**ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในหอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จ**

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

 ในสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการพัฒนาและรับรองคุณภาพบริการสาธารณสุข คุณภาพของการบริการ ประกอบด้วยด้านมาตรฐานการรักษา (standard of care) และความพึงพอใจ (satisfaction) ต่อผลการรับบริการซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินคุณภาพการรักษาที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง พบว่าผู้ป่วยที่มารับบริการจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการที่สะดวกสบาย มีการประสานงานที่ดี มีอัธยาศัยและสนใจผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลที่เพียงพอบริการที่มีคุณภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหนึ่งตัวชี้วัดผลลัพธ์ทางการพยาบาลให้เกิดการประเมินเพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบบริการสุขภาพของสถานบริการและระบบบริการสุขภาพโดยรวม ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการรักษาพยาบาล เป็นความรู้สึกที่ผู้ป่วยมีความต้องการได้รับการรักษาพยาบาล ผู้รับบริการสุขภาพถือว่าการบริการสุขภาพเป็นสิทธิ์เบื้องต้นที่ควรได้รับเพื่อการดำรงชีวิตในสังคม โดยคาดหวังที่จะได้รับการบริการสุขภาพที่ดี ที่เน้นการบริการแบบองค์รวม มีการยอมรับเกี่ยวกับวิถีชีวิตที่ตนดำรงและปฏิบัติอยู่ ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต บริการสุขภาพจากทีมสุขภาพที่มีขั้นตอนง่าย มีความสามารถในการสื่อสาร เป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดีมีความรู้ความเข้าใจในสภาพการเจ็บป่วยของผู้ป่วยและให้โอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดูแลสุขภาพของตน โดยบุคลากรทางการแพทย์มีบทบาทสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ผู้รับบริการนอกจากจะมีความต้องการสุขภาพอนามัยที่ดีแล้วยังต้องการให้บุคลากรทางการแพทย์ที่มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีท่าทางและสายตาเป็นมิตร ใช้วาจาที่สุภาพเหมาะสม มีน้ำเสียงที่ไพเราะ สามารถพูดให้กำลังใจให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการและเป็นที่พึ่งได้

หอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จให้การดูแลผู้ป่วยในลักษณะของทีมสหสาขาวิชาชีพ โดยมีทีมดูแลผู้ป่วย (patient care team) ในการดูแลและเตรียมการจำหน่ายผู้ป่วย (discharge planning) ในแต่ละโรคเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ตลอดจนสามารถดูแลตนเองได้ที่บ้านและมีความพึงพอใจต่อการบริการให้การรักษาพยาบาล การสร้างความประทับใจผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากผู้รับบริการมีความจำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างมีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะทราบข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของการรับบริการ และต้องการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการที่เป็นอยู่ ต้องการที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เอื้ออาทร และความอ่อนโยนทั้งการกระทำและกิริยาท่าทาง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความมั่นใจ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพตลอดจนสามารถดูแลตนเองได้ที่บ้านและมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ดังนั้นหอผู้ป่วยพิเศษจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาระบบบริการงานผู้ป่วยในพิเศษ ในการจัดบริการที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นไปตามมาตรฐานบริการของโรงพยาบาลสมเด็จต่อไป

**วัตถุประสงค์**

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จ

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการหอในผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จ

**วิธีการดำเนินการศึกษา**

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรได้แก่ ผู้ป่วยหรือญาติที่เข้ารับการบริการที่หอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จ จำนวน 93 ราย ที่เข้าร่วมเกณฑ์ดังนี้

1. เป็นผู้มารับบริการที่หอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จช่วงเดือน ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562

2. เป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 18 ปีบริบูรณ์มีสติสัมปชัญญะและสามารถอ่านออกเขียนได้ไม่มีความผิดปกติทางด้านจิตใจและอารมณ์

3. ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยต้องมีการประเมินแล้วว่ามีอาการไม่รุนแรง เจ็บป่วยเล็กน้อย ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และสามารถตอบแบบสอบถามได้หรือเป็นญาติที่อยู่ในขณะให้การบริการ

