



งานวิเคราะห์

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน(Call Center)

จัดทำโดย

นางสาว วชิราภรณ์ น้อยเหนือ

นางสาว นิอร เหมือนภู

นักวิชาการเงินและบัญชี

งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2566

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญเพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ กลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล Call Center งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงพยายามในการค้นคว้าหาวิธี เพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทุกท่าน เพื่อให้ตอบสนองความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ

ทั้งนี้ ทางผู้จัดทำได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากบุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรในหอผู้ป่วยทุกหอผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ บุคลากรงานเงินรายได้ หัวหน้างานเงินรายได้ หัวหน้าฝ่ายการคลัง และรองคณบดีฝ่ายการคลัง ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็น พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการศึกษาค้นคว้า แนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ซึ่งส่งผลให้งานวิเคราะห์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทางผู้จัดทำจึงใคร่ขอแสดงความขอบคุณมา ณ ที่นี้

ผู้จัดทำ

นางสาวชिरาภรณ์ น้อยเหนือ

นักวิชาการเงินและบัญชี งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

สารบัญ

หน้า

คำนำ

ก

สารบัญ

ข

สารบัญตาราง

ค

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์	3
1.3 ขอบเขตการวิเคราะห์	3
1.4 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
1.6 นิยามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5

2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิเคราะห์

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
2.3 แนวความคิดการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความความพึงพอใจ	15

3. วิธีการวิเคราะห์

3.1 กลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์	18
3.3 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล	19

4. ผลการวิเคราะห์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
--------------------------	----

5. สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 การสรุปผล	26
5.2 การอภิปราย	27
5.3 ข้อเสนอแนะ	28

6. บรรณานุกรม

30

7. ภาคผนวก

32

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 2 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการการทำงาน	23
ตารางที่ 3 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	24
ตารางที่ 4 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ	24
ตารางที่ 5 แสดงข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ	25

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล (Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล (Call Center) รวมถึงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และนำผลลัพธ์ที่ได้มาเสนอแนะแนวทางในการลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล (Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล (Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยกระจายเอกสารแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยในแต่ละหอผู้ป่วย ในช่วงเดือน มีนาคม - เมษายน พ.ศ. 2564

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่แจ้งคำรักษาพยาบาล (Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากร้อยละ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.10 เช่น เรื่องความกระตือรือร้นในการการบริการ ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือด้านกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.99

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, การให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่ Call Center

วชิราภรณ์ น้อยเหนือ

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

ABSTRACT

The survey of satisfaction of the Call Center service group quality for Medical Expense of Revenue Unit, Finance Department, Faculty of Medicine Siriraj Hospital. The objectives aim to study the relationship between perceived service quality that affects customer satisfaction of Call Center service groups and satisfaction with service quality. The results support and recommend reducing customer dissatisfaction using a simple randomization method. From the sample of customers used to service the Call Center service group for Medical Expense of Revenue Unit, Finance Department, Faculty of Medicine Siriraj Hospital amount 136 cases. The survey tools are 1) General information questionnaire. 2) Customers satisfaction questionnaires of the Call Center service group quality for Medical Expense Revenue Unit, Finance Department, Faculty of Medicine Siriraj Hospital. The researcher distributed the questionnaires to ward staff from March – April 2021.

The results of the survey found that the customer satisfaction of the Call Center service group quality for Medical Expense Revenue Unit, Finance Department, Faculty of Medicine Siriraj Hospital was a high level, 4.13% . Considering each aspect was found, the service process of the staff averaged 4.10% service enthusiasm. Other aspects of the work process in a high level, 3.99%

Keyword: Satisfaction, Service Quality, Call Center Service Group

Vachiraporn Noinuey

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์กร/หน่วยงานสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นบุคลากรที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาองค์กร/หน่วยงานให้มีการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

ในปัจจุบันองค์กรต่างให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่า “คน” เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร/หน่วยงานจะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้หรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งขององค์กรหรือหน่วยงานก็คือการดูแล เอาใจใส่ ให้ความรู้ เพิ่มทักษะการปฏิบัติงานและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรหรือหน่วยงาน แต่การที่จะทำงานให้ได้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นนั้น ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกัน และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งที่เป็นตัววัดพฤติกรรมและผลงานของเขาประการหนึ่งคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และสถานะที่มีการแข่งขันสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้แต่ละองค์กรหรือหน่วยงานต้องหันกลับมาทบทวนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และคำนึงถึงความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ยิ่งขึ้น โดยการมุ่งเน้นการจัดการองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรหรือหน่วยงานตนเอง เพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

กลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล Call Center เป็นกลุ่มงานภายใต้การกำกับดูแลของงานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งหน้าที่หลักของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน(Call Center) คือการรับโทรศัพท์จากผู้ป่วยในการติดต่อประสานงานเมื่อผู้ป่วยสิ้นสุดการรักษาพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) คิดคำนวณค่ารักษาพยาบาล ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ และสรุปค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย รวมถึงการตอบข้อซักถามต่าง ๆ เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล แก๊ไข ยกเลิก บันทึกการรายการค่ารักษาพยาบาลให้ถูกต้องเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับสิทธิประโยชน์มากที่สุด ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาล ได้แก่ ผู้ป่วยสิทธิประเภทจ่ายเงินเอง และสัญญาเครดิตเงินเชื่อ สิทธิสวัสดิการข้าราชการสิทธิประกันสุขภาพแห่งชาติสิทธิประกันสังคม และสิทธิต้นสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ โครงการวิจัยแต่ละประเภทสิทธิ มีเงื่อนไขในการเบิกจ่ายในอัตราที่แตกต่างกัน เช่น อัตราค่าห้อง ค่าอาหาร ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์บำบัดโรค ค่าหัตถการที่มีราคาสูง เช่น การผ่าตัดด้วยหุ่นยนต์ (Robotic surgery) การปลูกถ่ายอวัยวะ เช่น การปลูกถ่ายไขกระดูก การปลูกถ่ายตับ จึงทำให้การสรุป

