื่อกำหนดตำแหน่งของการบริการและกำหนดส่วนตลาดจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน และต้องสอดคล้องกัน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (วรัญญา, 2547)

นอกเหนือจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป ที่ประกอบด้วย 4Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ส่วนประสมการตลาดบริการยังมีส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ส่วน คือ บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการให้บริการลูกค้า (Customer Service) ดังนั้น ส่วนประสมการตลาดบริการจึงมีองค์ประกอบที่เพิ่มเติมจากส่วนการตลาดของสินค้าทั่วไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ ซึ่งครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างของตัวสินค้า และทุกสิ่งทุกอย่างที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงตัวสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังต้องการประโยชน์หรือคุณค่าอื่นๆ ที่จะได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการด้วย องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการ ประกอบด้วย

1.1 บริการหลัก (The Core or Generic Product) คือ ลักษณะของบริการหลักหรือการบริการพื้นฐาน ที่เตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าหรือผู้บริโภคได้

1.2 บริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ (The Expected Product) ประกอบด้วยบริการหลักและบริการอื่นๆ ที่ผู้บริโภคจะได้รับ อันเนื่องมาจากการซื้อบริการหลัก เป็นเงื่อนไขต่ำสุดที่ผู้บริโภคจะต้องได้รับ

1.3 บริการที่เพิ่มพูนจากเดิม (The Augmented Product) คือ บริการที่มีความพิเศษแตกต่างไปจากบริการของผู้แข่งขัน ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคหรือลูกค้าได้มากกว่า เรียกว่าเป็น “คุณค่าเพิ่ม (Adding Value)” ที่เสริมจากบริการหลัก ในรูปของความเชื่อถือได้และการยอมรับของผู้ใช้ บริการ

1.4 บริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าพิเศษ (The Potential Product) คือ ความเป็นไปได้ในการเพิ่มคุณลักษณะพิเศษหรือผลประโยชน์อื่นที่ผู้บริโภคควรได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการ ในรูปของการบริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้บริโภค

บริการที่อยู่ในระดับสูงกว่าบริการหลัก ได้แก่ บริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่เพิ่มพูนจากเดิม และบริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าพิเศษ สามารถสร้างบริการที่แตกต่างจากคู่แข่งได้ และเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มในสายตาของผู้บริโภคหรือลูกค้า นอกจากนี้ตัวผลิตภัณฑ์ของบริการยังรวมถึงการสร้างตราหือสินค้า (Brand) การสร้างความแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือความแตกต่างในด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Physical Evidence) ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ในอาคาร และลักษณะทางกายภาพอื่นๆ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าได้ และทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของบริการได้อย่างชัดเจนด้วย

2. ราคา (Price) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อส่วนประสมการตลาดบริการเพราะราคาเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ธุรกิจมีรายได้ การกำหนดราคาเป็นการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการที่ลูกค้าจะได้รับ และภาพลักษณ์ของธุรกิจบริการ การกำหนดราคาต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภค (Demand) ว่าผู้บริโภคมีความต้องการในบริการนั้นมากน้อยเพียงใด ต้นทุน (Cost) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินของธุรกิจบริการ ไม่ว่าจะเป็น ต้นทุนคงที่ (Fixed Costs) ต้นทุนผันแปร (Variable Costs) และต้นทุนกึ่งแปรผัน (Semi-variable Costs) โดยที่ธุรกิจบริการส่วนใหญ่มีต้นทุนคงที่สูงเนื่องจากต้องลงทุนในเครื่องจักร อุปกรณ์ และบุคลากรมาก

3. ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรกคือ การเลือกทำเลที่ตั้ง (Location) และการจัดสถานที่ให้บริการ การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งเป็นตัวกำหนดกลุ่มของผู้บริโภคที่จะเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากที่สุด โดยความสำคัญ of ทำเลที่ตั้งและการจัดสถานบริการจะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการแต่ละประเภท ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1) ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ เช่น โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร ธนาคาร ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่ให้บริการมีความสำคัญมาก

2) ผู้ให้บริการไปให้บริการแก่ผู้บริโภคในสถานที่ของผู้บริโภค ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่มีความสำคัญน้อยลง

3) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการนัดพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง เพื่อให้บริการและรับบริการ ณ สถานที่แห่งนั้น เพื่อความสะดวกของทั้ง 2 ฝ่าย ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่บริการมีความสำคัญน้อย

ในส่วนของช่องทางการจัดจำหน่าย (Channels) การกำหนดช่องทางการจัดจำหน่ายต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ลักษณะของบริการ ความจำเป็นในการใช้คนกลางในการจัดจำหน่าย และลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจบริการนั้น ซึ่งช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจบริการโดยทั่วไปมี 4 ช่องทาง ได้แก่

1) การให้บริการโดยตรง (Direct Sales) โดยการที่ผู้ให้บริการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยตรง ไม่ผ่านคนกลาง

2) ผ่านตัวแทน (Agent or Broker) โดยการผ่านคนกลางซึ่งเป็นตัวแทน เช่น บริษัทตัวแทนโฆษณา บริษัทที่ทำหน้าที่เป็นนายหน้า

3) ผ่านตัวแทนของทั้งสองฝ่าย (Sellers' and Buyers' Agent or Broker) โดยทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างมีคนกลางของตัวเอง และคนกลางของทั้งสองฝ่ายตกลงกัน

4) การเข้าร่วมระบบการขายสินค้าหรือบริการ โดยการซื้อสิทธิจากบริษัทแม่ และสัญญาการให้บริการ (Franchise and Contract Service Deliverers) โดยผู้ใช้บริการติดต่อผ่านทางธุรกิจบริการที่ได้รับสิทธิและมีสัญญาให้บริการจากบริษัทแม่

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion and Communication of Service) การส่งเสริมการตลาดถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารและกำหนดตำแหน่งของการบริการของธุรกิจในตลาดของผู้บริโภคและผู้ร่วมทำธุรกิจกับธุรกิจบริการนั้น ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งมีเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดที่เรียกว่า ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด ซึ่งประกอบด้วย

4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นรูปแบบหนึ่งในการติดต่อสื่อสารที่นิยมกันมากที่สุดในการบริการ เพื่อสร้างการรับรู้ในบริการ สร้างความเข้าใจในบริการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ และเพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคจะเป็นลูกค้ารู้และอยากจะใช้บริการ เพราะเห็นว่าบริการมีความแตกต่างจากธุรกิจบริการอื่นๆ การโฆษณาเป็นการสร้างภาพพจน์ของการบริการ ทำให้ผู้บริโภคเห็นว่าการบริการนั้นมีลักษณะอย่างไร ดังนั้นนักการตลาดบริการจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการโฆษณา และมีการตัดสินใจในการโฆษณาโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการโฆษณา การกำหนดงบประมาณในการโฆษณา และการเลือกสื่อที่เหมาะสมในการโฆษณาด้วย

4.2 การส่งเสริมการตลาดโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นส่วนหนึ่งของการวิธีการส่งเสริมการตลาดในธุรกิจบริการเพราะจะเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ในธุรกิจบริการทุกแห่ง การบริการจะต้องกระทำโดยมนุษย์เท่านั้น และผู้ให้บริการจัดเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก ผู้ไม่มี

ความสัมพันธ์กับธุรกิจบริการเลย ใช้บริการเพียงครั้งเดียวเท่านั้น และกลุ่มที่สอง คือผู้ที่รักษาความสัมพันธ์กับธุรกิจบริการไว้ แล้วกลับมาใช้บริการอีก การส่งเสริมการตลาดโดยวิธีนี้มีข้อได้เปรียบมากกว่าวิธีการอื่น ๆ เนื่องจาก

4.2.1 เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Personal Contact) จากกิจกรรมการขาย คือการแนะนำ ชักชวนให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าและบริการ และเพิ่มการใช้บริการสำหรับผู้ที่เป็นลูกค้าเดิม การให้บริการ (Servicing) คือการให้ข้อมูลข่าวสาร ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และการดูแลลูกค้า (Monitoring) คือการเรียนรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร การตระหนักถึงสิ่งนั้น แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ

4.2.2 การส่งเสริมความสัมพันธ์ (Relationship Enhancement) การติดต่ออย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์เพื่อทำให้ลูกค้ากลายเป็นลูกค้าประจำที่คอยให้ความสนับสนุนช่วยเหลือธุรกิจบริการต่อไปในอนาคต

4.2.3 เกิดโอกาสในการขายบริการอื่นเพิ่มเติม (Cross-selling) ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้เกิดโอกาสในการขายบริการอื่นให้กับลูกค้าเพิ่มเติม

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เครื่องมือในการส่งเสริมการขายมีหลายชนิด เช่น โบรชัวร์ เอกสารที่ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ และสิ่งๆที่เตรียมไว้เพื่อกระตุ้นบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้บริการ (Customers) คนกลาง (Intermediaries) และพนักงานขาย (Sales Force) ให้มีส่วนร่วมสร้างยอดขายให้กับธุรกิจบริการให้มากที่สุด

4.4 การชุมชนสัมพันธ์ (Public Relation : PR) เป็นการวางแผนและการดำรงไว้ซึ่งความพยายามที่จะสร้างและรักษาชื่อเสียง (Goodwill) ของธุรกิจบริการในชุมชน โดยที่ชุมชนเป็นได้ทั้งกลุ่มของบุคคล ธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องและหน่วยงานราชการที่ธุรกิจบริการที่จะต้องติดต่อสื่อสารด้วย

