



ความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางการแพทย์ในคลินิก:
กรณีศึกษา คลินิกบางกะปิเวชกรรม เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
Satisfaction of patients receiving medical services in the clinic:
A Case Study of Bangkapi Medical Clinic, Bangkapi District, Bangkok

ภคพร จิรวราลัย¹ และ มงคล รัชชะ²
Pakhaphon Jeravaralai¹ and Mongkol Ratcha¹

^{1,2}คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{1,2}Faculty of Public Health, Ramkhamheang University

Corresponding Author's Email: mongkol.r@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ:กรณีศึกษา คลินิกบางกะปิเวชกรรม เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 133 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลและแบบประเมินความพึงพอใจ ผ่านการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาเฉลี่ยเท่ากับ 0.98 และค่าความเชื่อมั่นวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในแต่ละส่วนมากกว่า 0.855 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติเชิงพรรณนา ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ F-test และ t-test

ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 66.2 เพศชายร้อยละ 33.8 ส่วนอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 68.6 สถานภาพสมรสร้อยละ 51.1, โสดร้อยละ 39.1, หม้ายร้อยละ 9.8, มีเงินเดือนส่วนใหญ่มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นร้อยละ 45.9, ข้าราชการร้อยละ 33.1, พนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 11.3, นักเรียนร้อยละ 9.8 ผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ตามลำดับ

คำสำคัญ : 1.ความพึงพอใจ, 2. ผู้มารับบริการ, 3.คลินิก

Abstract

The research is objective. To study the satisfaction of service recipients: a case study Bangkapi Medical Clinic, Bangkapi District, Bangkok There were 133 people who received the service as a





sample. The tools used in the study were a questionnaire consisting of personal data and a satisfaction assessment form. The mean content consistency index was 0.98 and the confidence value of Cronbach's alpha coefficient method in each section was 0.855. General data were analyzed by descriptive statistics. Data analysis was performed by finding the frequency, percentage, mean, standard deviation, and Compared differences using F-test and t-test.

The results showed that most of them were female 66.2 percent, male 33.8 percent, 68.6% aged over 40 years, marital status 51.1%, single 39.1%, widowed 9.8%, most had a salary of more than 10,000 baht. 45.9% were self-employed, 33.1% civil servants, 11.3% were private company employees, and 9.8% were students. Overall, the satisfaction of the users from Bangkok Medical Clinic was at a high level. When considering each aspect, it was found that The aspect with the highest level of satisfaction was understanding the perception of the needs of the service users. The response to the needs The aspect with the highest level of satisfaction was the concreteness of the service. Assurance Reliability or trust, respectively.

Keywords: 2.satisfaction, 3. customer service, 3. clinic

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ให้นิยามของคำว่า “สุขภาพ” หมายถึง สภาวะแห่งความสมบูรณ์ของร่างกายและจิตใจ รวมทั้งการมีชีวิตอยู่ดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุขและมีได้หมายความว่ามีความเฉพาะเพียงแต่การปราศจากโรคและความพิการเท่านั้น” การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ นับว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จากการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของประชากรโลกทั้งในเชิงโครงสร้าง การพัฒนาอุตสาหกรรมซึ่งเป็นต้นเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมส่งผลกระทบต่อ สุขภาพของประชาชนทำให้ ประชาชนหันมาใส่ใจดูแลสุขภาพมากขึ้น ส่งผลต่อความต้องการสินค้าและบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพมากยิ่งขึ้น จากการเปิดเสรีทางการค้าหรือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC: Asean Economic Community) ทำให้ธุรกิจเชิงสุขภาพไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทอาหารเพื่อสุขภาพ ธุรกิจบริการทางการแพทย์ทั้งเพื่อการรักษาและการป้องกันมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยเห็นความสำคัญดังกล่าวและเพื่อเป็น การส่งเสริมพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพซึ่ง สอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564) อยู่ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เพื่อการวางฐานรากของระบบสุขภาพในระยะ 5 ปี ให้เข้มแข็งสู่การปฏิบัติอย่างป็นรูปธรรม ด้านสาธารณสุขสามารถสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยกำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างสุขภาพของคนไทยโดยการสนับสนุนและประสานงานให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาระบบสุขภาพของไทยรองรับกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางระบบการป้องกันควบคุมโรคและปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพและการสร้างความเป็นธรรมการลดความเหลื่อมล้ำในระบบบริการสุขภาพ การพัฒนาและสร้างกลไก เพื่อ





เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกำลังคนด้านสุขภาพ รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายในกลุ่มบริการสาธารณสุข มีการเปลี่ยนแปลงจากการรักษามาเป็นการส่งเสริมสุขภาพอย่างเป็นระบบ คลินิกเอกชนเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของประชาชนในการที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต โดยจะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ แต่ด้วยจำนวนประชากรที่มีจำนวนมากขึ้น ปริมาณโรคติดต่อเพิ่มขึ้นและการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ทำให้ความต้องการ ใช้บริการด้านสุขภาพมีมากขึ้น ซึ่งภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน แม้ว่า ปัจจุบันนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการแพทย์จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีประชาชนจำนวนมากในหลายพื้นที่ที่เผชิญกับปัญหาสุขภาพและการให้บริการด้านสาธารณสุขที่ไม่ได้มาตรฐานความสามารถในการรับผู้ป่วยของโรงพยาบาลของรัฐที่จำกัดทำให้ประสบปัญหาความแออัดของผู้ใช้บริการ เช่น สถานที่รองรับคนไข้ไม่เพียงพอ การตรวจคนไข้ทำให้ต้องรอคิวนาน ยาและเวชภัณฑ์ที่รัฐบาลจัดสรรให้มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ อีกทั้งการเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของภาครัฐเป็นไปอย่างล่าช้า จึงทำให้การบริหารจัดการงานของทุกองค์การต้องปรับเปลี่ยนตัวเองเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง และทุกองค์การต่างมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐานเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด การบริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความต่อเนื่องทันเวลา ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้การดำเนินกิจการทางธุรกิจด้านคลินิกเอกชนต้องมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจด้านสุขภาพในรูปแบบบูรณาการ มีผลทำให้โครงสร้างสังคมและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในทางตรงกันข้าม สภาพแวดล้อมทางสังคมจะเกิดการแข่งขันมากขึ้น อย่างไรก็ตามมักก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อสุขภาพของประชาชนในเรื่องของการเจ็บป่วยตลอดเวลา ทำให้ประชาชนในสถานะผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการในคลินิกเอกชนเพื่อความสะดวกรวดเร็วและ ตั้งความหวังในเรื่องการตรวจวินิจฉัยการรักษาโรคให้หายจากการเจ็บป่วย ซึ่งการวินิจฉัยและการรักษาโรคให้แก่ประชาชนทั่วไป ของคลินิกเอกชนนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อประชาชนมีสุขภาพดีขึ้น และทำให้มีอายุที่ยืนยาวมากขึ้น

คลินิกเอกชนที่เปิดอยู่ปัจจุบันมีหลายแห่งด้วยกัน ในการศึกษาครั้งนี้ จะกล่าวถึงเฉพาะคลินิกบางกะปิเวชกรรม เลขที่ 3630 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 ซึ่งให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป การดูแลมารดาขณะตั้งครรภ์ การดูแลหลังคลอด การส่งเสริมสุขภาพ และการแพทย์แผนไทย คลินิกบางกะปิเวชกรรม ได้เปิดบริการรักษาผู้ป่วยมาตั้งแต่ พ.ศ.2530 เป็นระยะเวลารวม 34 ปี (นับถึง พ.ศ.2564) โดยมีประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ย 200 ราย/เดือน ก่อนที่คลินิกบางกะปิเวชกรรม จะตั้งขึ้นผู้บริหารเห็นว่า ปัจจุบันคลินิกเอกชนในพื้นที่เขตบางกะปิมีจำนวนมาก แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ให้บริการรักษาแบบครบวงจร เช่น การ X-Ray การทำอัลตราซาวด์ และการแพทย์แผนไทย (การนวดและกดจุด) จึงมีความตั้งใจที่จะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงการบริการของคลินิกฯ เพื่อเป็นทางเลือกในการรักษา กรณีผู้ที่เจ็บป่วยไม่มากนักและไม่อยากไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลซึ่งมีผู้คนแออัด แต่อยากไปรักษา ในสถานที่ใกล้และมีคนน้อย มีการรักษาและบริการแบบครบวงจรโดยแพทย์และพยาบาลที่ดีมีความเป็นมืออาชีพ จึงได้เปิดคลินิกบางกะปิเวชกรรม ขึ้นเพื่อเป็นการ ใช้ความรู้ด้านการแพทย์ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดต่อประชาชน ในระยะเวลาที่เปิดคลินิกบางกะปิเวชกรรมมา มีความตั้งใจที่