คำรักษาพยาบาลแต่ละรายมีความสลับซับซ้อน และใช้เวลาในการประมวลผล รวมถึงต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในการรักษาผู้ป่วย ทำให้มีปริมาณผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมากในปีงบประมาณ 2563 มีจำนวนผู้ป่วยจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล ถึง 8,000 ราย และในอนาคตอาจมีการเพิ่มจำนวนผู้รับบริการขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในขั้นตอนการบริการ กลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล(Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง จึงได้มีการพัฒนาระบบงานการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีความเข้าใจในงานของตนเองรวมถึงเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัวมากขึ้น ใช้ระยะเวลารอคอยที่เหมาะสม ลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถรองรับการปฏิบัติงานที่มีความสลับซับซ้อน ยุ่งยาก ในภาวะแรงกดดัน ข้อจำกัดทางด้านเวลาของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกประกอบด้วย ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย พยาบาล และหน่วยต้นสังกัดภายนอก รวมทั้งผู้บริหารในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิเคราะห์มีความสนใจที่จะศึกษาข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกลุ่มเจ้าหน้าที่แจ้งคำรักษาพยาบาล (Call Center) ซึ่งมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการ เช่น กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน แรงกดดันต่างๆ และจำนวนผู้มารับบริการ เพื่อนำผลวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การวิเคราะห์ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) สังกัดงานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2.2 เพื่อทราบปัญหา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) สังกัดงานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้มีประสิทธิภาพ

1.3 ขอบเขตการวิเคราะห์

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิเคราะห์ในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน 2564 จำนวน 136 คน เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบได้ด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านบริบท: วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ เรื่องการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) รวมถึงระยะเวลาความต้องการในการรับบริการ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อันนำไปสู่ความจำเป็นในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น: ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) ได้แก่ คุณลักษณะผู้ปฏิบัติงาน ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการคำนวณคำรักษาพยาบาล ทักษะการสื่อสาร ความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับฟังก์ชันในการปฏิบัติงาน การใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลส่วนกลางของหน่วยงาน

3. ด้านกระบวนการ: ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะเพิ่มขึ้นจัดทำคู่มือแบบง่ายเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรียกใช้งานได้สะดวก รวมทั้งแนะนำเทคนิควิธีการประสานงานทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

4. ด้านผลลัพธ์: ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ทำแบบสอบถาม ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพภายหลังการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/06/2568 จาก 166.20.20.20

1.3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เดือนมีนาคม - เดือนเมษายน 2564

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่บริเวณสำรวจ คือ พื้นที่บริเวณที่ผู้รับบริการ ได้รับบริการโดยตรงจาก กลุ่มแจ้งคำปรึกษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง ภายในโรงพยาบาลศิริราช

1.4 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

1.4.1 ส่วนงาน หมายถึง ส่วนงานที่จัดตั้งตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งออกตามประกาศพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2550 และหมายความถึงส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล

1.4.2 คณะฯ หมายถึง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

1.4.3 หน่วย/ภาควิชา หมายถึง หน่วยงาน/ภาควิชา ตามโครงสร้างตามประกาศของมหาวิทยาลัย และพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2550

1.4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

1.4.5 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านการแจ้งคำปรึกษาพยาบาลผู้ป่วยใน สังกัดงานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

1.4.6 ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานโดยตรงกับ กลุ่มแจ้งคำปรึกษาพยาบาลผู้ป่วยในโดยตรง เช่น ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ผลจากการทำแบบสอบถามจะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call center) อย่างต่อเนื่อง

1.5.2 ผลจากการทำแบบสอบถามเป็นความรู้ใหม่ที่สามารถไปใช้อ้างอิงหรือคิดค้นปรับปรุง และพัฒนางานใหม่ได้

1.5.3 ผลจากการทำแบบสอบถามสามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง

1.5.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำแบบสอบถามที่ได้ เพื่อไปพัฒนาหรือการต่อยอดองค์ความรู้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

1.6 นิยามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง ทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

1.6.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ วิธีการดำเนินการ จำนวนครั้งที่ให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการ ความเหมาะสมของกำหนดการของงานบริการ

1.6.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อช่องทางการให้บริการของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง เกี่ยวกับรูปแบบ และวิธีการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.6.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร การให้คำแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเสมอภาคในการให้บริการ พฤติกรรม และกริยามารยาท ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ การสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้มารับบริการ

1.6.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างขึ้นหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การเดินทางระหว่างตึกในการติดต่อ รวมถึงจุดที่ให้บริการในแต่ละจุด ขนาดของพื้นที่ในการให้บริการ

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิเคราะห์

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง สำนักงานคนบติ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการแจ้งคำรักษาพยาบาล ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

2.1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สมบัตร บารมี (2551): ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากทัศนคติทางด้านบวก ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกของปัจเจกบุคคล

วิลลิสทรี หรยางกูร (2551, หน้า 9): กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ศิริวรรณ วรโพด (2551, หน้า 16): ได้สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบของคนที่มีต่องาน เมื่อความรู้สึกชอบของคนได้รับการตอบสนองจากองค์กรก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553, หน้า 17): ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

สมหมาย กลางหิน (2553ก, หน้า 8): สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคล จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ

สุวิมล คำย้อย (2555 : 30): กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พิชญา หอมหวล และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2561): เสนอว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคลากร วางแผนการกำหนดนโยบายบริหารงานบุคคล และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการหลังได้รับบริการหรือระหว่างการใช้บริการได้บรรลุเป้าหมาย หรือได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน นอกจากนั้นยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน การบังคับบัญชา สถานที่ตั้งขององค์กร จำนวนผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลและมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ กระบวนการทำงาน ปริมาณงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในร้าน ค่าตอบแทน ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งความพอใจดังกล่าวมานี้ต้องเป็นไปในทางบวก ผลของความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น ทุ่มเทพลังกาย พลังใจให้กับงานมุ่งมั่นที่จะทำงาน และมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอันก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การในที่สุด ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารในองค์การจึงควรได้ทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อจะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จตามความมุ่งหวังขององค์การ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กขกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550): ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

เฮอเบิร์ต (Hebert, 1978, อ้างถึงใน ภูษิต สายกัมซ้วน, 2550, หน้า 14): กล่าวไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสูดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมารวมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดย E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

ริชาร์ด (Richard, 1993 อ้างถึงใน ภูษิต สายกัมซ้วน, 2550, หน้า 14): ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการ

ต่อศักดิ์ มุสิกกุล (2548, หน้า 28 อ้างถึงใน อำพัน วิมลวัฒนา, 2550, หน้า 10): กล่าวว่า ความพึงพอใจ ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวก และในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ หรืออาจจะมีในทุก ๆ ด้านโดยอาจจะมีมากน้อยต่างกัน ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นแง่บวก แต่ถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับมาน้อยเพียงใด

มัลลินส์ (Mullins, 1985, unpagged อ้างถึงใน ปณณวัชร พัชราวาลย์, 2558ก, หน้า 8): ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใดๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้นสุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งแซงผ่านไป หรือถูกลูกค้าไม่สนใจ โดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:50:00 และพิมพ์ที่ 22/09/2568

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560, หน้า 8): สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

2.1.3 แนวคิดการวัดความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า 98-99): ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือ ผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรฐานวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่างๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สมพร ตั้งสระสม (2551, หน้า 8): ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายความว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ

Shelly (2553, หน้า 29): แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของ มนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึก ที่มีระบบย้อนกลับ และความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ดังนั้นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2551, หน้า 5): กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2551, หน้า 5): มีความเห็นว่าความพึงพอใจ คือทำที่ทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

- ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม
- ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล
- ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม กุล. (2551, หน้า 9-10) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมิน คุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง จากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด

ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อ ความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยมิติจิตใจของการบริการที่แท้จริง

Millet และเทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2553, หน้า 20): กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมี 5 แนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่ามีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความรู้สึกไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือยุติ บริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้ดีมากขึ้นโดยใช้ ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและการส่งมอบ บริการแก่ผู้รับบริการจะไม่ได้รับครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

พรณี ชูวัฒนธาดา (2555): มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือ ความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความ ประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "SERVICE" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวและใช้ เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

โดย ผู้ใช้ทั่วไป C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ ต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

2.3 แนวความคิดการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

แบบจำลอง (Model) หมายถึง วิธีการสื่อสารทางความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนจินตนาการ ที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราวใด ๆ ให้ปรากฏโดยใช้การสื่อในลักษณะต่าง ๆ เช่น แผนภูมิ แผนผัง ระบบสมการ และรูปแบบอื่น เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย และสามารถนำเสนอเรื่องราวได้อย่างมีระบบ การประเมินผลโครงการนั้น มีแนวคิดและโมเดลหลายอย่าง ณ ที่นี้ ขอเสนอแนวคิดและโมเดลการประเมิน แบบซิปปี้ หรือ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Daniel.L.Stufflebeam) เพราะเป็นโมเดลที่ได้รับการยอมรับ กันทั่วไปในปัจจุบัน

แนวคิดการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) ในปี ค.ศ.1971 สตัฟเฟิลบีม และคณะ ได้เขียนหนังสือทางการประเมินออกมาหนึ่งเล่ม ชื่อ “Educational Evaluation and decision Making” หนังสือเล่มนี้ ได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เพราะให้แนวคิดและวิธีการทางการวัดและ ประเมินผลได้อย่างน่าสนใจและทันสมัยด้วย นอกจากนั้นสตัฟเฟิลบีมก็ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมิน และรูปแบบของการประเมินอีกหลายเล่มอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่าท่านผู้นี้เป็นผู้มีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาทฤษฎีการประเมินจนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบันเรียกว่า CIPP Model

เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีจุดเน้นที่สำคัญ คือ ใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์การประเมิน คือ การให้สารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจเน้นการแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่างฝ่ายประเมินกับ ฝ่ายบริหารออกจากกัน อย่างเด่นชัด กล่าวคือฝ่ายประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารมีหน้าที่เรียกหาข้อมูล และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อดำเนิน กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เพื่อป้องกันการมีอคติในการประเมิน และเขาได้แบ่งประเด็น การประเมินผลออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมิน

ให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของ โครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์การ หรือ นโยบายหน่วยเหนือหรือไม่ เป็นโครงการ ที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ หรือไม่ เป็นต้น

การประเมินสภาวะแวดล้อมจะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่อง โครงการควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I) เป็นการประเมิน

เพื่อพิจารณาถึง ความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น

การประเมินผลแบบนี้จะทำโดยใช้เอกสารหรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้ว หรือใช้วิธีการวิจัยนำร่องเชิงทดลอง (Pilot Experimental Project) ตลอดจนอาจให้ผู้เชี่ยวชาญ มาทำงานให้ อย่างไรก็ตาม การประเมินผลนี้ จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใดใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอก หรือไม่

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินระหว่างการทำงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการโดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมาย คือ

- เพื่อการหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการหรือการดำเนินงานตามแผนนั้น
- เพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ
- เพื่อการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือความต้องการ/เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วย จะเห็นได้ว่าการประเมินแบบ CIPP เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปรหรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

เมื่อพิจารณาถึงช่วงเวลาของการประเมินผลโครงการ เพื่อจำแนกประเภทของการประเมินผลโครงการโดยละเอียดแล้ว เราสามารถจำแนกได้ว่าการประเมินผลโครงการมี 4 ระยะดังต่อไปนี้

- การประเมินผลโครงการก่อนการดำเนินงาน (Pre-evaluation) เป็นการประเมินว่ามีความจำเป็นและความเป็นไปได้ในการกำหนดให้มีโครงการหรือแผนงานนั้น ๆ หรือไม่ บางครั้งเรียกการประเมินผล ประเภทนี้ว่า การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) หรือการประเมินความต้องการที่จำเป็น (Need Assessment)
- การประเมินผลโครงการขณะดำเนินงาน (On-going Evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการเพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Monitoring) และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ
- การประเมินผลโครงการเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน (Post-evaluation) เป็นการประเมินว่าผลของการดำเนินงานนั้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้หรือไม่
- การประเมินผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (Impact Evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการ ภายหลังจากการสิ้นสุดการดำเนิน โครงการหรือแผนงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลจากการมีโครงการหรือปัจจัยอื่น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ชมพูช ตันพานิช และคณะ (2555: บทคัดย่อ) ได้พัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับน้อย – ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านความเสมอภาคในการให้บริการมีรองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษา ยังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ

โดย ดาวน์โหลดเมื่อ 23/09/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568
อยู่ในระดับดี

พัชร ภูบุญอ้อม (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์

คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และของประเภทของการบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 420 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ 105 จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F- test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาศาสตร์และการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนก ตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคณิสสร

โดย เพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบ บริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าว สามารถร่วมกัน

อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R^2 = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอม โดยไม่เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือน สถานะปัจจุบันของนักศึกษา

กนกนาค หงสกุล (2555: บทคัดย่อ): ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการงาน ชันสูตรพลิกศพ ในโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการ งานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความก้าวหน้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยภายในและภายนอกองค์การทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ การบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ 4) ปัจจัยภายนอกสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังคมไทย ส่วนปัจจัย ภายในที่สำคัญ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร และ 5) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานชันสูตรพลิกศพในปัจจุบัน ความขาดแคลนด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ที่ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะควรมีการปรับปรุงด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งปรับปรุงอาคารสถานที่และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพในการให้บริการ

ประพัฒน์ จำปาไทย (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการเรียนการสอนระดับ บัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากมาน้อย คือ อาจารย์ผู้สอนบทบาทและบุคลิกของเพื่อนนิสิต การประเมินผล เนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน และปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอน ในส่วนห้องเรียน ห้องสมุด คณะครุศาสตร์และห้องทำงานของนิสิตที่ภาควิชาจัดไว้ให้ซึ่งนิสิตมีความพึงพอใจระดับน้อยส่วนรูปแบบของการเรียนการสอนที่นิสิตมีความต้องการสอดคล้องกัน คือ อาจารย์เป็นกันเองกับนิสิต ห้องเรียนมีการถ่ายเทอากาศได้ดีห้องทำงาน ของนิสิตที่ภาควิชาควรมีโต๊ะ เก้าอี้อย่างเพียงพอ และมีหนังสือค้นคว้าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เนื้อหาวิชาทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ และเน้นการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ผู้วิเคราะห์ได้รวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสะดวกรวดเร็ว การได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อนำข้อมูลของปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดความ ถูกต้อง คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ จึงได้ทำแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย จำนวน 136 หอผู้ป่วย เดือนมีนาคม-เดือนเมษายน 2564 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เชิงสำรวจ (Survey Research) ดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เพื่อการเก็บข้อมูลโดยการทำแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยจำนวน 136 คน (ข้อมูล เดือนเมษายน 2564)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้สำรวจได้สร้างขึ้น มาจากการศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษาและอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล (Call center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านต่าง ๆ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่

1.ด้านกระบวนการทำงาน

1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและเหมาะสม

1.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและทันเวลา

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

1.3 บุคลากรมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน

1.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ของผู้ให้บริการ

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล สดใส ชัดเจน มีหางเสียง
- 2.2 มีความใส่ใจในการให้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจตลอดการสนทนา
- 2.3 มีการทบทวนคำพูดและใจความสำคัญ
- 2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ พร้อมให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3. ด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวม

- 3.1 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาลชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 3.2 มีการให้บริการเป็นระบบเรียงตามหมายเลขรับเรื่องก่อน - หลัง และความเร่งด่วนอย่างยุติธรรม
- 3.3 ผู้รับบริการได้รับข้อมูลครบถ้วน และทันกำหนดเวลา
- 3.4 ความพึงพอใจโดยรวม ต่อการเข้ารับบริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.3 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิเคราะห์ได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 3.3.1 สำหรับการอธิบายข้อมูลทั่วไปของประชากรจะใช้ค่า ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
- 3.3.2 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินตามรูปแบบจำลองของชิปปี้ (CIPP Model) จะใช้วิเคราะห์ตามเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามของผู้มารับบริการ โดยการกำหนดน้ำหนักตามแบบของ Likert Scale กำหนดค่าระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 2 หมายถึง พอใช้

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

โดยการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้ค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) กำหนดช่วงของการวัดดังนี้ (ปรับปรุงมาจาก Likert (1932))

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ระดับ 5 คะแนนตั้งแต่ 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับที่พอใจหรือเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4 คะแนนตั้งแต่ 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับที่พอใจหรือเห็นด้วยมาก
ระดับ 3 คะแนนตั้งแต่ 2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับที่พอใจหรือเห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2 คะแนนตั้งแต่ 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับที่พอใจหรือเห็นด้วยน้อย
ระดับ 1 คะแนนตั้งแต่ 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับที่พอใจหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

กลุ่มงานแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน ตั้งแต่สิทธิการรักษาพยาบาล การคำนวณข้อมูลคำรักษาพยาบาลให้ตรงตามสิทธิของผู้ป่วย และตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือรับรองสิทธิของผู้ป่วย หากพบข้อมูลคำรักษาพยาบาลไม่ถูกต้อง ต้องดำเนินการแก้ไข ยกเลิก และแจ้งให้บันทึกรายการคำรักษาพยาบาลเข้ามาใหม่ในระบบทันที ซึ่งข้อมูลคำรักษาพยาบาลรวมถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลศิริราช มีรายละเอียดที่ค่อนข้างมาก สลับซับซ้อน และยาก เนื่องจากเป็นคำศัพท์เฉพาะวิชาชีพ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องบริหารจัดการขั้นตอน รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน จึงจำเป็นต้องมีการศึกษา และทำแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อมาพัฒนาการให้บริการต่อไป

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ที่ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) ของงานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง ช่วงเดือนมีนาคม - เดือนเมษายน 2564 จำนวน 136 คน แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายวิเคราะห์ข้อมูลมีความเข้าใจตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทนค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ

วุฒิการศึกษาสูงสุด หรือระยะเวลาในการทำงาน

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	8	5.9
หญิง	128	94.1
อาชีพ		
พยาบาล	26	19.1
ผู้ช่วยพยาบาล	98	72.1
อื่น ๆ	12	8.8
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	49.3
ปริญญาตรี	63	46.3
สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.4
ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	5	3.7
1 – 5 ปี	37	27.2
6 – 10 ปี	13	9.6
11 – 15 ปี	20	14.7
16 – 20 ปี	6	4.4
มากกว่า 20 ปี	55	40.4

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) ของงานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง จำนวน 136 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.1 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 5.9 สำหรับอาชีพของผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อาชีพผู้ช่วยพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 72.1 อาชีพพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 19.1 และอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.8 วุฒิการศึกษาของผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.3 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.3 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.4 ระยะเวลาในการทำงานของผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจ มีอายุงานอยู่มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 อายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.7 อายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.6 อายุงานระหว่าง 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.4 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.7

โดย ผู้จัดทำ

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

และผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เคยได้รับการบริการจากกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) ในลักษณะใดบ้าง ซึ่งสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) รายละเอียดดังนี้

รายการ	จำนวน (คน)
1. โทรแจ้งเจ้าหน้าที่/ตัดยอดคำรักษาพยาบาล	117
2. โทรสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคำรักษาพยาบาล	89
3. โทรสอบถามคำรักษาพยาบาลหลังผู้ป่วยจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลแล้ว	44
4. โทรสอบถามการใช้สิทธิประโยชน์	65
5. การติดต่อทำสัญญาผ่อนชำระ	34
6. รับ-ส่งเอกสาร	50
7. ไม่เคย	6

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ – ด้านกระบวนการการทำงาน

เนื้อหาที่คาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการการทำงาน			
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว	4.01	0.74	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.91	0.79	มาก
ความชัดเจนในการตอบข้อซักถาม	4.04	0.69	มาก
รวม	3.99	0.72	มาก

ตารางที่ 2 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการการทำงาน

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการการทำงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 โดยมีความเห็นว่าความชัดเจนในการตอบข้อซักถาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เนื้อหาที่คาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำเสียงสุภาพ	4.09	0.78	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการบริการ	4.12	0.73	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.08	0.73	มาก
รวม	4.10	0.78	มาก

ตารางที่ 3 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 โดยมีความเห็นว่าความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำเสียงสุภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 และความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ด้านคุณภาพการให้บริการ

เนื้อหาที่คาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.10	0.71	มาก
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	4.12	0.71	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของกลุ่มแจ้งคำปรึกษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center)	4.14	0.70	มาก
รวม	4.13	0.68	มาก

ตารางที่ 4 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 โดยมีความเห็นว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของกลุ่มแจ้งคำปรึกษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมา ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และได้รับการบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 สอดคล้องกับแนวคิดของพรณี ชุติวินธาดา (2555) : มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือ ความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิด

จากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "SERVICE" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวและใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

1. จำนวนคู่สายโทรศัพท์บางครั้งติดต่อยาก บางครั้งโทรไม่ติด
2. ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เจ้าหน้าที่ไม่ใช่คนประจำ ไม่สามารถตอบคำถามได้ชัดเจน
3. ปรับปรุงน้ำเสียงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บางคนพูดตอบไม่ได้หงุดหงิด พูดไม่ค่อยดี
4. โดยรวมดีมาก ตอบข้อซักถาม ได้ตรงจุด แก้ปัญหาได้รวดเร็ว รักษาระดับแบบนี้ไว้ต่อไป

แนวทางแก้ไข

1. เพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์เพื่อรองรับผู้ใช้บริการ
2. จัดส่งผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ พร้อมกับจัดทำเอกสารเพื่อเป็นแนวทางในการตอบคำถามเรื่องค่ารักษาพยาบาล

ตารางที่ 5 แสดงข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานแจ้งคำรักษาพยาบาล งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ตามแบบจำลองชิปปี้ (CIPP Model) มีประเด็นสำคัญและอภิปรายผล ดังนี้

5.1 การสรุปผลการวิเคราะห์

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 136 คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.1 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 5.9 สำหรับอาชีพของผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อาชีพผู้ช่วยพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 72.1 อาชีพพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 19.1 และอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.8 วุฒิการศึกษาของผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.3 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.3 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.4 อายุของผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจ อายุงานอยู่มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาอายุนานระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 อายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.7 อายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.6 อายุงานระหว่าง 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.4 และอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.7

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการตอบแบบสอบถามมากกว่า เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติหลักในการแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ป่วยในแต่ละหอผู้ป่วย จึงมีการติดต่อประสานงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นๆ และยังมีความชำนาญในการบันทึกการคำรักษาพยาบาลสามารถตรวจสอบรายการคำรักษาพยาบาลเบื้องต้นได้อย่างละเอียด ครบถ้วน มากกว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งอื่นในหอผู้ป่วยเดียวกัน อายุงานในการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญในการสะสมประสบการณ์เรื่องการแจ้งคำรักษาพยาบาล จึงทำให้การตอบแบบสอบถามได้เปอร์เซ็นต์สูง

2. ความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มงานแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) พบว่าผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