การชุมชนสัมพันธ์สามารถสร้างและรักษาภาพพจน์ของธุรกิจบริการได้ เพื่อที่จะทำให้ธุรกิจบริการนั้นเป็นที่ชื่นชอบ ชื่นชอบ กับชุมชนมากกว่าคู่แข่งในตลาดที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเดียวกัน โดยมีเครื่องมือในการทำชุมชนสัมพันธ์ เช่น การประกาศในที่ชุมชน การทำรายงานประจำปี โบรชัวร์ โปสเตอร์ รายงานหรือบทความของพนักงาน การบอกเล่าเหตุการณ์ต่างๆ ภายในธุรกิจบริการ

4.5 การบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth) มีบทบาทสำคัญยิ่งกับธุรกิจบริการ เพราะผู้ที่เคยใช้บริการจะทราบว่าการบริการของธุรกิจบริการนั้นเป็นอย่างไรจากประสบการณ์ของตนเอง แล้วถ่ายทอดประสบการณ์นั้นไปยังผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นผู้ที่ใช้บริการในอนาคต หากผู้ที่เคยใช้บริการมีความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการ ก็จะบอกต่อๆ ไปยังญาติพี่น้องและคนรู้จัก และแนะนำให้ไปใช้บริการด้วย ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดและการติดต่อสื่อสารได้มาก แต่ในทางตรงกันข้ามหากไม่ประทับใจในบริการก็จะบอกต่อในทางไม่ดี การแนะนำจากคนรู้จักมีอิทธิพลสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการสูงมาก ดังนั้นการบอกเล่าปากต่อปากจึงมีผลกระทบกับธุรกิจบริการอย่างยิ่ง

4.6 การตลาดทางตรง (Direct Marketing) มีหลายวิธีการ ได้แก่ การส่งจดหมายตรง การสั่งซื้อทางจดหมาย การตอบรับโดยตรง การขายตรง การขายทางโทรศัพท์ และการขายด้วยระบบดิจิทัล

5. ด้านบุคลากร (People in Service) บุคลากรในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่เป็นตัวกำหนดว่าธุรกิจบริการนั้นจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ตามแนวความคิดที่ว่า “บุคลากรเป็นทรัพย์สินที่สำคัญที่สุดของบริษัท” การจัดการด้านบุคลากรเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือก การจ้าง การฝึกอบรมและพัฒนา การที่ธุรกิจบริการจะประสบความสำเร็จได้จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคคล 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรกคือผู้ใช้บริการ และกลุ่มที่สองคือบุคลากรภายในธุรกิจบริการเอง การสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรภายในองค์กรเป็นการทำการตลาดภายใน (Internal Marketing) โดยบุคลากรทุกคนจะต้องเข้าใจว่างานของเขาคือการสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงต้องทำให้บุคลากรมีความสนใจในการให้บริการ มีการจูงใจบุคลากรในการทำงาน เช่น การให้รางวัลแก่พนักงานดีเด่นของหน่วยงาน การเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การอบรมและพัฒนา เพื่อเพิ่มคุณภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้บุคลากรมีความพึงพอใจเสียก่อนบุคลากรจึงจะสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการได้

การจะประสบความสำเร็จทางด้านการตลาดภายนอก (External Marketing) จะต้องทำการตลาดภายใน (Internal Marketing) ควบคู่ไปด้วย ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์ในการทำการตลาดทั้ง 2 ประเภทจะแตกต่างกัน เพราะการตลาดภายนอกเป็นการทำการตลาดที่มุ่งเน้นลูกค้าปัจจุบัน และผู้ที่อาจเป็นลูกค้าของธุรกิจบริการนั้นในอนาคต แต่การตลาดภายในเป็นการทำการตลาดที่มุ่งเน้นบุคลากรภายในธุรกิจของตน ภายใต้แนวคิดที่ว่า

1) บุคลากรทุกคนในแผนกของธุรกิจบริการ เป็นลูกค้าภายในของธุรกิจบริการนั้น และเป็นผู้สร้างคุณภาพของบริการออกสู่ตลาดภายนอก โดยที่บุคลากรทุกคนจะได้รับบริการภายในองค์กรที่ดี เพื่อที่จะได้ให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าด้วย

2) บุคลากรทุกคนต้องทำงานร่วมกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับที่องค์กรได้วางภารกิจกำหนดกลยุทธ์ และเป้าหมายเอาไว้

การทำการตลาดภายในส่งผลให้บุคลากรทุกคนภายในองค์กรจะพยายามอย่างเต็มที่ที่จะช่วยให้กิจกรรมทางการตลาดของธุรกิจบริการประสบความสำเร็จ และให้ความสำคัญกับการติดต่อ สื่อสาร พัฒนาคณะเครือข่ายหรือหุ้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และประโยชน์อื่นๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของการตลาดทั้งภายในและภายนอก รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของแผนกต่างๆ ในองค์กร

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ที่ใช้บริการสามารถได้รับบริการจากกระบวนการให้บริการและรับรู้ว่าจะระบบการบริการของธุรกิจบริการนั้นเป็นอย่างไร ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องกระบวนการดำเนินงานในการให้บริการของธุรกิจจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จทางการตลาด

กิจกรรมในการทำงานใดๆ ที่เกิดขึ้นต่างก็เป็นกระบวนการทั้งสิ้น คำว่า “กระบวนการ” นี้จึงรวมถึงขั้นตอน แนวทาง ตารางการทำงาน การทำงานโดยใช้เครื่องจักร อุปกรณ์ เป็นกิจกรรมและงานที่ทำเป็นประจำในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า กระบวนการจึงสำคัญต่อธุรกิจบริการเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสินค้าของธุรกิจบริการจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ หากไม่มีการบริการเกิดขึ้นก็ไม่สามารถสร้างรายได้ให้แก่กิจการได้ กระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดมาตรฐาน ความรวดเร็ว และคุณภาพในการบริการด้วย

กระบวนการในการให้บริการสามารถใช้เป็นความได้เปรียบในการแข่งขันในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ธุรกิจบริการหลายประเภทได้ให้ความไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการตัดสินใจบริการลูกค้าได้ตามความเหมาะสม ซึ่งกระบวนการในการบริการที่ถูกต้องเหมาะสมขึ้นอยู่กับส่วนตลาด (Segment) ที่ได้เลือกไว้ ตำแหน่งของการบริการ (Position) ที่กำหนดไว้และความต้องการของผู้ใช้บริการ

7. ด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง กิจกรรมทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมให้บริการลูกค้า ทั้งก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ระหว่างที่ใช้บริการอยู่ และหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว การติดต่อสื่อสาร กระบวนการให้บริการที่เหมาะสมกับเวลา มีความเชื่อถือได้ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ รวมถึงการติดตามผลการบริการเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องของบริการให้ดีขึ้น และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจบริการที่ตั้งไว้ โดยการสร้างความผูกพันระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการในลักษณะของความสัมพันธ์ระยะยาว มีการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

การให้บริการลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ โดยพิจารณาว่าลูกค้าต้องการอะไร ควรจะเพิ่มคุณค่าในการบริการให้กับลูกค้าได้อย่างไรบ้าง และต้องยกระดับของคุณภาพการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งสามารถทำได้โดยยึดหลัก

- 7.1 ความไว้วางใจได้และถูกต้องของบริการ (Reliability)
- 7.2 ความเต็มใจที่จะให้บริการและความช่วยเหลือ (Responsiveness)
- 7.3 ทักษะในการบริการ ความมีอัธยาศัยดี ความซื่อสัตย์ และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)
- 7.4 ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจลูกค้า (Empathy)
- 7.5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการให้พร้อม (Tangible)

จากสภาพแวดล้อมของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปและมีมากขึ้น การให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้ามากขึ้น และความต้องการใช้กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้การบริการลูกค้ามีความสำคัญ จึงนำมาพิจารณาในฐานะที่เป็นปัจจัยส่วนประกอบหนึ่งของส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนประสมการตลาดบริการประกอบด้วยส่วนประกอบทั้งหมด 7 ส่วน ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการให้บริการลูกค้า (Customer Service) ทุกส่วนประกอบต่างมีความสัมพันธ์ ให้ความสำคัญสนับสนุนซึ่งกันและกัน และส่งผลกระทบถึงกัน

งานด้านส่วนประสมการตลาดบริการของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลแต่ละแห่งไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลเอกชนถือได้ว่าเป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่ต่างก็ต้องดำเนินธุรกิจเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ จึงต้องมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กลยุทธ์ที่สำคัญของธุรกิจทั้งหลายที่ถือว่าเป็นสิ่งที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรคือ กลยุทธ์ด้านการตลาดโดยการจัดส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย จากแนวคิดทฤษฎีด้านส่วนประสมการตลาดบริการ พอสรุปงานด้านส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) เป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่มีบริการพื้นฐานคือการรักษาพยาบาลผู้ป่วยให้ทุเลาหรือหายจากความเจ็บป่วย โดยสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจะได้รับคือการทุเลาหรือหายจากการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการอย่างดี มีความสะดวกสบายในการรับบริการ และได้รับบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม โรงพยาบาลแต่ละแห่งจะมีบริการพื้นฐานเหมือนกัน แต่จะแตกต่างในเรื่องบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ บริการที่มีคุณค่าเพิ่ม การบริการส่วนมากจะกระทำโดยพยาบาลและบุคลากรทางสุขภาพระดับต่างๆ โดยที่แพทย์จะมีหน้าที่หลักในการรักษามากกว่าการบริการอื่นๆ
2. ด้านราคา (Price) การกำหนดราคาจะมีคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นแพทย์เป็นผู้กำหนดราคาค่ารักษาพยาบาล โดยจะต้องมีการอ้างอิงจากกรมบัญชีกลางด้วย โรงพยาบาลเอกชนส่วนมากจะกำหนดค่ารักษาพยาบาลสูง เพราะการรักษาพยาบาลเน้นความสะดวกรวดเร็วรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการที่ผู้ใช้บริการต้องเดินทางมาใช้บริการในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการจัดเตรียมไว้ การเลือกสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายของโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญ ทำเลที่ตั้งที่อยู่ติดถนน การคมนาคมสะดวก และมีการจัดสถานที่บริการและสิ่งแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจะเป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรงโดยไม่ผ่านคนกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดที่นิยมใช้ ได้แก่

4.1 การโฆษณา โดยใช้แผ่นพับ ใบปลิว หรือลงโฆษณาในนิตยสารทางการแพทย์

4.2 การชุมชนสัมพันธ์ โดยการเข้าร่วมกิจกรรมการกุศล การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของพื้นที่

4.3 การบอกกล่าวปากต่อปาก เป็นวิธีที่ประหยัดค่าใช้จ่าย ได้ผลดีและเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร และการทำกิจกรรมทางการตลาด โดยพยายามควบคุมบริการให้มีมาตรฐานและมีคุณภาพดีตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจแล้วบอกต่อไปยังคนรู้จักในขณะเดียวกันก็กลับมาใช้บริการอีกด้วย

5. ด้านบุคลากร (People) โรงพยาบาลแต่ละแห่งมีความพยายามที่จะสรรหาและรักษานักวิชาการที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการรักษาพยาบาลให้ทำงานแก่โรงพยาบาล บุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการรักษาพยาบาลหลักคือแพทย์และพยาบาล และยังมีผู้ที่เป็นฝ่ายดำเนินงานและสนับสนุน ทุกฝ่ายต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ เทคนิคในการให้บริการ และการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการบริการที่มีคุณภาพสูงขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการได้ มากขึ้น โรงพยาบาลจึงจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้พื้นฐานในด้านการบริการให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันก็สร้างให้บุคลากรตระหนักถึงคุณภาพของการให้บริการลูกค้า และสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคลากรด้วย เพื่อเป็นการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ

6. ด้านกระบวนการ (Process) โรงพยาบาลทุกแห่งพยายามทำให้กระบวนการการให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ ลดความซ้ำซ้อนของบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้สูงสุด ซึ่งกระบวนการรักษาพยาบาลไม่สามารถกำหนดได้ตายตัว เนื่องจากขึ้นอยู่กับโรคที่ผู้ป่วยเป็นกรณีวิธีในการวินิจฉัยโรคและการรักษา

7. ด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service) โรงพยาบาลทุกแห่งพยายามให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเกินกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ โดยการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับด้านบุคลากร เนื่องจากต้องใช้คนในการให้บริการ โดยมีวัสดุเครื่องจักร เครื่องมือเป็นส่วนเสริม

องค์กรหลายแห่งได้มีการพัฒนาระบบบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อความ
อยู่รอด คุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในอันที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรถนนท์ (2553) ทำการศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ
โรงพยาบาลคอยเต่า ทำการศึกษาในผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลคอยเต่า จำนวน 385 คน ผลการศึกษา
พบว่า พฤติกรรมการมาใช้บริการโรงพยาบาลคอยเต่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการเพราะต้องการมารักษา
อาการเจ็บป่วย ไม่สบาย โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลคอยเต่าเพราะสะดวก ใกล้ที่ทำงาน
ใกล้บ้าน โดยมาใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อปี และเข้ารับการรักษารอคั้วไปมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้
มาใช้บริการในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์
กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลคอยเต่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านแพทย์ พยาบาล
และเจ้าหน้าที่ ราคา สถานที่ในการให้บริการ สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ
คุณภาพในการให้บริการกับผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลคอยเต่า
ทุกด้าน โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านแพทย์ คือ ผลการรักษาเป็นที่น่าพอใจและหายขาดไม่เกิด
โรคแทรกซ้อนในภายหลัง ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ คือ มีการตรวจและปฐมพยาบาลเบื้องต้นก่อนรับ
การรักษา ด้านราคา คือ ค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม
คือ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ให้
สิทธิพิเศษโดยลดราคาค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้มีบัตรลดราคาและบัตรประกันสังคม ด้านกระบวนการ
ให้บริการ คือ มีกระบวนการในการนัดหมายและการติดตามผู้รับบริการให้มาพบแพทย์ตามนัดหมาย
หรือแจ้งเลื่อนวันนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถออกตรวจตามนัดหมายได้ ด้านคุณภาพในการ
ให้บริการกับผู้ให้บริการ คือ ให้ความดูแลเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจอย่างสม่ำเสมอและมีความเท่าเทียมกัน
ทุกคน

ณปภัช และคณะ (2552) ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึง
พอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรม
การให้บริการในโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า 2 ใน 3 ใช้บริการ เนื่องจากเพื่อน/ครอบครัว/
ญาติเป็นผู้แนะนำ โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจากคุณภาพและมาตรฐานการรักษายาบาล
รองลงมาคือ เลือกใช้บริการเนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการ มากกว่าครึ่งเลือกใช้บริการเพื่อการ
รักษาและวินิจฉัยโรคในรอบปีที่ผ่านมา ประมาณ 1 ใน ใช้บริการในแผนกศูนย์ตรวจสุขภาพ รองลงมา
คือแผนกศูนย์อายุรกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่า มี ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม อันดับที่ 5 ปัจจัยด้านราคาค่ารักษาพยาบาล อันดับที่ 6 ปัจจัยด้านบริการรักษาพยาบาล ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน

พลวัฒน์ (2552) ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยพื้นฐานผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีสถานภาพสมรส และใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และปัจจัยพื้นฐานไม่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ ปัจจัยในด้านการตัดสินใจใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ผู้มาใช้บริการมีการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านค่าบริการผู้มาใช้บริการมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อม ผู้มาใช้บริการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการบริการผู้มาใช้บริการมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปิยพรรณ (2542) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประกอบการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำนวน 178 คน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประกอบการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคทั้งที่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาล และไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในระดับมากมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ และด้านการให้บริการลูกค้า ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในระดับปานกลางมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

รุ่งรัตน์ (2545) ศึกษาถึงการให้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มาใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลลานนา จำนวน 380 คน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน มีดังนี้ ปัจจัยหลัก พบว่า ผู้ประกันตนมีความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมอยู่ในเกณฑ์ดี และมีทัศนคติต่อการประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยอื่น พบว่า ระยะทางไม่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางมาใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน เนื่องจากมีการคมนาคมที่สะดวกสบาย รวมทั้งมีการอำนวยความสะดวกในด้านสะดวกต่างๆ และมีการบริการที่

มีคุณภาพ รวดเร็ว และเป็นกันเอง ด้านปัจจัยสนับสนุน พบว่า มีการสนับสนุนในการมาใช้บริการ สุขภาพที่โรงพยาบาลจากสมาชิกในครอบครัว บุคคลใกล้ชิด และมีการสนับสนุนที่ดีจากเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลในการรับบริการสุขภาพ

วัชรกร (2546) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ใช้บริการในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่ สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก คุณภาพการรักษาในอดีต มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพอเพียง เจ้าหน้าที่และแพทย์มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ดี ความคาดหวังและเชื่อใจว่าจะได้รับบริการที่ดี จากโรงพยาบาล ความจำเป็นเร่งด่วนและภาวะฉุกเฉินในการใช้บริการ มากกว่าผู้บริการโรงพยาบาล รัฐบาล

วรัญญา (2547) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จาก กลุ่มตัวอย่างผู้รับ บริการจำนวน 200 ราย พบว่า ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภค ก่อนการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัย ด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ยกเว้นผู้ที่เคยใช้บริการจาก โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าจะให้ความสำคัญในปัจจัยด้านสถานที่ในระดับปานกลาง ปัจจัย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคขณะ รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าให้ความสำคัญในระดับมาก และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ของผู้รับบริการ ได้แก่ แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการของผู้ป่วยและแพทย์ใช้เวลาต่อผู้ป่วยอยู่ในระดับ ความสำคัญมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าของผู้รับบริการหลังการรับบริการแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการ ประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการ ได้แก่ เกิดการผลัดภาระค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลไปโรงพยาบาลอื่น มีความสำคัญ ระดับปานกลาง ปัญหาของผู้รับบริการที่ใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วน หน้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการ มีปัญหาจากการรอนาน ขาดการติดตาม การรักษาหลังจากที่ผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และขาดความรู้ที่ถูกต้องใน เรื่องการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามลำดับ ในส่วนของความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการ

ทางการแพทย์ด้านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

วาทีนิ (2549) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี โดยศึกษาจากผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการที่ห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี จำนวน 507 คน พบว่า ผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการที่ห้องตรวจโรคเด็ก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ การได้รับข้อมูลข่าวสาร การจัดการสถานที่ การประสานบริการ อัยยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ การอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

สมพร (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชากรวัยเจริญพันธุ์ในการมารับการตรวจคัดกรองโรคธาลัสซีเมีย ที่คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน พบว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ภูมิลำเนาเดิม และประสบการณ์การเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับการมารับการตรวจคัดกรองโรคธาลัสซีเมีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยนำ ได้แก่ ความรู้ การรับรู้ประโยชน์และความรุนแรงของโรค ปัจจัยอื่น ได้แก่ การเข้าถึงสถานบริการสุขภาพ และปัจจัยเสริม อันได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคธาลัสซีเมีย ส่วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมารับการตรวจคัดกรองโรคธาลัสซีเมีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทิพาพร (2552) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลสงขลา ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลา โดยศึกษาจากการสุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแล้ว เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นสิทธิหลักในการรักษา สำหรับเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกมาใช้บริการเนื่องจากใช้สิทธิในการรักษา พยาบาลตามสิทธิของตนเอง และเดินทางสะดวก ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลสงขลา พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการรักษาพยาบาลแบบครบวงจรและปัจจัยด้านการมีแผนกที่หลากหลายในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากที่สุด ดังนั้นจึงถือ

ได้ว่าเป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการใช้บริการของโรงพยาบาล ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรวมกับปัจจัยแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสงขลา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสงขลามากที่สุด คือ ปัจจัยด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการให้ บริการรักษาพยาบาลแบบครบวงจร และปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของพยาบาลและบุคลากรอื่นๆ ตามลำดับ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่ผู้มารับบริการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้นบุคลากรของโรงพยาบาลจึงควรมีการให้บริการด้วยคุณภาพและรักษามาตรฐานของการให้บริการด้วยการให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ และเน้นการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้รับบริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด โรงพยาบาลจึงควรมีการวางแผนกำหนดยุทธศาสตร์ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ให้กับผู้รับบริการ

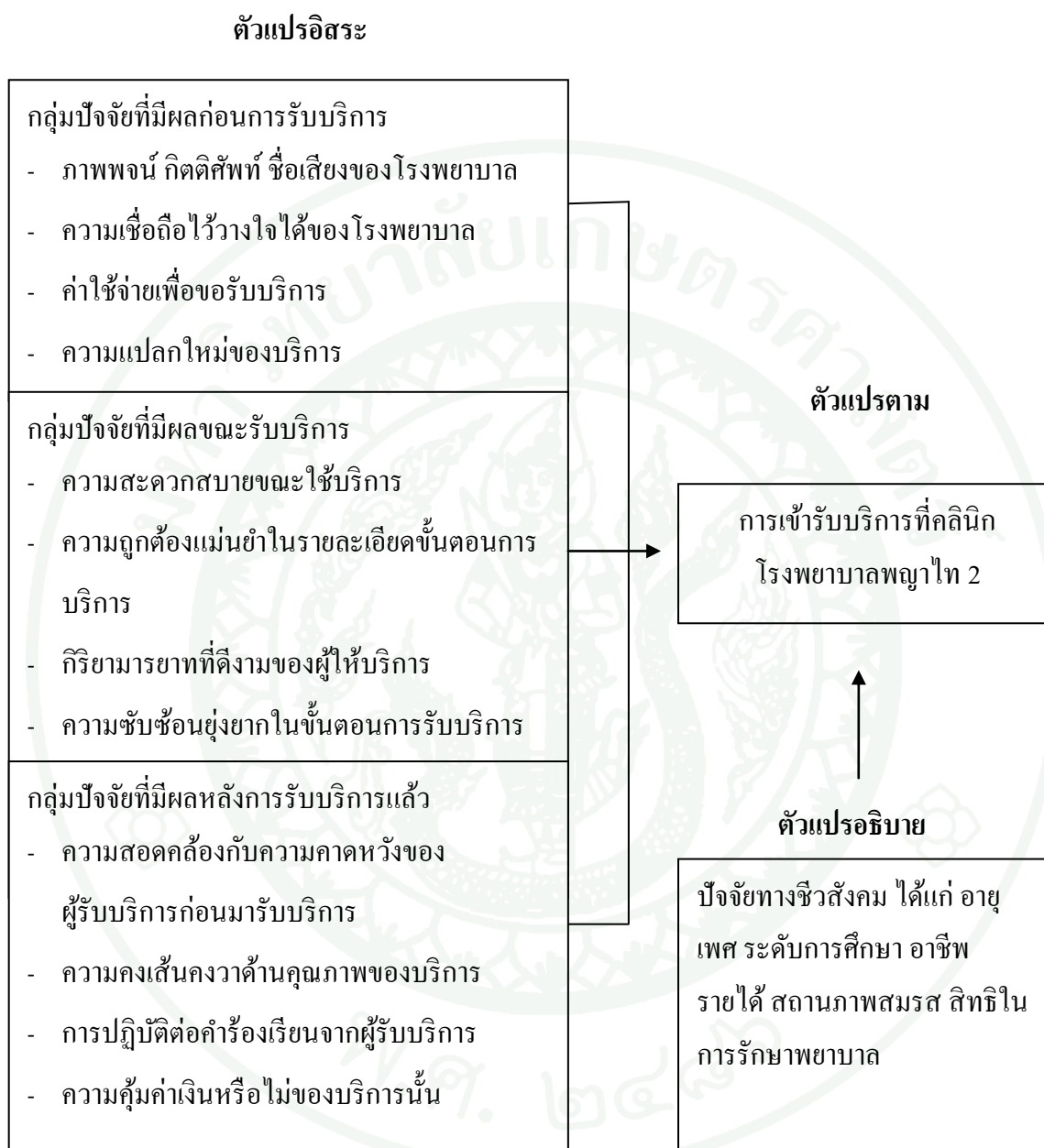
ไพรินทร์ (2553) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ทำการศึกษาจากผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง คุณภาพของยาที่ใช้รักษา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการ มีระบบรักษาความปลอดภัย มีระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่ อาคารสถานที่สะอาด การตกแต่งสถานที่สวยงาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน และปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งมีปัจจัยย่อยได้แก่ มีการดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ความชำนาญของแพทย์ และชื่อเสียงของแพทย์ที่ทำการรักษา ตามลำดับ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการหลายประการ ทั้งที่สอดคล้องและขัดแย้งกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบัน สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษาพยาบาล กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ

กิริยามารยาทที่พึงามของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจง และพิถีพิถันขณะบริการ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ หรือองค์กรผู้ให้บริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดดังนี้



กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบัน สถานภาพสมรส และสิทธิในการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ ทัศนคติของบุคลากรที่ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
4. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติตามคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

อุปกรณ์และวิธีการ

รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นประชาชนที่เข้ามารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ที่มารับบริการในปี 2554 โดยใช้จำนวนประชากรจากผู้เข้ารับบริการทั้งหมดในปี 2553 จำนวน 751,214 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่จะศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่คลินิกทั้งหมดของโรงพยาบาลพญาไท 2 สุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา นี้ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ .05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{751,214}{1+751,214(0.05)^2} \\
 &= 333.33
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 333.33 คน ปรับเป็น 333 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นบนพื้นฐานตามกรอบแนวคิด กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังได้รับบริการไปแล้ว ตามแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล (ปัจจัยทางชีวสังคม) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ก่อนการรับบริการ โดยสอบถามจากผู้มารับบริการที่คลินิก สอบถามถึงระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเข้ารับบริการด้วยเกณฑ์การประเมินปัจจัยทั้ง 4 ด้าน โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเข้ารับบริการเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ขณะรับบริการ โดยสอบถามจากผู้มารับบริการที่คลินิก สอบถามถึงระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเข้ารับบริการด้วยเกณฑ์การประเมินปัจจัยทั้ง 4 ด้าน โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเข้ารับบริการเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 หลังการรับบริการแล้ว โดยสอบถามจากผู้มารับบริการที่คลินิก สอบถามถึงระดับความสำคัญที่มีผลต่อ

การเข้ารับบริการด้วยเกณฑ์การประเมินปัจจัยทั้ง 4 ด้าน โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเข้ารับบริการเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 2,3 และ 4 ได้มีการให้คะแนนความสำคัญในแต่ละระดับดังนี้

สำคัญมากที่สุด	5	คะแนน
สำคัญมาก	4	คะแนน
สำคัญปานกลาง	3	คะแนน
สำคัญน้อย	2	คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	1	คะแนน

ผลที่ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยและอธิบายความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	3.65-5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.31-3.64	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00-2.30	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการใช้บริการที่คลินิก
โรงพยาบาลพญาไท 2

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำราทางวิชาการ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยมีลักษณะคำถามเป็นปลายปิด และปลายเปิด และมีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทางชีวสังคม ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการก่อนการรับบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการขณะรับบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

4. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษา โครงร่างเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหา ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด ความถูกต้องและชัดเจนของการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบวัดคุณภาพเครื่องมือมีความสมบูรณ์

5.2 ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความตรงในเนื้อหาแล้วไปทดสอบใช้กับกลุ่มผู้รับบริการที่มารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 1 จำนวน 30 คน และตรวจสอบความเชื่อมั่นในการวัดแบบประเมินรวมค่าด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีของ Cronbach ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นมีดังนี้

ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.84
ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.76
ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.82
แบบสอบถามทั้งฉบับ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.86

6. นำผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือมาพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีคุณภาพแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบอีกครั้ง จนยอมรับได้ว่าเครื่องมือดังกล่าวมีคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้จริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากผู้ที่มีรับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพญาไท 2 เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-12.00 น. ณ คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
2. ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก และเจ้าหน้าที่ทุกระดับในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อแนะนำตัวและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขอความร่วมมือผู้รับบริการเพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยการอธิบายให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขั้นตอนในการให้ข้อมูล และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
4. เมื่อผู้รับบริการให้ความร่วมมือ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกันยายน-ธันวาคม 2554
5. ตรวจสอบข้อมูลที่ได้อาจจากการตอบแบบสอบถามทุกฉบับจนได้กลุ่มตัวอย่างครบ และนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้
6. หลังการเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบตามกลุ่มเป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนด นำข้อมูลวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. ข้อมูลทางชีวสังคม ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ และปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายให้เห็นลักษณะของข้อมูล
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคม กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โดยทดสอบด้วยสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-square)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของPearson (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาของ อรพินท์ (2542) ที่ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราชโดยทำการศึกษาด้วยวิธีสัมภาษณ์เฉพาะผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุดขึ้นกับระบบบริการ โดยเฉพาะระยะเวลาารอคอย เป็นส่วนสำคัญ อีกทั้งจากการที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก แต่มีเจ้าหน้าที่น้อยเมื่อเทียบกับผู้รับบริการ จึงเป็นการยากที่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายในโรงพยาบาลจะให้บริการได้อย่างทั่วถึง ทางโรงพยาบาลจึงได้รับการติเตียน และคำร้องเรียนจากผู้ป่วยและญาติอยู่เสมอ ด้วยเรื่องเกี่ยวกับความไม่เข้าใจของผู้รับบริการ การดำเนินการรักษาที่ผู้รับบริการไม่ทราบรายละเอียด อีกทั้งโรงพยาบาลก็มีข้อบกพร่องหลายประการที่มองไม่เห็น ทำให้เกิดความคับข้องใจ ความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และส่งผลให้ผู้รับบริการไม่อยากกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลพญาไท 2 อีก ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ และเข้ารับบริการ ณ โรงพยาบาลพญาไท 2

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ซึ่งได้แก่

1. เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลไท 2
2. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ที่อยู่ปัจจุบัน และสิทธิในการรักษาพยาบาล กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลไท 2
3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลไท 2

4. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวก สบาย ขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ กิจกรรมรยาที่ดึงดูดใจของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลื่อมใสของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ กับ การเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลไท 2

5. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติตามคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น กับ การเข้ารับบริการที่ คลินิก โรงพยาบาลไท 2

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ (Chi-square) ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีสถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ชัดเจนได้นำเสนอในรูปตารางประกอบการอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ลักษณะของตัวแปรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการ ปัจจัยที่มีผลขณะเข้ารับบริการ และปัจจัยที่มีผลหลังเข้ารับบริการ

ตอนที่ 3 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน เพื่อตรวจสอบสมมติฐานที่กำหนด

ตอนที่ 1 ลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

เพื่ออธิบายลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะชีวสังคม

(n = 333)

ปัจจัยชีวสังคม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	215	64.6
หญิง	118	35.4
อายุ		
18-30 ปี	67	20.1
31-45 ปี	139	41.7
46-60 ปี	87	26.1
มากกว่า 60 ปี	40	12.1
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	21	6.3
ชั้นประถมศึกษา	28	8.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	10.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	59	17.7
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	65	19.5
ปริญญาตรี	92	27.6
สูงกว่าปริญญาตรี	34	10.2
อาชีพ		
ไม่ได้ทำงาน	97	29.1
ทำงานเป็นแม่บ้าน	39	11.7
รับจ้าง	51	15.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	101	30.4
ค้าขาย	45	13.5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 333)		
ปัจจัยชีวิตสังคม	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	162	48.6
สมรส	134	40.3
หม้าย / หย่า / ร้าง	37	11.1
รายได้ของครอบครัวต่อเดือน		
5,000-10,000 บาท/ เดือน	44	13.2
10,001-15,000 บาท / เดือน	75	22.5
มากกว่า 15,000 บาท / เดือน	214	64.3
ประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล		
จ่ายเงินเอง	87	26.1
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	152	45.7
ประกันสังคม	59	17.7
สิทธิในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า	35	10.5
เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลพญาไท2 (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เดินทางสะดวก	289	11.0
ใกล้บ้าน	320	12.2
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	233	8.8
เคยมาใช้บริการที่นี่ประจำ	191	7.3
มาตามสิทธิการรักษา	221	8.4
มาตามบัตรประกันสังคมระบุ	160	6.1
แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	287	10.9
ค่ารักษาไม่แพง	241	9.2
ให้บริการรวดเร็ว	244	9.3
เครื่องมือทันสมัย	214	8.1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 333)		
ปัจจัยชีวิตสังคม	จำนวน	ร้อยละ
ยาคี ถูกกับโรคที่เป็น	122	4.6
อื่น ๆ	107	4.1
ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาใช้บริการที่		
โรงพยาบาลพญาไท 2		
ไม่เคย	8	2.4
เคย	325	97.6

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.6 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 41.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27.6 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 48.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาท/เดือน ร้อยละ 64.3 ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 45.6 เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลพญาไท 2 เพราะใกล้บ้าน ร้อยละ 12.2 และในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลพญาไท 2 ร้อยละ 97.6

ตอนที่ 2 ลักษณะของตัวแปรที่ทำการศึกษา

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ

การวิเคราะห์ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ

(n = 333)		
ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำคัญน้อย (1.00-2.30)	-	-
สำคัญปานกลาง (2.31-3.64)	30	28.8
สำคัญมาก (3.65-5.00)	96	62.2

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อสภาพงานชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ อยู่ในระดับสำคัญมาก ร้อยละ 62.2 รองลงมา ระดับสำคัญปานกลาง ร้อยละ 28.8

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวก สบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ กิจกรรมารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ

การวิเคราะห์ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ

(n = 333)		
ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำคัญน้อย (1.00-2.30)	14	4.2
สำคัญปานกลาง (2.31-3.64)	64	19.2
สำคัญมาก (3.65-5.00)	255	76.6

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ กิจกรรมารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลินเล่อของ

ผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสำคัญมาก ร้อยละ 76.6 รองลงมา ระดับสำคัญปานกลาง ร้อยละ 19.2

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติตามคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการที่ได้รับ

การวิเคราะห์ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ

		(n = 333)	
ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ		จำนวน	ร้อยละ
สำคัญน้อย	(1.00-2.30)	4	1.2
สำคัญปานกลาง	(2.31-3.64)	134	40.2
สำคัญมาก	(3.65-5.00)	195	58.6

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติตามคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับสำคัญมาก ร้อยละ 58.6 รองลงมา ระดับสำคัญปานกลาง ร้อยละ 40.2

ตอนที่ 3 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน เพื่อตรวจสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคมกับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาล
พญาไท 2

(n=333)

ปัจจัยทาง ชีวสังคม	ระดับความสำคัญการเข้ารับบริการที่คลินิก						χ^2	p-value
	น้อย		ปานกลาง		มาก			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เพศ							2.591	.459
ชาย	-	-	52	15.8	162	49.2		
หญิง	1	.3	23	7.0	91	27.7		
อายุ (ปี)							7.823	.552
18-30	-	-	14	4.3	52	15.8		
31-45	1	.3	29	8.8	108	32.8		
46-60	-	-	18	5.5	68	20.7		
ระดับการศึกษา							13.172	.781
ไม่ได้เรียน	-	-	4	1.2	16	4.9		
ประถมศึกษา	-	-	5	1.5	23	7.0		
ม.ต้น	-	-	13	4.0	20	6.1		
ม.ปลาย/เทียบเท่า	-	-	13	4.0	45	13.7		
อนุปริญญา/ เทียบเท่า	-	-	17	5.2	47	14.3		
ป.ตรี	1	.3	16	4.9	74	22.5		
สูงกว่าป.ตรี	-	-	7	2.1	27	8.2		
อาชีพ							23.900 [*]	.037
ไม่ได้ทำงาน	-	-	9	2.7	87	26.4		
แม่บ้าน	-	-	10	3.0	29	8.8		
นักเรียน	-	-	4	1.2	22	6.7		
รับจ้าง	-	-	9	2.7	15	4.6		

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=333)								
ปัจจัยทาง ชีวสังคม	ระดับความสำคัญการเข้ารับบริการที่คลินิก						χ^2	p-value
	น้อย		ปานกลาง		มาก			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	1	.3	31	9.4	69	21.0	22.890**	.001
ค้าขาย	-	-	12	3.6	31	9.4		
สถานภาพ								
โสด	1	.3	39	11.9	119	36.2		
สมรส	-	-	25	7.6	108	32.8		
หม้าย/หย่าร้าง	-	-	11	3.3	26	7.9	8.691*	.049
รายได้/เดือน (บาท)								
5,000-10,000	-	-	9	2.7	35	10.6		
10,001-15,000	-	-	20	6.1	53	16.1		
> 15,000	1	.3	46	14.0	165	50.1		
สิทธิในการ รักษาพยาบาล							20.950*	.013
จ่ายเงินเอง	-	-	14	4.3	72	21.9		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-	-	40	12.2	112	34.0		
ประกันสังคม	1	.3	16	4.9	40	12.2		
โครงการประกัน สุขภาพถ้วนหน้า	-	-	5	1.5	29	8.8		