จะพัฒนาการบริการดังกล่าวให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นจึงเห็นว่าความพึงพอใจในการดูแลผู้ป่วยที่มาใช้บริการของคลินิกบางกะปิ เวชกรรมนั้น เป็นข้อมูลสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนา การบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปความ พึงพอใจการใช้บริการของคลินิกบางกะปิเวชกรรม ได้แก่ เมื่อมาใช้บริการตรวจรักษา ในคลินิกบางกะปิเวชกรรม ผู้ป่วยจะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างดีโดยแพทย์ต้องมีความสุขภาพ พุดจาอ่อนน้อม แต่งกายสะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส ตรวจรักษาด้วยความใส่ใจ ให้ความรู้ในการรักษาด้วยวิธีการที่เข้าใจง่าย ดังนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเพื่อพัฒนาการรักษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้าใจถึงวิธีการรักษา จึงต้องการค้นหาสิ่งที่ยังคงอาจตกหล่นไปเพื่อให้เกิดการบริการที่ดียิ่ง ๆ ขึ้น เพื่อให้ประชาชนของพื้นที่เขตบางกะปิและพื้นที่อื่น ๆ ที่มาใช้บริการได้รับการรักษาที่ดีและมีความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมอันเป็นเป้าหมายที่ต้องดำเนินการต่อไปของคลินิก

เนื่องจากลักษณะของผู้ป่วยที่มาใช้บริการมีจำนวนมากขึ้นและมีความต้องการ การบริการที่ดี การวินิจฉัยที่แม่นยำ ประกอบกับผู้ป่วยที่มารักษามีความเชื่อมั่นในคลินิกบางกะปิเวชกรรม ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการบริการของคลินิกบางกะปิเวชกรรมให้ได้รับความเชื่อมั่นไว้วางใจและการบริการที่เพียงพอต่อผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นทุกวันได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจาก คลินิกบางกะปิเวชกรรมแขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ประโยชน์ที่ได้รับ

3.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ

3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดแนวทางการการบริหารและพัฒนาการบริการของคลินิกบางกะปิเวชกรรม แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ต่อไป

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 กลุ่มตัวอย่างเนื่องจากประชากรมีขนาดที่ไม่แน่นอนอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้ จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่าง โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 133 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิ เวชกรรม (Yamane, 1973, p. 725)





4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้/เงินเดือน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำนวน 4 ด้าน คือ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม 4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ที่ใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม เป็นคำถามปลายเปิด (Open – end Response Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี

4.3 ผู้วิจัยทำหน้าที่อนุญาตในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลจากคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อประสานงานไปยังผู้มาใช้บริการในการเข้าร่วมตอบแบบสอบถามดำเนินการทำความเข้าใจและอธิบายขั้นตอนวิธีการเก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง หากกลุ่มตัวอย่างไม่เข้าใจในข้อคำถามของแบบสอบถาม ผู้ทำการศึกษาก็จะเป็นผู้ชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามเสร็จหากแบบสอบถามใดตอบไม่สมบูรณ์ผู้ทำการวิจัยก็สอบถามเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล , ค่าเฉลี่ย สำหรับวิเคราะห์ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการคลินิกบางกะปิเวชกรรม, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกบางกะปิเวชกรรม

5. ผลการวิจัย

5.1 กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ พบว่า

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 66.2 อายุเฉลี่ย 51-60 ปี ร้อยละ 33.8 รองลงมา 41-50 ปี ร้อยละ 27.1 ตามลำดับ การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 45.9 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 33.0 และพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ร้อยละ 11.3 และ 9.8 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือน เฉลี่ย 30,001- 40,000 บาท ร้อยละ 44.6 รองลงมา 10,001-20,000 สถานภาพ ส่วนใหญ่โสด 51.1 สมรส ร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ หย่าร้าง/หม้าย 9.8 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1





ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล(n=133)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	33.8
หญิง	88	66.2
รวม	133	100.0
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	21	15.8
31 - 40 ปี	22	16.5
41 - 50 ปี	36	27.1
51 - 60 ปี	45	33.8
61 ปีขึ้นไป	9	6.8
รวม	133	100.0
อาชีพ		
ค้าขาย /เจ้าของธุรกิจ	61	45.9
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	33.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	11.3
นักเรียน/นักศึกษา	13	9.8
รวม	133	100.0
รายได้ต่อเดือน		
10,001-20,000	30	22.6
20,001-30,000	27	20.3
30,001-40,000	62	44.6
40,000 ขึ้นไป	14	10.5
รวม	133	100.0
สถานภาพ		
โสด	68	51.1
สมรส	52	39.1
หย่าร้าง/หม้าย	13	9.8
รวม	133	100.0





5.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม ความ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรมด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดคือมีสัญลักษณ์ ป้ายบอกทางจุดให้บริการเส้นทางเดินภายในคลินิกชัดเจน ร้อยละเท่ากับ 11.28 และระดับพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดคือมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและมีจำนวนเตียงเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย ร้อยละ 68.42 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดคือแพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องการรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด ร้อยละ 13.53 และระดับพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดคือผลที่ได้จากการตรวจรักษาพยาบาลทำให้หายป่วยและสุขภาพดีขึ้น ร้อยละ 63.16 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่แพทย์/พยาบาล มีความพร้อมและช่วยเหลือคนไข้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ร้อยละ 13.53 และระดับพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดคือแพทย์/พยาบาล ให้คำแนะนำตอบปัญหาสุขภาพของท่านได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 60.15 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 13.53 และระดับพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ แพทย์/พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหาข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 58.65 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายด้าน (n=133)

ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด (%)	น้อย (%)	ปานกลาง (%)	มาก (%)	มากที่สุด (%)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1. ทำเลที่ตั้งของคลีและความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	21 (15.7)	68 (51.13)	32 (24.06)	10 (7.42)	2 (1.50)
2. สถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วย ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำมีความสะดวกและเพียงพอ	26 (19.55)	70 (52.63)	29 (21.80)	8 (6.02)	0 (0.00)
3. มีสัญลักษณ์ ป้ายบอกทางจุดให้บริการ เส้นทางเดินภายในคลินิกชัดเจน	6 (4.51)	18 (13.53)	93 (69.92)	15 (11.28)	0 (0.00)
4. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาดและแสงสว่างภายในคลินิกเพียงพอ	19 (14.29)	80 (60.15)	23 (17.29)	11 (8.27)	0 (0.00)
5. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและมีจำนวนเตียงเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย	16 (12.03)	91 (68.42)	15 (11.28)	11 (8.27)	0 (0.00)





ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด (%)	น้อย (%)	ปานกลาง (%)	มาก (%)	มากที่สุด (%)
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้					
1.แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ มีบุคลิก น่าเชื่อถือไว้วางใจ	18 (13.53)	85 (63.91)	25 (18.80)	5 (3.76)	0 (0.00)
2. ทีมแพทย์-พยาบาลให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ	25 (19.55)	80 (52.63)	12 (21.80)	10 (6.02)	0 (0.00)
3. แพทย์ / พยาบาลมีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความ ชำนาญและมีความเชี่ยวชาญในการตรวจ รักษา	36 (27.07)	80 (60.15)	16 (12.03)	1 (0.75)	0 (0.00)
4. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างถูก ต้องการรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด	18 (13.53)	72 (54.14)	25 (18.80)	18 (13.53)	0 (0.00)
5. ผลที่ได้จากการตรวจรักษาพยาบาลทำ ให้หายป่วยและสุขภาพดีขึ้น	46 (34.59)	84 (63.16)	2 (1.50)	1 (0.75)	0 (0.00)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
1.เจ้าหน้าที่ต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรี อันดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	10 (7.52)	81 (60.90)	35 (26.32)	7 (5.26)	0 (0.00)
2. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้า รับการตรวจรักษามีความเหมาะสม	14 (10.53)	79 (59.40)	22 (16.54)	12 (9.02)	0 (0.00)
3. แพทย์ / พยาบาล ให้คำแนะนำตอบ ปัญหาสุขภาพของท่านได้เป็นอย่างดี	36 (27.07)	80 (60.15)	16 (12.03)	1 (0.75)	0 (0.00)
4. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความ พร้อมและช่วยเหลือคนไข้ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	16 (12.03)	72 (54.14)	25 (18.80)	18 (13.53)	0 (0.00)
5. แพทย์ / พยาบาล สามารถวินิจฉัยโรค และบริการตรวจรักษาตรงกับปัญหา สุขภาพของท่าน	10 (7.42)	79 (59.40)	35 (26.32)	9 (6.77)	0 (0.00)
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ					
1.เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาลใช้คำพูดที่ ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน	14 (10.53)	80 (60.00)	32 (24.00)	7 (5.26)	0 (0.00)





ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด (%)	น้อย (%)	ปานกลาง (%)	มาก (%)	มากที่สุด (%)
2. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความเอาใจใส่	14 (10.53)	79 (59.40)	22 (1.54)	12 (9.02)	0 (0.00)
กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	29 (21.80)	80 (60.00)	23 (17.00)	1 (0.75)	0 (0.00)
4. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใส่ใจให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	16 (12.03)	70 (52.63)	29 (21.80)	18 (13.53)	0 (0.00)
5. เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหาข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ	38 (28.57)	78 (58.65)	16 (12.03)	1 (0.75)	0 (0.00)

5.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

สมมติฐานที่ 1 ผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรมที่มีเพศต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจการให้บริการแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า t เท่ากับ 1.422 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.158 (P=.158) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงย่อมมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามเพศ (n=133)

เพศ	n	t-test of Equality of Means			
		Mean	S.D.	t	P
ชาย	45	5.00	0.000	1.422	0.158
หญิง	88	4.98	0.150		

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05





สมมติฐานที่ 2 ผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรมที่มีอายุต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจ การให้บริการแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากบางกะปิ เวชกรรม จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.327 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P=0.859$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากบางกะปิเวชกรรม จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ใช้บริการได้รับการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันและเมื่อได้รับการตอบสนอง ที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามช่วงอายุ ($n=133$)

ช่วงอายุ	n	Mean
น้อยกว่า 30 ปี	21	5.00
31-40 ปี	22	5.00
41-50 ปี	36	4.97
51-60 ปี	45	4.98
มากกว่า 60 ปี	9	5.00

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามช่วงอายุ ($n=133$)

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	0.020	0.005	0.327	0.859
ภายในกลุ่ม	128	1.950	0.015		

สมมติฐานที่ 3 ผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรมที่มีอาชีพต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจการ ให้บริการแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 1.370 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.255 ($P=0.255$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า อาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากบางกะปิเวชกรรม จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลเอาใจใส่ เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ดัง ตารางที่ 7

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามอาชีพ ($n=133$)

อาชีพ	n	Mean
ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ	61	5.00





รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	4.95
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	5.00
นักเรียน/นักศึกษา	13	5.00

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามอาชีพ (n=133)

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	0.061	0.020	1.370	0.255
ภายในกลุ่ม	129	1.909	0.015		

สมมติฐานที่ 4 ผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจการให้บริการแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.765 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.516 (P=.516) จะเห็นว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากแพทย์พยาบาลที่ทำการรักษาเป็นอย่างดีและเมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามรายได้ (n=133)

รายได้	n	Mean
10,001-20,000	30	5.00
20,001-30,000	27	5.00
30,001-40,000	62	4.97
มากกว่า 40,000	14	5.00

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามรายได้ (n=133)

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	0.034	0.011	0.765	0.516
ภายในกลุ่ม	129	1.935	0.015		





7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า t เท่ากับ 1.422 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P=.158$) ซึ่งทำให้เห็นว่าเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรี อิมอาบ (2558 : บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียวในทัศนะของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษานี้ ไม่ว่าจะจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงย่อมมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกันเมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรมจำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.327 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P=.859$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 สอดคล้องกับการศึกษาของนิศาชล สหัสสา (2560 : บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของ โรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษานี้ ผู้ใช้บริการได้รับการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันและเมื่อได้รับการ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรมจำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 1.370 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P=.255$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 สอดคล้องกับการศึกษาของพิณทิพ ทักณา (2556 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษานี้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลเอาใจใส่ เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.765 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P=.516$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวช จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา ชันแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษานี้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการจากแพทย์พยาบาลที่ทำการรักษาเป็นอย่างดีและเมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

โดยสรุปจากผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของบางกะปิคลินิกเวชกรรมไม่แตกต่างกัน แม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีเพศแตกต่างกันแต่จะได้รับการบริการจากทีมแพทย์พยาบาลด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การบริการที่มีมาตรฐานของคลินิกบางกะปิเวชกรรมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกดีว่าการให้บริการ