โดย ผู้เชียวไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการทำงานอยู่ในระบบมาก เนื่องจากผู้รับบริการได้รับข้อมูลคำรักษาพยาบาลรวดเร็ว ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามรายละเอียดคำรักษาพยาบาลได้ชัดเจน ทำให้คลายข้อสงสัย การบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้ำเสียงสุภาพ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่พร้อมทั้งให้ คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกนาถ หงสกุล (2555: บทคัดย่อ): ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการงาน ชั้นสูตรพลีชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการ งานชั้นสูตรพลีชีพในโรงพยาบาลศูนย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.2 การอภิปราย

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการประเมินแบบสอบถามให้กับกลุ่มงานแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, $S.D=0.68$) โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการทราบ เช่น ข้อมูลค่าเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์ในแต่ละประเภทสิทธิ เพื่อให้ผู้รับบริการประกอบการตัดสินใจในการใช้สิทธิ ผู้รับบริการไม่ต้องกลับมาสอบถามซ้ำทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตั้งแต่แรก

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนประเมินความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, $S.D=0.78$) หัวข้อที่ผู้รับบริการประทับใจคือการได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นกันเอง กระตือรือร้น เรื่องการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลคำรักษาพยาบาลขณะที่ให้บริการสูงสุด รองลงมามีการใช้น้ำเสียงที่สุภาพเวลา มีทางเสียง เวลาสนทนาเสียงดังชัดเจน และสุดท้ายคือมีความรู้ ความสามารถชี้แจงข้อสงสัยเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล ให้คำแนะนำขั้นตอนการชำระเงินในช่วงสถานการณ์จะต้องทำอย่างไร ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้รับบริการได้อย่างดี เช่น กรณีหนังสือรับรองสิทธิคำรักษาพยาบาลยังไม่เสร็จ

ด้านกระบวนการในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนประเมินความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $S.D=0.72$) หัวข้อที่ผู้รับบริการประทับใจคือได้รับความชัดเจนในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ เกี่ยวกับ คำรักษาพยาบาล รายละเอียดส่วนเกินสิทธิคำรักษาพยาบาล เงื่อนไขการเบิกคำรักษาพยาบาล และเรื่องเอกสารต่างๆ ประกอบการเบิกคำรักษาพยาบาล ขั้นตอนการยื่นเอกสาร สามารถส่งเอกสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถกำหนดระยะเวลาได้

สรุปผลและแนวทางการพัฒนา จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) เบื้องต้น มีสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมคือระบบโทรศัพท์ เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องจำนวนเครื่องและเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน จึงมีแผนการดำเนินการในการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ให้กับผู้รับบริการเพิ่มเติม โดยมีการจัดทำเอกสารไปยังฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารเป็นรูปแบบเว็บไซต์ เพื่อให้จุดบริการ (หอผู้ป่วย) กรอกข้อมูลที่จำเป็นของผู้ป่วย และส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแจ้งคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center) ในการคำนวณคำรักษาพยาบาลของผู้ป่วย และเมื่อคำนวณคำรักษาพยาบาลของผู้ป่วยเสร็จแล้วสามารถส่งข้อมูลคำรักษาพยาบาลกลับไปยังจุดบริการ (หอผู้ป่วย) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ลดการติดต่อ ทางโทรศัพท์ขณะสายไม่ว่าง ช่วงเวลาเร่งด่วนที่ผู้ใช้บริการติดต่อเข้ามาใช้บริการจำนวนมากและทำให้ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนมากขึ้นโดยการให้ระบบจัดรูปแบบการทำงานเป็น 3 ส่วน

โดยผู้วิจัย
ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:30 และแก้ไขเมื่อ 22/09/2568

1. หอผู้ป่วย ให้บันทึกข้อมูลผู้ป่วย ที่จำเป็นในเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นแทนระบบโทรศัพท์ เช่น เลขรับผู้ป่วยใน (AN) ชื่อ-สกุลของผู้ป่วย สถานะการคำนวณยอดค่ารักษาพยาบาล (ตัดยอด/จำหน่าย)

2. ผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งจำหน่ายผู้ป่วยใน (Call Center) ตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นเมื่อกรอกเลขรับผู้ป่วยใน (AN) ของผู้ป่วย ระบบจะแสดงรายละเอียดข้อมูลผู้ป่วยจากฐานข้อมูลเวชระเบียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งจำหน่ายผู้ป่วยใน (Call Center) คำนวณค่ารักษาพยาบาล และตอบกลับเมื่อคำนวณค่ารักษาพยาบาลเสร็จเรียบร้อยแล้ว แทนการใช้โทรศัพท์

3. ระบบสามารถเก็บสถิติ ระยะเวลาในการลงข้อมูลจากหอผู้ป่วย ระยะเวลาในการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผู้รับแจ้งจำหน่ายผู้ป่วยใน (Call Center) และสามารถคำนวณระยะเฉลี่ยในแต่ละเคสได้เพื่อเป็นแนวทางบริหารจัดการเรื่องของบุคลากร

ทำแบบสอบถามเปรียบเทียบการใช้บริการระหว่างผู้ใช้บริการแบบโทรศัพท์และผู้ใช้บริการแบบเว็บไซต์ เพื่อเป็นเก็บสถิติ ข้อเสนอแนะตามไตรมาส เพื่อนำผลการวิเคราะห์กลับมาพัฒนาการบริการให้สมบูรณ์มากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผู้ทำแบบสอบถามให้ความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงาน ให้ข้อมูล คำแนะนำที่ดี สะดวกรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี

2. ผู้ทำแบบสอบถามให้ความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และแนะนำขั้นตอนที่ลดขั้นตอนดำเนินการได้รวดเร็ว

3. ผู้ทำแบบสอบถามให้ความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงาน เต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น ทำงานรวดเร็วทันเวลา

4. ผู้ทำแบบสอบถามให้ความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินการด้านเอกสารที่รวดเร็ว และการอธิบายขั้นตอน และกระบวนการที่เกี่ยวข้องชัดเจน

5. ผู้ทำแบบสอบถามให้ความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงาน มีการตอบคำถามไปในแนวทางเดียวกันและมีความสามัคคีในการทำงาน

6. ผู้ทำแบบสอบถามให้ความเห็นว่าควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงาน เช่น การเพิ่มจำนวน
โดย ผู้ใช้ทั่วไป
 คุยสายให้มากขึ้น
ดาวน์โหลดไฟล์ 22/09/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

7. ผู้ทำแบบสอบถามให้ความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานขณะมีการสนทนามีการพูดเร็วเกินไป ควรพูดช้าลงหรือเว้นจังหวะให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษานี้ ทำเพื่อการสำรวจความพึงพอใจเฉพาะเชิงปริมาณ และการกระจายแบบสอบถามเป็นความคิดเห็นไปยังกลุ่มผู้รับบริการคือเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย ในอนาคตควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้กว้างเพิ่มขึ้นในส่วนผู้รับบริการทั่วไป เช่น ญาติผู้ป่วย ตัวผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานอื่น ๆ ที่เข้ามาใช้บริการประกอบการทำ Design Thinking สัมภาษณ์เจาะลึกแบบ Focus Group และควรศึกษากลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล Call Center เพื่อให้มีจุด Touch Point สร้างความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจ ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์มากที่สุด เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ พร้อมทั้งวางแผนกลยุทธ์ในหน่วยงาน คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันต่อไป

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

บรรณานุกรม

หนังสือ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ.(2550).**รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมา ศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก**.กรุงเทพฯ:สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จรัส โพธิ์จันทร์.(2553).**ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ.ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ.

พัชรี ญูบุญอ้อม.(2558).**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พิชญา หอมหวล และธีระวัฒน์ จันทิก.(2561).**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ**. มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดเพชรบุรี.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร.(2551).**พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**.พิมพ์ครั้งที่8.กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สรชัย พิศาลบุตร. (2551). **การวิจัยตลาด**. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.

สุวิมล คำย่อ. (2555). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี**. มหาสารคาม: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาสารคาม.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กนกนาค หงสกุล.(2555).**ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข**.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สืบค้นวันที่ 22 ธันวาคม 2564, เข้าถึงข้อมูลได้จาก

file:///C:/Users/user/Downloads/Abstract_171387.pdf

กองสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหิดล.(2557).**ระบบ MUSIS (Mahidol University Share Information ServiceSystem)**. สืบหาจากสื่อออนไลน์ วันที่ 22 ตุลาคม 2563,จาก

https://muit.mahidol.ac.th/mu_sis.htm

ชมพูนุช ตันพาณิช และคณะ.(2555).**การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.รายงานการวิจัยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**. สืบค้นวันที่ 22 ธันวาคม 2564, เข้าถึงข้อมูลได้จาก

<https://teacher.chandra.ac.th/rdi/images/research/inc-bud/55/28.pdf>

พิพัฒน์ มีเถื่อน.(2562).**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อันนี เวลส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด**.สืบค้นวันที่ 11 พฤษภาคม 2564, จาก

https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MBA/2562/F_Pipat_Meetaun.pdf

พรรณี ชุติวฒนาธาดา (2555).**การบริการดีเป็นอย่างไร**.สืบค้นวันที่ 22 ธันวาคม 2564, เข้าถึงข้อมูลได้จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>

สมบัติ บาร์มี. (2551).**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: รายงานการวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2564, เข้าถึงข้อมูลได้จาก

<http://library1.nida.ac.th/termpaper5/pa/2551/19429ab.pdf>

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

ภาคผนวก

แบบสอบถามการให้บริการกลุ่มแจ้งคำรักษาพยาบาล
ผู้ป่วยใน (Call Center) ประจำเดือน มี.ค.-เม.ย.2564
กรุณาทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

*จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 ประเภทผู้ให้ข้อมูล *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

☐ เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย

☐ อื่นๆ: _____

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

2 โปรดระบุหอผู้ป่วย หรือภาควิชา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ☐ 72 ปี ชั้น 4 ประสาทศัลยกรรมชาย
- ☐ 72 ปี ชั้น 4 ประสาทศัลยกรรมหญิง
- ☐ 72 ปี ชั้น 5 ตะวันออก
- ☐ 72 ปี ชั้น 5 ตะวันตก
- ☐ 72 ปี ชั้น 6 ตะวันออก
- ☐ 72 ปี ชั้น 6 ตะวันตก
- ☐ 72 ปี ชั้น 7 ชายเหนือ
- ☐ 72 ปี ชั้น 7 ชายใต้
- ☐ 72 ปี ชั้น 7 หญิงเหนือ
- ☐ 72 ปี ชั้น 7 หญิงใต้
- ☐ 72 ปี ชั้น 8 ตะวันออก
- ☐ 72 ปี ชั้น 8 ตะวันตก
- ☐ 72 ปี ชั้น 9 ออกชาย
- ☐ 72 ปี ชั้น 9 ออกหญิง
- ☐ 72 ปี ชั้น 9 ตะวันตก
- ☐ 72 ปี ชั้น 10 ตะวันตก
- ☐ 84 ปี ชั้น 2 ตะวันตก
- ☐ 84 ปี ชั้น 3 ตะวันตกเหนือ
- ☐ 84 ปี ชั้น 3 ตะวันตกใต้
- ☐ 84 ปี ชั้น 4 ตะวันออก
- ☐ 84 ปี ชั้น 4 ตะวันตก
- ☐ 84 ปี ชั้น 5 ตะวันออก
- ☐ 84 ปี ชั้น 5 ตะวันตก
- ☐ 84 ปี ชั้น 6 ตะวันออก
- ☐ 84 ปี ชั้น 6 ตะวันตก
- ☐ 84 ปี ชั้น 7 ตะวันออก
- ☐ 84 ปี ชั้น 7 ตะวันตก
- ☐ 84 ปี ชั้น 8 ตะวันออก
- ☐ 84 ปี ชั้น 8 ตะวันตก
- ☐ 84 ปี ชั้น 9 ตะวันออก
- ☐ 84 ปี ชั้น 9 ตะวันตก
- ☐ 84 ปี ชั้น 10 ตะวันออก