* p < .05 ** p < .01

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ส่วนอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และสิทธิในการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานเป็นบางส่วน

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

(n = 333)

ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ	การเข้ารับบริการที่คลินิก	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value
ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	.299 ^{***}	.000
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล	.427 ^{***}	.000
ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ	.286 ^{***}	.000
ความแปลกใหม่ของบริการ	.423 ^{***}	.000

*** p < .001

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ประกอบด้วยภาพพจน์ กิตติศัพท์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ และความแปลกใหม่ของบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการกับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาล
พญาไท 2

(n = 333)

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ	การเข้ารับบริการที่คลินิก	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value
ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ	.248 ^{***}	.000
ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ	.452 ^{***}	.000
ความประณีตบรรจง และพิถีพิถันขณะบริการ	.481 ^{***}	.000
ความเลื่อมใสของผู้ให้บริการ	.491 ^{***}	.000
ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือ องค์กรผู้ให้บริการ	.465 ^{***}	.000

*** p < .001

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ประกอบด้วยความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ ความประณีตบรรจง ความเลื่อมใสของผู้ให้บริการ และฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการกับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาล
พญาไท 2

(n = 333)

ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ	การเข้ารับบริการที่คลินิก	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value
ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ก่อนมารับบริการ	.124 [*]	.024
ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ	.146 ^{**}	.008
การปฏิบัติตามคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ	.216 ^{***}	.000
ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น	.155 ^{**}	.005

*p < .05 **p < .01 ***p < .001

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ ประกอบด้วยความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ และความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 จึงยอมรับสมมติฐาน

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการคลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 วิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำผลมาวิจารณ์ได้ดังนี้

1. การเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคม ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

การเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

จากผลการวิจัย พบว่า ก่อนเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อภาพพจน์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ อยู่ในระดับสำคัญมาก ร้อยละ 62.2 รองลงมา ระดับสำคัญปานกลาง ร้อยละ 28.8 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา วาทีนิ (2549) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี โดยศึกษาจากผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการที่ห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี จำนวน 507 คน พบว่า ผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการที่ห้องตรวจโรคเด็ก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ การได้รับข้อมูลข่าวสาร การจัดหาสถาน ที่ การประสานบริการ อภัยภัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ การอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ขณะรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเดินเลื่อของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสำคัญมาก ร้อยละ 66.4 รองลงมา ระดับสำคัญปานกลาง ร้อยละ 19.2 สอดคล้องกับ วรัญญา (2547) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคขณะรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ความสำคัญในระดับมาก และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ได้แก่ แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการของผู้ป่วยและแพทย์ใช้เวลาต่อผู้ป่วยอยู่ระดับความสำคัญมากที่สุด อรรถนันท (2553) ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงพยาบาลดอยเต่า พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญระดับมากกับปัจจัยทางด้านแพทย์ คือ ผลการรักษาเป็นที่น่าพอใจ ผู้ใช้บริการได้รับความดูแลเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจอย่างสม่ำเสมอ และมีความเท่าเทียมกันทุกคน

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความสอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับสำคัญมาก ร้อยละ 56.8 รองลงมา ระดับสำคัญปานกลาง ร้อยละ 38.41 สอดคล้องกับอรรถนันท (2553) ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงพยาบาลดอยเต่า พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญระดับมากกับปัจจัยทางด้านราคา คือ ค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ วรัญญา (2547) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้รับบริการหลังการรับบริการแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคม ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

1. ปัจจัยทางชีวสังคม

ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการมารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ส่วนอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรสและสิทธิในการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 สอดคล้องกับ คารุณี (2553) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการในโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน สมพร (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชากรวัยเจริญพันธุ์ในการมารับการตรวจคัดกรองโรคธาลัสซีเมีย ที่คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยศึกษาจากตัวอย่างจำนวน 190 คน พบว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ภูมิถิ่นอาศัย ประสพการณ์การเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับการมารับการตรวจคัดกรองโรคธาลัสซีเมีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยนำ ได้แก่ ความรู้ การรับรู้ประโยชน์และความรุนแรงของโรค ปัจจัยเอื้อ อันได้แก่ การเข้าถึงสถานบริการสุขภาพ และปัจจัยเสริม อันได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคธาลัสซีเมีย ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมารับการตรวจคัดกรองโรคธาลัสซีเมีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ตรงข้ามกับอรรถนนท์ (2553) ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลดอยเต่า พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลดอยเต่า และกัลยาณี (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ

ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ประกอบด้วยภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ และ ความแปลกใหม่ของบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 สอดคล้องกับทิพาพร (2552) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลสงขลา ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของ

การให้บริการของโรงพยาบาลสงขลา โดยศึกษาจากการสุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 400 คน จากการศึกษพบว่า ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรวมกับปัจจัยแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสงขลา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสงขลามากที่สุด คือ ปัจจัยด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการให้บริการรักษาพยาบาลแบบครบวงจร และปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของพยาบาลและบุคลากรอื่นๆ ตามลำดับ วัชรกร (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ใช้บริการในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการรักษาในอดีต มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีความคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล

3. ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ประกอบด้วยความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ ความประณีตบรรจง ความเห็นเลอของผู้ให้บริการ และฝีมือภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 สอดคล้องกับวรรณญา (2547) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน 200 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคขณะรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ความสำคัญในระดับมาก และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ได้แก่ แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการของผู้ป่วยและแพทย์ใช้เวลาต่อผู้ป่วยอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้รับบริการหลังการรับบริการแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ณ ภัช และคณะ (2552) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบริการรักษาพยาบาล ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน

4. ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ ประกอบด้วยความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ และความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น มีความสัมพันธ์กับการมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพญาไท 2 สอดคล้องวาทีนิ (2549) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี โดยศึกษาจากผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการที่ห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี จำนวน 507 คน พบว่า ผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการที่ห้องตรวจโรคเด็ก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ การได้รับข้อมูลข่าวสาร การจัดการสถานที่ การประสานบริการ อธิบายและทำให้เกียรติของผู้ให้บริการ การอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ประกอบด้วย ปัจจัยทางชีวสังคม ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ และปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวทำให้ได้ข้อสรุปของการศึกษาวิจัย อันจะนำไปสู่การกำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติและแบบแผนการดำเนินงานสู่ศึกษา เพื่อพัฒนาการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลตามวัตถุประสงค์หลักของการวิจัย

วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ได้จะต้องประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ หรือองค์กรผู้ให้บริการ และปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินของบริการ ซึ่งมีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

2. สรุปผลตามวัตถุประสงค์เฉพาะของการวิจัย

วัตถุประสงค์เฉพาะของการวิจัย ได้กำหนดไว้ดังนี้

2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อภาพพจน์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ อยู่ในระดับสำคัญมาก ร้อยละ 62.2 รองลงมา ระดับสำคัญปานกลาง ร้อยละ 28.8 ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเคลื่อนไหวของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสำคัญมาก ร้อยละ 76.6 รองลงมา ระดับสำคัญปานกลาง ร้อยละ 19.2 ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับสำคัญมาก ร้อยละ 58.6 รองลงมา ระดับสำคัญปานกลาง ร้อยละ 40.2

2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และสิทธิในการรักษาพยาบาล กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

ผลการศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ส่วนอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และสิทธิในการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานเป็นบางส่วน

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ประกอบด้วยภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ และความแปลกใหม่ของบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน

2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ กิริยามารยาทที่ดึงดูดของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ กับการรับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ประกอบด้วย ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ กิริยามารยาทที่ดึงดูดของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน

2.5 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ ประกอบด้วย ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ และความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่า กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ของบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 โดยผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญกับกลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการในระดับมาก นั้นหมายความว่าผู้เข้ารับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลโดยดูจากชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และปัจจัย

ต่างๆ เหล่านี้ควรปรากฏชัดเจนอยู่บนสื่อที่ผู้รับบริการทุกคนสามารถเข้าถึง และสามารถหาข้อมูลต่างๆ ได้อย่างง่าย ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูล และสื่อโฆษณาต่างๆ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา

1.2 จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่า กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการรับบริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 โดยผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญกับกลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการในระดับมาก นั้นหมายความว่าผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญกับขั้นตอนและกระบวนการบริการ ผู้เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชนส่วนมากจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ ดังนั้น โรงพยาบาลจะต้องมีมาตรการในการพัฒนาคุณภาพงานบริการให้เป็นเลิศอยู่เสมอ

1.3 จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่า กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 ดังนั้น โรงพยาบาลพญาไท 2 จึงควรมีมาตรการในการรักษามาตรฐานคุณภาพงานบริการให้ดีตลอดไป