แก่ผู้ป่วยทุกคนไม่มีข้อจำกัด ด้านอายุและจะได้รับการใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญให้บริการตรวจรักษาโดยไม่เลือกปฏิบัติแพทย์พยาบาลดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างเต็มกำลังความสามารถผู้ป่วยหายหรืออาการเจ็บป่วยดีขึ้นตลอดจนชี้แจงค่าใช้จ่ายระหว่างทางการรักษาผู้ป่วยไม่รู้สึกเป็นกังวลผ่อนคลายและให้ความร่วมมือในการรักษาเป็นอย่างดีหากต้องการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรเน้นไปที่กระบวนการให้บริการในทุกขั้นตอนเพื่อสร้างความภักดีของลูกค้าให้สามารถรักษารายได้ในระยะยาวและสามารถสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ๆและเป็นแนวทางสร้างศักยภาพทางการแข่งขันให้กับธุรกิจของคลินิกเอกชน

8. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เพศ เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 33.8, อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คือ 41-50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 , 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 , ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8, สถานภาพ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ,หม้ายจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8, รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่ มีเงินเดือน 30,001-40,000 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมา 10,001-20,000 จำนวน 30 คน คิด เป็นร้อยละ 22.6, 20,001-30,000 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และ 40,000 ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ,อาชีพ ส่วนใหญ่อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1, พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษาจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านสถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วยควรปรับปรุงพื้นที่ทางลาดสำหรับรถเข็นของผู้ป่วยและเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำจุดรับ-ส่ง ผู้ป่วยให้เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ด้านความพร้อมให้บริการ คือ คลินิกควรจัดให้มีแพทย์ประจำเพื่อติดตามและรักษาอาการอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ควรปรับปรุงด้านบุคลิกภาพการทักทายยกมือไหว้และยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการการอบรมบุคลากรในเรื่องการพัฒนาทักษะทางอารมณ์ ซึ่งจะช่วยให้





บุคลากรทางการแพทย์ทุกคนได้ เรียนรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้ป่วยมีสติในการควบคุมอารมณ์เพื่อทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีของบุคลากรกับผู้ใช้บริการให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปอย่างราบรื่น

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ที่แพทย์พยาบาลบางครั้งเร่งรีบต่อการรักษามีการใช้คำพูดที่กระทบกับจิตใจผู้ป่วยควรปรับปรุงการใช้คำพูดที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำที่ช่วยให้ผู้ป่วยไม่รู้สึกเป็นกังวล และรู้สึกปลอดภัยระหว่างทำการรักษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน ซึ่งในอนาคตควรมีผลการวิจัยที่ต่อเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ คือ

8.2.1 ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบันและความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ในอนาคต

8.2.2 ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่เป็นเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดมุมมองในหลายมิติสามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของคลินิกบางกะปิเวชกรรม แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

10. บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2560). แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12. สืบค้น 4 กันยายน 2564.
 จาก <http://bps.moph.go.th>

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล. สืบค้น 4 กันยายน 2564.
 จาก <https://dbd.go.th>

พัชรี อิ่มอาบ. (2558). คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

นิศาชล สหัสสา. (2560). คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกุแก้ว จังหวัดอุดรธานี. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

พิณทิพ ทศนา. (2556). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมือเมือง จังหวัดจันทบุรี. ชลบุรี: คณะการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

โสภิตา ชันแก้ว. (2546). คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือตอนบน. (วิทยานิพนธ์พยาบาลมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญญารัตน์ อภัยวัฒน์. (2560). เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลบางไผ่และโรงพยาบาลเพชรเกษม 2เขตภาษีเจริญ. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.





- เนตรเพชรรัตน์ ตระกูลบุญเนตร. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิสมเต็ยง่า. *วารสารพยาบาลตำรวจ*, 9(2), 64-74.
- อุไรวรรณ อมรมิตร. (2557). ความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการรักษาด้วยวิธีการนวดแผนไทย ณ โรงพยาบาลบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก*, 3(2), 49-55
- ปุดนภา พวงทับทิม. (2559). คุณภาพบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อาเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี งานนินธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก จังหวัดชลบุรี :วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Journal Psychology Review*, 50(4), 370–396.
- Parasuraman, A., Zeithamb, V. A., & Berry, L. L. (1985) A conceptual model of service quality and its implication for future research. *The Journal of Marketing* 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Vroom, W.H. (1964). *Working and Motivation*, New York: John Wiley and Sons Inc; 99
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.
- World Health Organization. (2006). *Constitution of the World Health Organization – Basic Documents, Forty-fifth edition, Supplement, October 2006.*

คำขอบคุณ

ขอขอบคุณ ผู้มาใช้บริการจากคลินิกบางกะปิเวชกรรม ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยเป็นอย่างดี

