

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพ
รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อ่าเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

รัมภา แคมโค้ง*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อ่าเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อ่าเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อ่าเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 3. เพื่อศึกษารูปแบบการบริการของ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อ่าเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายกโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้

วิธีการวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อ่าเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวน 359 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการหาค่าสถิติพื้นฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46-55 ปี สถานภาพสมรสระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง / พนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาท ขึ้นไป ความพึงพอใจ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพบริการ อยู่ในระดับมาก

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษางานค้นคว้าเฉพาะบุคคลหลัก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายกในแต่ละด้าน โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.82$, $S.D. = 0.78$) และพบว่าด้านคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $S.D. = 0.67$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.01$, $S.D. = 0.71$) รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, $S.D. = 0.72$) และสุดท้ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, $S.D. = 1.00$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บริการที่มี อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง ระบบการบริการสุขภาพเป็นระบบที่ถูกหยิบยกขึ้นมาเพื่อพัฒนาบุคลากร การจัดการบริการสุขภาพให้ทั่วถึงทั้งประเทศและส่งเสริมให้มีหลักประกันสุขภาพ โครงสร้างพื้นฐานด้านสุขภาพให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550- พ.ศ. 2554 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) ซึ่งส่งผลต่อปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชนทั้งในด้านบวกและด้านลบ กล่าวคือ ในด้านบวกนั้นการขยายตัวทางเศรษฐกิจทำให้คนมีรายได้ที่สูงขึ้น การศึกษาสูงขึ้นทำให้ประชาชนให้ความสำคัญในด้านสุขภาพของตนเองมากขึ้น ส่งผลต่อความต้องการทางด้านการแพทย์มีแนวโน้มที่สูงขึ้น ส่วนผลกระทบทางด้านลบ คือ การขยายตัวทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดปัญหาด้านมลพิษแก่อากาศสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้มีโอกาสเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นความต้องการที่จะเข้ามารักษาจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก เป็นโรงพยาบาลประเภทโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ที่ตั้ง ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 มีพื้นที่ทั้งสิ้น 58,595 ตารางเมตร สังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปัจจุบัน ผศ. นพ.วีระศักดิ์ จรัสชัยศรี เริ่มแรกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยาม

บรมราชกุมารี เริ่มแรกมีจำนวนเตียง 360 เตียง โดยการเปิดบริการรักษาด้วยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทาง 11 สาขา คือ สาขาสุนัขศาสตร์ นรีเวชวิทยา สาขากุมารเวชศาสตร์ สาขาอายุรศาสตร์ สาขาศัลยกรรมศาสตร์ ออร์โธปิดิกส์ สาขาทันตกรรม สาขารังสีวิทยา สาขาโสต ศอ นาสิก สาขาจักษุ สาขาเวชศาสตร์ฟื้นฟู และสาขาจิตเวชศาสตร์ สำหรับรองรับผู้ใช้บริการ โดยแพทย์สาขาต่าง ๆ เป็นแพทย์เฉพาะทางซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการรักษาเป็นพิเศษ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้มีผู้เข้ารับบริการจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงมีการขยายการเปิดเตียงรองรับผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ในปี พ.ศ. 2552 ทางโรงพยาบาลจึงมีการขยายการรองรับเพิ่มโดยเปิดเตียงเพิ่ม รวมทั้งสิ้นปัจจุบันมีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลทั้งสิ้น 500 เตียง

โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก มีแนวทางในการขยายโรงพยาบาลมากขึ้นเรื่อย ๆ มีการรักษาโรคหลากหลาย ประชาชนมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นแต่ยังไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพบริการ ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะสำรวจทำให้ การศึกษาเรื่องความพึงพอใจมีความครบถ้วนมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

3. เพื่อศึกษารูปแบบการบริการของ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

3. สมมติฐานการศึกษา

ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น
- 4.2 ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 4.3 ศึกษาข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาระบบงาน การให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ขอบเขตด้านการศึกษา

ขอบเขตด้านการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพบริการ

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ขอบเขตด้านช่วงเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน 1 มกราคม พ.ศ.2558 – 31 มีนาคม พ.ศ.2558

6. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้ดำเนินการสร้างและได้ประยุกต์มาจากการประมวลเอกสารที่ได้ศึกษามาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับได้แก่คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพบริการ จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในตอนี่ 2 มีเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนแบบประเมินค่า (Rating Scale) เป็นคำถามที่ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความเห็นในแต่ละข้อ แต่ละคำถามใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

คำถามใดมีความหมายในทางบวกให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ

ได้คะแนน 1 คะแนน

ได้คะแนน 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ได้คะแนน 5 คะแนน

7. ผลการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 46-55 ปี สถานภาพสมรสระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง / พนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาท ขึ้นไป

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าและพบว่า ด้านคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และสุดท้ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายกอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ไม่แตกต่างกัน การศึกษา รายได้แตกต่างกัน

8. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก สามารถอภิปรายผลในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และรายด้านจากผลการศึกษาพบว่า

8.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

8.1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์ การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจาก เพศไม่ว่าเพศชายหรือ เพศหญิง มีความอิสระในการเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุนิษา กิตติพันธ์ วรกุล (2554)

8.1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการที่มี ช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี ญัฐ จินาเพย (2555)

8.1.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญัฐ จินาเพย (2555)

8.1.4 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาที่ต่างกัน มีความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก รายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ แตกต่างกัน แต่ในภาพรวม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชวภณ ตัณฑะกุล (2553)

8.1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก รายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชวภณ ตัณฑะกุล (2553)

8.1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก รายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน แต่ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความรู้สึกว่ารายได้ที่ตนเองได้รับค่อนข้างเยอะเนื่องจากมีกำลังจ่ายค่ารักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ตามพวรรณ คุณคำเบญจมาศ เป็นบุญ(2555)

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

9.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยการเข้ารับบริการ รักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

9.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การจัดกิจกรรมอบรมโดย ใช้หลักการบริการแบบ (Service Mind) ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการรวดเร็วมีคุณภาพ สุภาพอ่อนโยน มีความอดทน ยึดมั่นทำในสิ่งที่ถูกต้อง และอุทิศตนทุ่มเทให้กับงาน

9.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจุดนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีรถนั่ง รถนอนสำหรับผู้ป่วยไว้ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีป้ายบอกจุดบริการตามจุดต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ มีจุดบริการจอดรถสำหรับมารอเข้ารับการรักษาเพียงพอ

9.1.4 ด้านคุณภาพบริการ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและพยาบาลวิชาชีพพร้อมสำหรับให้บริการ อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย ยาที่ได้รับมีคุณภาพอธิบายการใช้ยาโดยเภสัชกร การบริการเป็นระบบ รวดเร็วมีคุณภาพ

10. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผศ.ดร. ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำชี้แนะในขั้นตอนของการทำวิจัย เสนอแนะแนวทางการทำวิจัย ให้ความรู้ด้านวิชาการ ด้านเทคนิค และข้อคิดต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ ในครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และเพื่อนร่วมงานที่ให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา

ในท้ายที่สุดนี้ ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มี
ส่วนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจรวมทั้งให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีจนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จ
ลุล่วงด้วยดี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- สุนิษา กิตติพันธ์วรกุล (2554) *ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร
สาธารณสุข อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม*
- ณัฐ จินาเพย(2555) *ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเชิงราชประชานุ
เคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย*
- กนกนาฏ หาญสิทธิพร (2553) *ความพึงพอใจของการบริการ สุขภาพของโรงพยาบาล
เชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม*
- บรรจบ โนนทะพา (2553) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราว สถาบันโรค
ทรวาท*
- อรทัย เลิศวรรณวิทย์ และคณะ (2554) *คุณภาพการให้บริการและความภาคภูมิใจด้านพฤติกรรม
ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพทางการแพทย์ในเขต
กรุงเทพมหานคร*
- ตามพวรรณ คุณคำ,เบญจมาศ เป็นบุญ (2555) *ความรู้สึภักดีและความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ*
- ลัดดา ฤกษ์ศุภผล (2553) *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ*
- ชวณณ ตัมทะกุล (2553) *ทัศนคติของผู้รับบริการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอกที่มีต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวิภาวดี*
- พิสมัย สวนคร้ามดี, บังอร ศรีพานิชกุลชัย, สัมมนา มูลสาร (2553) *คุณภาพการพยาบาล และ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอผู้ป่วยในที่มีรูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยต่างกันโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี*

ภาษาต่างประเทศ

Glisson, Charles and Durick, Mark. (1988, March). *Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations*. *Administrative Science Quarterly*.

Greenberg, J. and Baron, R. A. (1993). *Behavior in Organizations*. New York : Simon and Schuster.

Herbiniak, L. And Alutto. (1972). *Personal and Role-Related Factor in the Development of organization commitment*. *Administrative Science Quarterly*.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1993). *The motivation to work*. New Brunswick, N.J., U.S.A: Transaction Publishers.

Howard S. Becker. (1960). *Note on The Concept of Commitment* : *American Journal Sociology*, 66.

<http://www.medicine.swu.ac.th/msmc/emr>

<http://www.nho.go.th>

<http://www.cdg.go.th>