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

- ☐ 84 ปี ขึ้น 10 ตะวันตก
- ☐ เจ้าฟ้า 2 NICU
- ☐ เจ้าฟ้า 3
- ☐ เจ้าฟ้า 4
- ☐ เจ้าฟ้า 5
- ☐ เจ้าฟ้า 6
- ☐ โกศล 2
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 1
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 2 เหนือ
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 2 ใต้
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 3
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 4
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 5
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 6 เหนือ
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 6 ใต้
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 7 เหนือ
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 7 ใต้
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 10 ใต้
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 11
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 14
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 15
- ☐ เอลิมพระเกียรติ 16
- ☐ นามินทร 8 เหนือ
- ☐ นามินทร 8 ใต้
- ☐ นามินทร 10 ใต้
- ☐ นามินทร 12 เหนือ
- ☐ นามินทร 15 เหนือ
- ☐ นามินทร 16 เหนือ
- ☐ นามินทร 16 ใต้
- ☐ นามินทร 17 เหนือ
- ☐ นามินทร 17 ใต้
- ☐ นามินทร 18 เหนือ
- ☐ นามินทร 18 ใต้
- ☐ นามินทร 19 เหนือ
- ☐ นามินทร 19 ใต้

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวโหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

- ☐ นวมินทร์ 20 เหนือ
- ☐ นวมินทร์ 20 ใต้
- ☐ นวมินทร์ 21 เหนือ
- ☐ นวมินทร์ 21 ใต้
- ☐ นวมินทร์ 22 เหนือ
- ☐ นวมินทร์ 22 ใต้
- ☐ นวมินทร์ 23 เหนือ
- ☐ นวมินทร์ 23 ใต้
- ☐ นวมินทร์ 24 เหนือ
- ☐ นวมินทร์ 24 ใต้
- ☐ พระศรี 2 อกส.
- ☐ พระศรี 2 ห้องเด็ก
- ☐ พระศรี 4 Septic
- ☐ พระศรี 4 ห้องคลออดสามัญ
- ☐ พระศรี 4 ห้องคลออดพิเศษ
- ☐ พระศรี 8/1
- ☐ พระศรี 9/1
- ☐ พระศรี 9/2
- ☐ พระศรี 10/1
- ☐ พระศรี 10/2
- ☐ พระศรี 10/3
- ☐ พระศรี 11/1
- ☐ พระศรี 12/1
- ☐ พระศรี 13/1
- ☐ พระศรี 13/2
- ☐ พระศรี 14/1
- ☐ พระศรี 14/2
- ☐ ศูนย์โรคหัวใจชั้น 5
- ☐ ศูนย์โรคหัวใจชั้น 8
- ☐ มหิดลวรานุสรณ์
- ☐ วิทยาลัยเกษตร-ไทยพาณิชย์
- ☐ RCU กุมาร
- ☐ อานันท์มหิตล 2
- ☐ อานันท์มหิตล 3
- ☐ อานันท์มหิตล 4

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

- ☐ ฉะนั้นหมดผล 5
- ☐ ฉะนั้นหมดผล 6
- ☐ ฉะนั้นหมดผล 7
- ☐ ฉะนั้นหมดผล 9
- ☐ ICU อุบัติเหตุ
- ☐ อุบัติเหตุ 2 พิเศษ
- ☐ อุบัติเหตุ 3 สามัญ
- ☐ อุบัติเหตุ 3 พิเศษ
- ☐ อุบัติเหตุ 4
- ☐ ทองคำเมฆโต
- ☐ ICU สยามินทร์ 1
- ☐ ICU สลาด-ส้างวงศ์
- ☐ ICU ประสาทศิลป์
- ☐ ICU อินทรสุขศรี
- ☐ ICU ตั้งตรงจิต 1
- ☐ อื่นๆ: _____

3 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

4 อาชีพ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ☐ พยาบาล
- ☐ ผู้ช่วยพยาบาล
- ☐ อื่นๆ: _____

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

5 การศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ อื่นๆ: _____

6 อายุการทำงานในโรงพยาบาลศิริราช *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ☐ 1-5 ปี
- ☐ 6-10 ปี
- ☐ 11-15 ปี
- ☐ มากกว่า 20 ปี
- ☐ อื่นๆ: _____

7 ท่านเคยใช้บริการสอบถามลักษณะใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

- ☐ โทรแจ้งเจ้าหน้าที่/ติดต่อคำปรึกษาพยาบาล
- ☐ โทรสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคำปรึกษาพยาบาล
- ☐ โทรสอบถามคำปรึกษาพยาบาลหลังผู้ป่วยจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลแล้ว
- ☐ โทรสอบถามการใช้สิทธิประโยชน์
- ☐ การติดต่อทำสัญญาผ่อนชำระ
- ☐ รับ-ส่งเอกสาร
- ☐ ไม่เคย

อื่นๆ: ☐ _____

ข้ามไปที่คำถามข้อ 8

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของกลุ่มแจ้งคำปรึกษาพยาบาลผู้ป่วยใน (Call Center)

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

8 ด้านกระบวนการทำงาน *

ทำเครื่องหมายแฉะหนึ่งช่องเท่านั้น

	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	น้อย (1)
1.ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัว	☐	☐	☐	☐	☐
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.ความชัดเจนในการตอบข้อซัก ถาม	☐	☐	☐	☐	☐

9 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ *

ทำเครื่องหมายแฉะหนึ่งช่องเท่านั้น

	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	น้อย (1)
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำเสียงสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	☐	☐	☐	☐	☐

10 ด้านคุณภาพการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉะหนึ่งช่องเท่านั้น

	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	น้อย (1)
1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	☐	☐	☐	☐	☐
3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ จากการบริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่ พยาบาลผู้ป่วยใน(Call Center)	☐	☐	☐	☐	☐

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568

11 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

โดย ผู้ใช้ทั่วไป

ดาวน์โหลดเมื่อ 23/08/2568 06:30:00 และหมดอายุ 22/09/2568