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

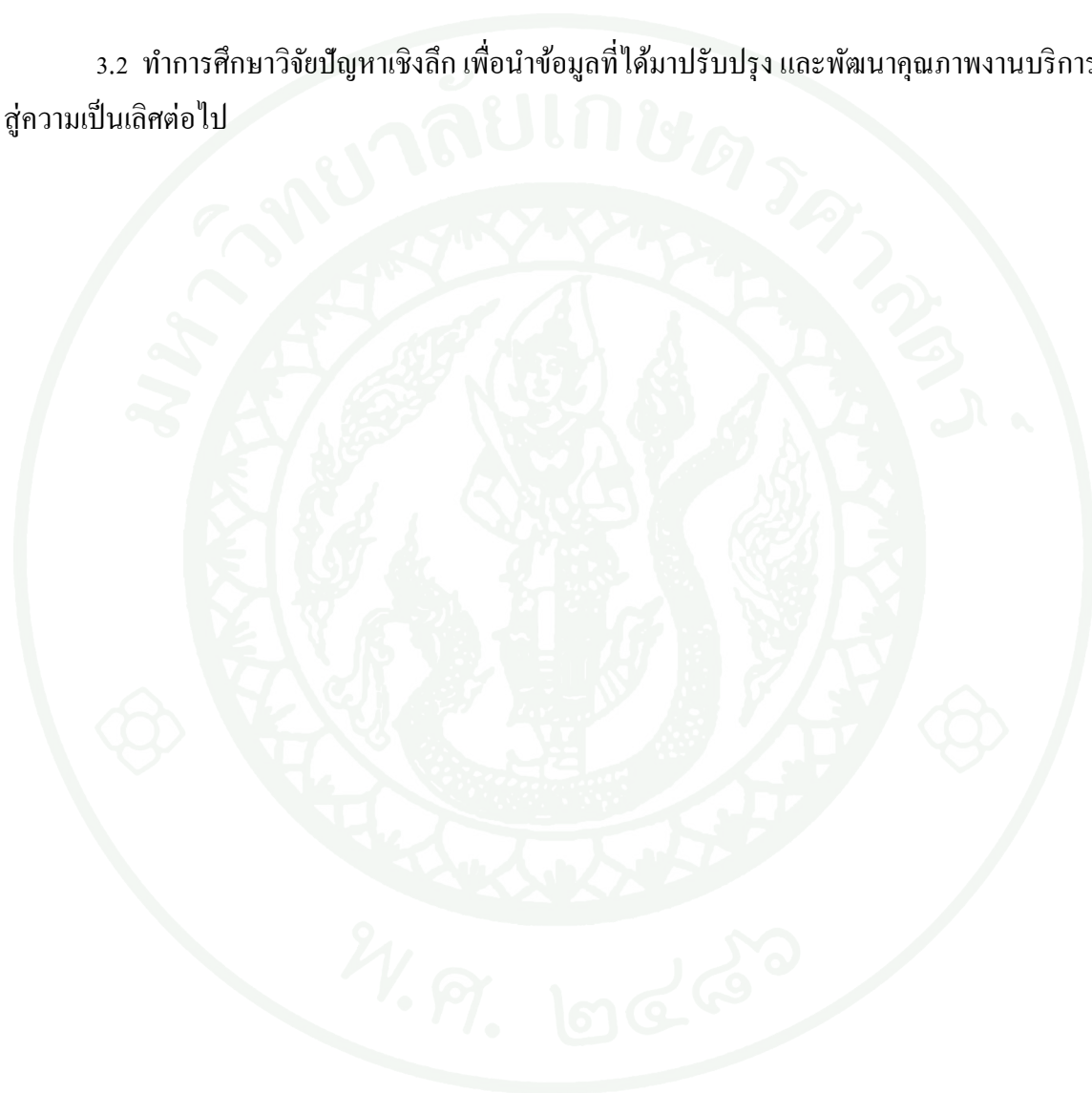
2.1 จัดการอบรมบุคลากร และเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเพื่อพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานงานบริการ เพื่อรักษามาตรฐานและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ และมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

2.2 พัฒนาสื่อโฆษณาของโรงพยาบาลให้มีความทันสมัย และน่าสนใจ เนื่องจากสื่อเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับบริการได้รู้จักชื่อเสียง และมีความเข้าใจในระบบขั้นตอนกระบวนการการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลพยาบาลไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 แห่ง เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ และก่อให้เกิดการพัฒนาาร่วมกัน

3.2 ทำการศึกษาวิจัยปัญหาเชิงลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพงานบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป



เอกสารและสิ่งอ้างอิง

ฉอ้าน วุฒิกรมรักษา. 2548. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (2549-2554). สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กรุงเทพฯ.

ชาติชาย ณ เชียงใหม่. 2552. การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, กรุงเทพฯ.

คารุณี อานุกาเวณะวัฒน์. 2553. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเมโย. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

เต็มศรี ชำนิจารกิจ. 2544. สถิติประยุกต์ทางการแพทย์. พิมพ์ครั้งที่ 6. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ณปภัช อัครกุลฤทธิ์ และคณะ. 2552. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ทิพาพร น้อยเกษม. 2552. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ. 2547. การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. ชรรคมกลการพิมพ์, กรุงเทพฯ.

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2542. ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พลวัฒน์ อรรถาสังห์. 2552. ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ไพรินทร์ มีไผ่. 2553. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิ์ชร. 2552. การพัฒนาคุณภาพของการบริการ. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, กรุงเทพฯ.

มารีสา ไกรฤกษ์. 2552. การพัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้ฐานความรู้. แหล่งที่มา : http://nu.kku.ac.th/site/researchnu/knownlegd/content_1.html, 12 สิงหาคม 2554.

รุ่งรัตน์ อัมพร. 2545. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลานนา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ์. 2546. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรัญญา เลี้ยงลักษณ์เลิศ. 2547. ปัจจัยด้านส่วนประสมบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วัชรกร กุชโร. 2546. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ใช้บริการ ในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วาทีณี ไส้จ้อ. 2549. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. กลุ่มงานวิชาการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4, ราชบุรี.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2549. การตลาดธุรกิจบริการ. ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, กรุงเทพฯ.

สาวิกา อุณห์นันท์. 2549. คู่มือและเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ. สหมิตรพรินต์ติ้ง, นนทบุรี.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. 2549. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 2. ธนาเพลส, กรุงเทพฯ.

อรรณณ เหลืองรุ่งทรัพย์. 2550. การยอมรับบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก : กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 8. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อรพินท์ ไชยพยอม. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล,

อรนุช รัตนศึกษา. 2543. ปัจจัยกำหนดพฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารที่มีทะเบียนอาหารในกลุ่มแม่บ้าน จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.

อรรถนนท์ คำโน. 2553. ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในโรงพยาบาลโดยเต่า. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Huffman, E.K. 1985. **Health Education Planning and Environmental Approach.** Mayfield Publishing Company, California.

Payne, C.L. 1993. The Essence of Services Marketing. **Nursing Clinic of North America**, 2(4)





รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

1. นายแพทย์พุทธิพงษ์ นรนิติชัยกุล แพทย์ศูนย์พัฒนาคุณภาพ
โรงพยาบาลแพทย์ผิวหนัง อโศก กทม.
2. นางสาวลลิต์ กล้ายหิรัญ อาจารย์ 3 ระดับ 8
โรงเรียนปียชาติพัฒนาฯ จ. นครนายก
3. นางสาวหญิง ทิพย์มงคล พยาบาลวิชาชีพ 7 ฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลตากสินสำนักงานการแพทย์
กรุงเทพมหานคร
4. นายสมัคร เวรจันทร์ฉาย อดีตผู้อำนวยการกองสุขศึกษา
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
2. กรุณาอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วนให้เข้าใจก่อนตอบ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดและกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบ
3. ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวนฤมล คล้ายหิรัญ

นิสิตปริญญาโท

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาสุขศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบสอบถาม

เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) 18-30 ปี ☐ 2) 31-45 ปี
☐ 3) 46-60 ปี ☐ 4) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2) ชั้นประถมศึกษา
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย

หรือเทียบเท่า

- ☐ 5) อนุประญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

- ☐ 1) ไม่ได้ทำงาน ☐ 2) ทำงานเป็นแม่บ้าน
☐ 3) นักเรียน นักศึกษา ☐ 4) รับจ้าง
☐ 5) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 6) เกษตรกร
☐ 7) ค้าขาย ☐ 8) อื่น ๆ ระบุ.....

5. สถานภาพสมรส

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส
☐ 3) หม้าย / หย่า / ร้าง

6. รายได้ของครอบครัวต่อเดือนประมาณ

- ☐ 1) ไม่เกิน 5,000 บาท / เดือน ☐ 2) 5,000-10,000 บาท / เดือน
☐ 3) 10,000-15,000 บาท / เดือน ☐ 4) มากกว่า 15,000 บาท / เดือน

7. ประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล

- ☐ 1) จ่ายเงินเอง ☐ 2)สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3) ประกันสังคม ☐ 4) สิทธิในโครงการประกันสุขภาพ
 ถ้วนหน้า
☐ 5) อื่นๆระบุ

8. เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลท่าช้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เดินทางสะดวก
- ☐ 2) ใกล้บ้าน
- ☐ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
- ☐ 4) เคยมาใช้บริการที่นี่ประจำ
- ☐ 5) มาตามสิทธิการรักษา
- ☐ 6) มาตามบัตรประกันสังคมระบุ
- ☐ 7) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา
- ☐ 8) ค่ารักษาไม่แพง
- ☐ 9) ให้บริการรวดเร็ว
- ☐ 10) เครื่องมือทันสมัย
- ☐ 11) ยาดี ถูกกับโรคที่เป็น
- ☐ 12) อื่น ๆ ระบุ.....

9. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลพญาไท 2 หรือไม่

- ☐ 1) เคย
- ☐ 2) ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

รายการ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของ โรงพยาบาล					
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ					
ภาพพจน์ของโรงพยาบาล					
ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาล					

รายการ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและ เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย					
ความรับผิดชอบต่อสังคม					
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล					
พยาบาลสามารถอธิบายปัญหาทาง สุขภาพแก่ท่านได้					
เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอกสามารถ ให้บริการท่านได้					
ท่านมั่นใจที่ได้รับการตรวจจากแพทย์					
ท่านมั่นใจในเครื่องมือที่ใช้ในการ ให้บริการตรวจแก่ท่านได้					
ท่านมั่นใจการให้บริการตรวจรักษาที่ หลากหลาย เช่น กายภาพบำบัด การนวด แผนไทย					
ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ					
โรงพยาบาลคิดค่ารักษาพยาบาล เหมาะสมกับการให้บริการ					
โรงพยาบาลคิดค่าบริการเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เหมาะสมกับ คุณภาพการรับบริการ					
มีการแจกแจงรายละเอียดของค่า รักษาพยาบาลที่เพียงพอ					

รายการ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความแปลกใหม่ของบริการ					
โรงพยาบาลมีการบริการที่แปลกใหม่					
โรงพยาบาลมีโปรแกรมการตรวจที่ตรงตามความต้องการของท่าน					
โรงพยาบาลมีรูปแบบการบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

รายการ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ					
ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้					
การจัดบริการสถานที่ต่างๆ ที่จอดรถในการมารับบริการรักษา					
ความเพียงพอของเก้าอี้ที่นั่งพัก เพื่อคอยรับบริการ					
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่					
ระบบระบายอากาศและแสงสว่างในอาคารมีความเหมาะสม					
การเข้ารับการตรวจเป็นไปตามลำดับ					

รายการ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความรวดเร็วในการให้บริการของห้อง บัตร					
ความรวดเร็วในการให้บริการของห้อง ตรวจโรค					
ความรวดเร็วในการให้บริการของห้อง จ่ายยา					
ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม					
ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอนการบริการ					
มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนในการรับ บริการอย่างละเอียด					
การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ เมื่อมี ปัญหาข้อใจ					
ผู้รับบริการได้รับการอธิบายเรื่องโรค ขั้นตอนการรักษาจากแพทย์					
คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนที่ได้รับ จากพยาบาล					
เภสัชกรอธิบายการใช้ยาให้เข้าใจอย่าง ชัดเจน					
ความประทับใจ และพึงพอใจใน บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส					
ความเอาใจใส่และความสนใจของแพทย์ ในการตรวจรักษา					

รายการ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้น เมื่อมา ขอรับบริการ					
การใช้ถ้อยคำสรรพนาม น้ำเสียงของ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง และแสดงความเอา ใจใส่					
กิริยามารยาทในการให้บริการของ พยาบาล					
ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ					
แพทย์ตรวจโรคได้ถูกต้องกับสภาพ เจ็บป่วย					
แพทย์ให้การตรวจด้วยความชำนาญ และเชี่ยวชาญ					
แพทย์ให้การตรวจด้วยความละเอียด รอบครอบ					
ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของ บริการหรือองค์กรผู้ให้บริการ					
แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาได้สอดคล้อง กับอาการของท่าน					
แพทย์มีความชำนาญ สามารถรักษาโรค ได้ดี					
แพทย์แก้ไขอาการเจ็บป่วยของท่านได้ ทันเวลา					
ความรู้ในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือ ในการตรวจรักษาของแพทย์					

รายการ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
พยาบาลให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว ในการใช้อุปกรณ์การรักษาเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านและเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

รายการ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความสอดคล้องกับความคาดหวังของ ผู้รับบริการก่อนมารับบริการ					
ความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ สอดคล้องกับความคาดหวังของ ผู้รับบริการก่อนมารับบริการ					
สมรรถนะของแพทย์ที่ให้บริการ สอดคล้องกับความคาดหวังของ ผู้รับบริการก่อนมารับบริการ					
ความสะดวกรวดเร็วในการตรวจ สอดคล้องกับความคาดหวังของ ผู้รับบริการก่อนมารับบริการ					

รายการ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของ บริการ					
เป็นโรงพยาบาลที่มีความมั่นคง รักษา ความสำคัญที่ให้ไว้					
โรงพยาบาลมีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจ ของโรงพยาบาล					
มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
ปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ					
โรงพยาบาลได้มีการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของผู้บริการ และได้มีการ สื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบ					
โรงพยาบาลมีการปฏิบัติต่อคำร้องเรียน จากผู้รับบริการ					
โรงพยาบาลมีการนำข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการมาพัฒนาการบริการของ โรงพยาบาล					
ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น					
ราคาเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ					
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ					
การบริการ และการตรวจรักษา มีประ โยชน์คุ้มค่ากับเงินที่เสียไป					

ข้อเสนอแนะ

.....

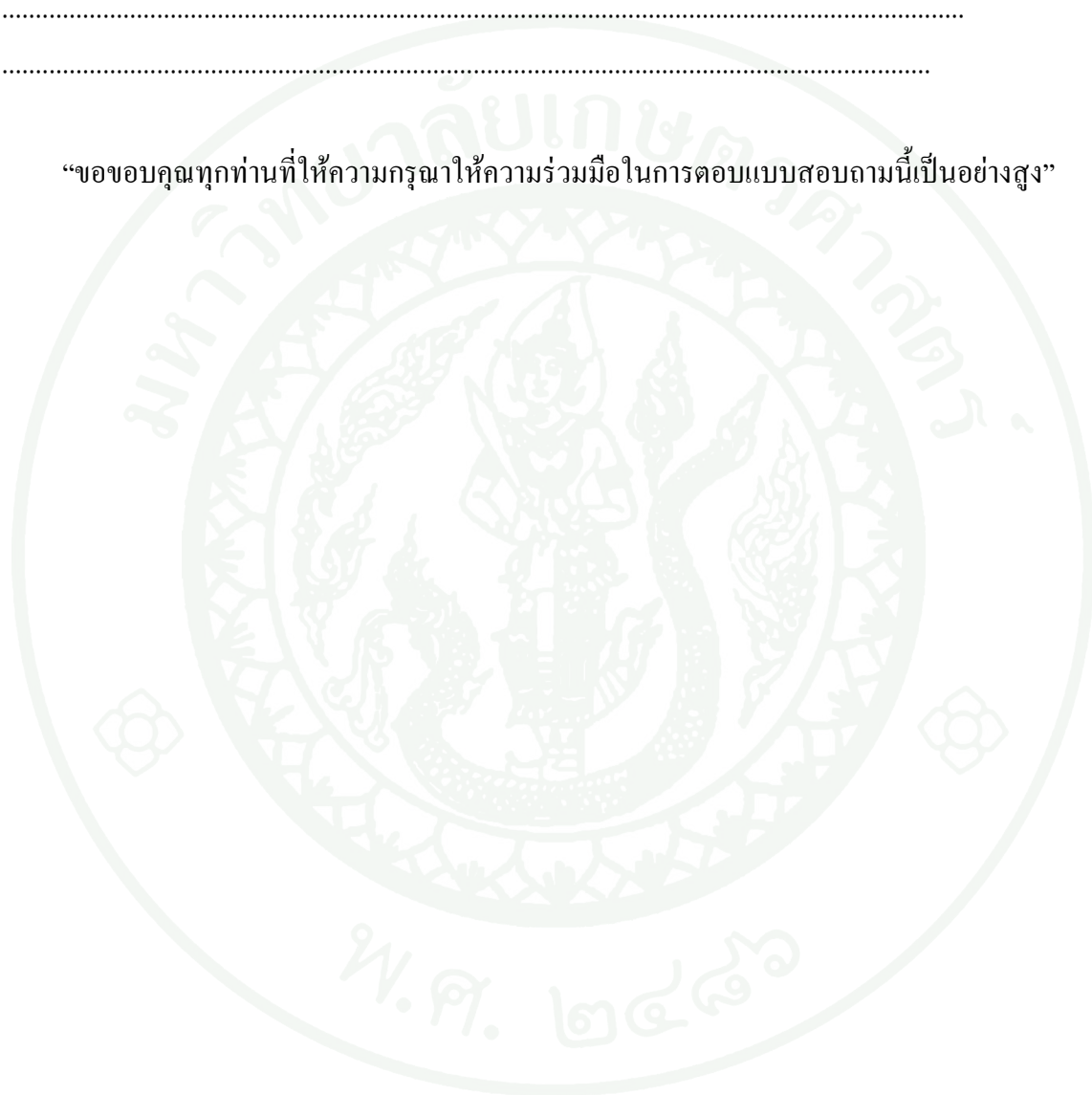
.....

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างสูง”



ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ	นางสาวณฤมล คล้ายหิรัญ
เกิดวันที่	20 มิถุนายน 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	วิทยาลัยพยาบาลมิชชั่น พ.ศ. 2545-2549 พยาบาลศาสตรบัณฑิต
ตำแหน่งปัจจุบัน	พยาบาลวิชาชีพ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คลินิกสหเวชกรรม โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร