

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเชิงภาคตัดขวางครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษาคือผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรที่กำหนดคุณสมบัติไว้ จำนวน 200 คน ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2548 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองโดยให้สอดคล้องกับเครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาลตามการประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) แล้วนำมาประยุกต์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลที่สามารถวัดได้ โดยครอบคลุมทั้ง 9 ด้านคือ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในบริการ และการให้ข้อมูลทางสุขภาพ มีข้อคำถาม 45 ข้อ เครื่องมือที่ใช้มีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.82 มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้บรรยายข้อมูลทั่วไปและข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้าน คือ จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม คือสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียสัน (Pearson Product moment correlation coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) จากนั้นประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/Version 10

### สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.0 เป็นเพศหญิง พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ร้อยละ 28.50 มีสถานภาพสมรส คู่ ร้อยละ 71.50 จบระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 41.0 ส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 43.50 มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท/เดือน ร้อยละ 28.50 ไม่มีโรคประจำตัวที่ต้องรักษาต่อเนื่อง ร้อยละ 52 มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลสันป่าตอง เพราะ ใกล้บ้านเดินทางสะดวก ร้อยละ 60.0 ส่วนใหญ่เคยมารับบริการ 2 - 5 ครั้ง ร้อยละ 38.0 มีภูมิลำเนาอยู่อำเภอ

สิ้นป่าตอง ร้อยละ 79.0 ส่วนที่มีภูมิลำเนาอยู่อำเภออื่นและต่างจังหวัด ร้อยละ 21.0 และผลการวินิจฉัยโรคหลังจากพบแพทย์แล้ว ส่วนใหญ่ทราบการวินิจฉัยโรคว่าป่วยเป็นโรคอะไร ร้อยละ 94.0 มีเพียงร้อยละ 6.0 ที่ตอบว่ายังไม่ทราบการวินิจฉัยโรคว่าป่วยเป็นโรคอะไร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.5 สำหรับค่าคะแนนด้านบริการทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72 ส่วนด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 ด้านความเชื่อมั่นในบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.17 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.11 การให้ข้อมูลทางสุขภาพมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.07 ความปลอดภัยในบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.06 การตอบสนองในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.05 และด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากับความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ การมีโรคประจำตัว จำนวนครั้งของการมารับบริการที่โรงพยาบาล ภูมิลำเนาที่อาศัยอยู่ และ การรับทราบผลการวินิจฉัยโรค พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริการกับความพึงพอใจในภาพรวม พบว่าปัจจัยบริการ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในบริการและการให้ข้อมูลทางสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .330 .277 .295 .444 .446 .397 .420 .390 และ .384 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก มี 3 ด้าน และด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการรับบริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่มีผลน้อยที่สุดคือ ความปลอดภัยในบริการ โดยตัวแปรทั้งสาม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในภาพรวมได้ร้อยละ 27.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )

## การอภิปรายผลศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ทั้งความพึงพอใจในภาพรวม และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัด เชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 (จากตารางที่ 3.1) และระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 83.50 (จากตารางที่ 5.1) ซึ่งความพึงพอใจในระดับมากนี้อาจเนื่องมาจากการที่ โรงพยาบาลสันป่าตอง ได้มีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องมาตลอดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กร ทางโรงพยาบาลสันป่าตองได้ปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมตลอดถึงระบบบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ และมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย จนได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งแรก จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) เมื่อปี พ.ศ. 2546 และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ดังกล่าว อาจเป็นผลทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อบริการที่ได้รับของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ ของเกตุสุดา ชินวัตร (2546) ที่กล่าวว่า การพัฒนา คุณภาพโรงพยาบาลมีผลให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ถึงมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพบริการด้านการ รักษาพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (อนงค์ พูนเพิ่ม, ฉันทนา สุปัญญา และทองพูน แก้วกา, 2543)

### ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรียา ครามะคำ (2539) และการศึกษาของ วีรวรรณ ถิละแก้ว (2540) ที่พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ผู้ป่วยได้รับ

อายุ พบว่า ผู้รับบริการ ที่มีช่วงอายุที่ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของจาริณี ภูมิเวียงศรี, พงษ์จันทร์ สิตบุตร, ดวงจันทร์ อันอาจ, พรสวรรค์