4. เวลาของการตอบแบบสอบถามจะเริ่มเก็บข้อมูลเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือก่อนกลับบ้านและยินยอมเข้าร่วมในการเก็บข้อมูล

**เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับงานผู้ป่วยใน (IP VOICE, กองการพยาบาล) ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สิทธิการรักษา

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการนอนโรงพยาบาล ประกอบด้วย การเลือกมารับการรักษา การได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่เป็น การได้รับการแจ้งผลตรวจเลือด ปัสสาวะ X-ray การได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัด และการตรวจเลือด การได้รับข้อมูลแพทย์ที่ได้รับผิดชอบการดูแลรักษา

3. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการ ประมาณค่า 5 ระดับได้แก่ ความพึงพอใจมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, และน้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อ

4. ความคิดเห็นต่อบริการ และข้อเสนอแนะ

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. ชี้แจงวัตถุประสงค์ต่อการศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา แก่เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยพิเศษ

2. จัดเตรียมเอกสารแบบฟอร์มตามความพึงพอใจต่อการบริการงานผู้ป่วยใน (IP VOICE)

3. เก็บรวบรวมข้อมูลผู้มารับบริการที่หอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2561 ถึงเดือนมีนาคม 2562

4. ทำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และ นำข้อมูลมาวิเคราะห์

**การวิเคราะห์ข้อมูล** โดยใช้สถิติพรรณนา ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

**ผลการศึกษา**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ หอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สิทธิการรักษา (n=93)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| 1. เพศ1.1 ชาย1.2 หญิง | 3360 | 35.4864.52 |
| 2. อายุ2.1 อายุ 18-20 ปี2.2 อายุ 21-30 ปี2.3 อายุ 31-40 ปี2.4 อายุ 41-50 ปี2.5 อายุ 51-60 ปี2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป | 3322371117 | 3.2334.4024.737.5311.8318.28 |
| 3. การศึกษา3.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า3.2 มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา3.3 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า | 233139 | 24.7333.3341.94 |
| 4. สิทธิการรักษา4.1 ชำระเงินเอง4.2 สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ4.3 ประกันสังคม4.4 กองทุนทดแทน4.5 บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า4.6 อื่นๆ | 204218-103 | 21.5145.1619.35-10.753.23 |

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 64.52 การศึกษาจบปริญญาตรีหรือสูงกว่าร้อยละ 41.94 สิทธิการรักษาเป็นสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 45.16

ตอนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับการนอนโรงพยาบาลของท่านในครั้งนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| 1. ทำไมท่านเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)1.1 เดินทางสะดวก1.2 อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง1.3 มีเครื่องมือทันสมัย1.4 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ1.5 ค่ารักษาไม่แพง1.6 บริการรวดเร็วทันใจ1.7 สถานที่สะดวกสบาย1.8 เคยเป็นผู้ป่วยเก่า ร.พ. นี้1.9 ส่งต่อมารักษาที่ ร.พ. นี้ | 78363453112652334 | 83.8738.7036.5656.9911.8227.9655.9135.484.30 |
| 2. ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นและวิธีรักษาหรือไม่2.1 ไม่ได้รับ2.2 ได้รับแต่ค่อยเข้าใจ2.3 ได้รับและเข้าใจดี | 3781 | 3.237.5387.10 |
| 3. ท่านได้รับการแจ้งผลการตรวจเลือดปัสสาวะเอกซ์เรย์หรือไม่3.1 ไม่ได้รับ3.2 ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ3.3 ได้รับและเข้าใจดี3.4 ไม่ได้ตรวจ | 1175420 | 11.837.5358.0621.51 |
| 4. ท่านได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัดและรายละเอียดเกี่ยวกับการผ่าตัดหรือไม่4.1 ไม่ได้รับ4.2 ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ4.3 ได้รับและเข้าใจดี4.4 ไม่ได้ตรวจ | 1035024 | 10.753.2353.7625.81 |
| 5 ท่านทราบหรือไม่ว่าใครคือแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษาท่าน5.1 ไม่ทราบ5.2 ทราบแต่ไม่รู้ชื่อแพทย์5.3 ทราบและรู้ชื่อแพทย์ | 51076 | 5.3810.7581.72 |