ครูชทะยาน และระริน แสนโครต (2543) วนิตา ออประเสริฐศักดิ์, พรรณี เมนะเสวต, อรุณี เกตกราย และจุฬารักษ์ กวีวิรัชชัย (2538) ที่พบว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจในแต่ละช่วงอายุที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ยุ่่น้อย

สถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ คนที่โสดกับคนที่แต่งงานก็มีความพึงพอใจในบริการคล้ายๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรียา ครามะคำ (2538) ที่พบว่าสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความ พึงพอใจ ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ ปรียา ครามะคำ (2538) ที่พบว่าระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่า

อาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรียา ครามะคำ (2538) ที่พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรียา ครามะคำ (2538) ที่พบว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย

การมีโรคประจำตัว พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับบริการที่ได้รับไม่เกี่ยวกับการมีโรคประจำตัวหรือไม่มีโรคประจำตัว

เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลสันป่าตอง พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ เหตุผลส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลสันป่าตอง คือ ใกล้บ้านเดินทางสะดวก เพราะส่วนมากเป็นคนที่อยู่ในอำเภอสันป่าตอง ส่วนคนต่างอำเภอ หรือ ต่างจังหวัดให้เหตุผลว่าเลือกใช้บริการเพราะ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลดี และมีแพทย์เฉพาะทาง

จำนวนครั้งของการมาใช้บริการ พบว่าจำนวนครั้งที่มาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ แต่อาจบอกได้ว่าการกลับมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งขึ้นไป เพราะการรับบริการครั้งก่อนเกิดความพอใจเลยกลับมาใช้บริการอีก

ภูมิลำเนาที่อาศัยอยู่ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ เพราะส่วนมากเป็นคนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอสันป่าตอง ส่วนคนต่างอำเภอ หรือต่างจังหวัดมีน้อยกว่า ความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับบริการที่ได้รับมากกว่าภูมิลำเนาที่อาศัยอยู่

การรับทราบผลการวินิจฉัยโรค พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ คนที่ตอบว่าทราบผลการวินิจฉัยโรคลงหลังพบแพทย์แล้ว กับคนที่ตอบว่ายังไม่ทราบผลการวินิจฉัยโรค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

## ผลการศึกษาปัจจัยด้านบริการ

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 74.48) โดยมีความพึงพอใจต่อ ระยะเวลาในการรอขึ้นบันไดเหมาะสม ระยะเวลารอซักประวัติเหมาะสม ระยะเวลารอพบแพทย์เหมาะสม ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจเหมาะสม และระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำหลังการตรวจเหมาะสม พบว่า ระยะเวลารอพบแพทย์มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะแพทย์ติดภารกิจในการตรวจผู้ป่วย ในซึ่งมีผู้ป่วยที่นอนรักษาในทุกแผนก แพทย์บางท่านติดภารกิจในการผ่าตัด ทางหน่วยงานได้มีการปรับปรุงบริการเรื่องระยะเวลาช่วงรอพบแพทย์ โดยให้มีแพทย์ออกตรวจตลอดเวลา อย่างน้อย 1 ท่าน ทำให้ได้รับบริการที่ไม่ช้าเกินไป แต่เนื่องจากมี ผู้รับบริการจำนวนมาก และกรณีพบแพทย์ เฉพาะทางมีการตรวจที่ละเอียด ใช้เวลาในการตรวจนานในแต่ละราย ผู้รับบริการคนต่อไปอาจ รู้สึกว่ารอนานกว่าปกติ อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลา มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากเป็น อันดับแรก จึงต้องมีการร่วมปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาและ ร่วมกันปรับปรุง เพื่อให้ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการน้อยลง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลถึงความพึงพอใจและคุณภาพบริการที่สนองตอบ ความต้องการของผู้รับบริการโดยแท้จริง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมาก (ร้อยละ 82.24) โดยมีความพึงพอใจต่อ แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน การได้รับความสะดวกในการมาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่านทุกครั้ง และมีการจัดลำดับการตรวจให้เมื่อมีการตรวจหลายแผนก พบว่าแผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุดในด้านนี้ อธิบายได้ว่าจากขั้นตอนการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งเริ่มจากขั้นตอนการ รับบัตรคิวตามสีของแผนกที่จะมาตรวจได้ที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อรอขึ้นบันได จากนั้นผู้รับบริการนั่ง รอที่จุดคัดกรองเพื่อซักประวัติ รับบัตรคิวรอพบแพทย์ที่หน้าห้องตรวจ หลังการตรวจรักษา พบเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและออกใบนัด เพื่อรับยาต่อไป จากขั้นตอน ดังกล่าวผู้รับบริการอาจ รู้สึกว่าขั้นตอนซับซ้อน จึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพชรรา จอมงาม (2543) ที่ศึกษาระยะเวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลานนา กล่าวว่า ขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการมากเป็น อันดับสอง จึงควรต้องมีการปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นบางอย่างให้สามารถรับบริการได้สะดวกรวดเร็ว ขึ้น และเพื่อยกคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อความปลอดภัยในการให้บริการ ในระดับมาก (ร้อยละ 81.24) โดยมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อก่อนรับบริการต่าง ๆ และก่อนการตรวจทุกครั้ง มีการแจกผ้าปิดปากไว้แจกสำหรับผู้ที่มีอาการไอมาก ไม่มีอาการบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ในการตรวจ มีการป้องกันอัคคีภัยโดยมี อุปกรณ์ดับเพลิงและทางหนีไฟบอกไว้ชัดเจน และมีการสอบถามประวัติการแพ้ยาทุกครั้งที่มีรับการตรวจ จากการศึกษาที่โรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองความต้องการรวมทั้งคำนึงถึงความปลอดภัยและ พหุศาสตร์สิทธิของผู้รับบริการด้วย ทั้งความปลอดภัยในด้านขั้นตอนการบริการ อาคารสถานที่ และการรับบริการตรวจ ในขั้นตอนต่างๆ จึงต้องมีการสอบถามชื่อเพื่อป้องกันการรักษา ผิดคน มีการแจกผ้าปิดปากเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและรับเชื้อโรคเพิ่ม ผู้รับบริการจึงพึงพอใจในบริการที่ได้รับ นอกจากนี้ยังพบว่าความปลอดภัยในการให้บริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจเป็นอันดับสาม จึงควรมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงบริการด้านนี้ให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อ ยกคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อด้านอาคารสถานที่ ในระดับมาก (ร้อยละ 80.20) โดยมีความพึงพอใจต่อ แผนกผู้ป่วยนอกมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน บริเวณแผนกผู้ป่วยนอกสะอาด สวยงาม มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการทุกจุด มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ และมีการจัดที่นั่งรอรับบริการสะดวกและเพียงพอตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับ บังอร ผงผ่าน (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน ศึกษากรณีของ โรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับความทั่วถึงเพียงพอของสถานที่ให้บริการ การที่โรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ให้เป็นระเบียบ สะอาด สะดวก เพียงพอและคำนึงถึงความปลอดภัยในบริการ จึงส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจดังกล่าว

ด้านบุคลากรที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมาก (ร้อยละ 84.88) โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ นุ่มนวล ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยกริยาท่าทางที่เป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับ บังอร ผงผ่าน (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับบุคลิก ท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการและความเสมอภาคในการให้บริการ ผลดังกล่าวอาจเกิดจากการที่โรงพยาบาลสันป่าตองมุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อคุณภาพบริการ จึงมีการอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB; Excellence Service Behavior) ทำให้ผู้รับบริการประทับใจเมื่อพบเห็น และเกิดความพึงพอใจในบริการ

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ในระดับมาก (ร้อยละ 81.32) โดยมีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีความสะอาด ในห้องตรวจมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พร้อมให้บริการ ได้ทันที มีการเก็บปรอทวัดไข้ไว้ในเท อย่างเป็นระเบียบ มีเครื่องวัดความดันโลหิต พร้อมให้บริการ แก่ท่านทันทีที่มารับบริการ มีลิ้อเซ็น เพลนอน ทีวีให้บริการทันทีที่ต้องการ จากนโยบาย การพัฒนาองค์กร ได้มีการตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์ให้มีเพียงพอ และพร้อมใช้ตลอดเวลา ไม่ว่าผู้รับบริการจะมีจำนวนมากก็ตาม เช่น ปรอทวัดไข้ เครื่องวัดความดันโลหิต อาจส่งผลให้เกิด ความพึงพอใจในระดับมากแต่ทั้งนี้ก็ต้องมีการตรวจสอบความพร้อมใช้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจดังกล่าว

ด้านการตอบสนองในการรับบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการตอบสนองในบริการ ในระดับมาก (ร้อยละ 83.52) โดยมีความพึงพอใจต่อ พยายามใส่ใจซักถามอาการอย่างละเอียดตามอาการของท่าน ท่านได้รับการอธิบายเพื่อรับการตรวจตามอาการของท่านทันทีที่มารับบริการ แพทย์สนใจการตรวจรักษาความเจ็บป่วยของท่าน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ถามความต้องการในมาตรวจของท่าน เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ แก่ท่าน จากการศึกษาทางโรงพยาบาลสันป่าตองมีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ให้การพยาบาลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจดังกล่าว

ด้านความเชื่อมั่นในบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อความเชื่อมั่นในบริการ ในระดับมาก (ร้อยละ 83.52) โดยมีความพึงพอใจและมั่นใจในเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจ มั่นใจที่ได้รับการตรวจจากแพทย์ มั่นใจที่พยาบาลสามารถอธิบายปัญหาสุขภาพได้ มั่นใจที่เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้บริการสุขภาพได้ มั่นใจที่เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอกสามารถให้บริการได้ และมั่นใจ การบริการตรวจรักษาที่หลากหลายเช่น กายภาพบำบัด การนวดแผนไทย จากการศึกษาที่โรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีการอบรมพัฒนาความรู้และการบริการของเจ้าหน้าที่ มีแพทย์เฉพาะทางและแพทย์ที่ชำนาญให้บริการตรวจ ตลอดจนมีเครื่องอันทันสมัย เพื่อช่วยในการวินิจฉัยโรค และมีการรักษาแพทย์ทางเลือก การทำกายภาพบำบัด ผู้รับบริการจึงเกิดความเชื่อมั่นในบริการ เกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับดังกล่าว

ด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้ข้อมูลทางสุขภาพในระดับมาก (ร้อยละ 81.68) โดยมีความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลในการรับบริการ โดยได้รับคำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรตามสิทธิการรักษา การได้รับคำแนะนำการตรวจตามแผนกที่ต้องการ การได้รับคำแนะนำการป้องกันโรคระบาด เช่น ไข้เลือดออก ไข้หวัดนก จากเจ้าหน้าที่และการแจกเอกสารแผ่นพับ การที่แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาโรคได้สอดคล้องกับอาการ และการที่พยาบาลได้ให้

คำแนะนำการปฏิบัติตัวหลังการตรวจได้สอดคล้องกับโรคที่เป็น จากการศึกษาที่โรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการและคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิ ผู้รับบริการมีสิทธิที่ต้องรับรู้ในเรื่องสิทธิการรักษา เรื่องความเจ็บป่วยที่เป็น รวมทั้งการดูแลและป้องกันโรคด้วย ผู้รับบริการจึงพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

#### ด้านการปฏิบัติ

1. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้ให้บริการทุกระดับ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการและสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล HA อย่างแท้จริง
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการมุ่งเน้นคุณภาพบริการในหน่วยงานแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และถ้าต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ควรปรับปรุงการบริการโดยเฉพาะ ด้านระยะเวลาในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความปลอดภัยในบริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอก

#### ด้านบริหาร

1. สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารนำไปทบทวน วิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลสันป่าตองให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเพื่อสร้างความมุ่งมั่นให้แก่บุคลากรในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน ทำให้องค์กรมีชื่อเสียงในการให้บริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และเป็นที่ยอมรับของชุมชนในอำเภอสันป่าตองและอำเภอใกล้เคียง

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นระยะ ทุก 6 เดือน และควรมีการใช้เครื่องมือในการประเมินชนิดเดียวกัน เพื่อจะได้นำผลมา เปรียบเทียบกันได้ไม่แตกต่างกัน ตลอดจนสามารถใช้ผลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนา คุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

2. ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่แผนกอื่นๆ ทุกหน่วยงานใน โรงพยาบาลร่วมด้วย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการทั่วทั้งองค์กรให้ สอดคล้องกับมาตรฐาน HA อย่างแท้จริง