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่การเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้เดินทางสะดวกร้อยละ 83.87 การได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นและวิธีรักษา ได้รับและเข้าใจดีร้อยละ 87.10 ได้รับการแจ้งผลการตรวจเลือดปัสสาวะเอกซ์เรย์ได้รับและเข้าใจดีร้อยละ 58.06 ได้รับการอธิบายเหตุผลที่ต้องผ่าตัดและรายละเอียดเกี่ยวกับการผ่าตัดได้รับและเข้าใจดีร้อยละ 53.76 แพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษาทราบและรู้ชื่อแพทย์ร้อยละ 81.72

ตอนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่างๆในครั้งนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการ จำแนกรายด้านและความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ (n=93)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ข้อความ | พอใจมากที่สุด (5) | พอใจมาก(4) | พอใจปานกลาง(3) | พอใจน้อย(2) | พอใจน้อยที่สุด (1) | ไม่พอใจ(0) | ไม่ได้รับบริการ (-) | คะแนน | ร้อยละ |
| 1 | ความสะอาดของห้องที่ท่านนอน | 290 | 136 |  |  |  |  |  | 426 | 91.61 |
| 2 | ความสะดวกสบายภายในห้องที่ท่านนอน | 295 | 132 |  |  |  |  |  | 427 | 91.82 |
| 3 | การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา | 235 | 180 |  |  |  |  |  | 415 | 89.24 |
| 4 | ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น | 225 | 180 | 3 |  |  |  |  | 408 | 87.74 |
| 5 | การตรวจร่างกายโดยแพทย์ | 260 | 156 |  |  |  |  |  | 416 | 89.46 |
| 6 | ความรวดเร็วในการที่แพทย์มาดูเมื่อท่านมีปัญหา | 230 | 184 |  |  |  |  |  | 414 | 89.03 |
| 7 | ความใส่ใจของแพทย์ในการดูแลท่าน | 260 | 164 |  |  |  |  |  | 424 | 91.18 |
| 8 | กิริยามารยาทของแพทย์ | 275 | 148 |  |  |  |  |  | 423 | 90.96 |
| 9 | ความสามารถของพยาบาลในการให้การพยาบาล | 290 | 136 |  |  |  |  |  | 426 | 91.61 |
| 10 | ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ | 300 | 140 |  |  |  |  |  | 440 | 94.62 |
| 11 | การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ | 320 | 116 |  |  |  |  |  | 436 | 93.76 |
| 12 | การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล | 275 | 144 |  |  |  |  |  | 419 | 90.10 |
| 13 | การมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับพยาบาล | 245 | 172 |  |  |  |  |  | 417 | 89.67 |
| 14 | การประสานงานและการให้ข้อมูลของพยาบาล | 270 | 156 |  |  |  |  |  | 426 | 96.61 |
| 15 | คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม | 275 | 144 |  |  |  |  |  | 419 | 90.10 |
| **เฉลี่ยร้อยละ** | **91.16** |

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการประสานงานและการให้ข้อมูลของพยาบาลร้อยละ 96.61 ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือร้อยละ 94.62 การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจร้อยละ 93.76 ตามลำดับ และความพึงพอใจต่อการบริการเฉลี่ยโดยรวมร้อยละ 91.16

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ ร้อยละ ของความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาล (n=93)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาล** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| 1**.** ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้หรือไม่1.1 แนะนำ 1.2 ไม่แนะนำ 1.3 ไม่แน่ใจ  | 91-2 | 97.84-2.15 |
| 2. ถ้าท่านป่วยจนต้องเข้านอนรักษาตัวในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่2.1 มั่นใจว่าจะกลับมาอีก 2.2 มั่นใจว่าจะไม่มา 2.3 ไม่แน่ใจ  | 8.8-5 | 94.62-5.38 |
| 3. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวก่อนออกจากโรงพยาบาล/ก่อนย้ายออกจากหน่วยงานที่รักษาอยู่หรือไม่3.1 ไม่ได้รับ 3.2. ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ 3.3 ได้รับและเข้าใจดี  | 9282 | 9.672.1588.17 |
| 4. ท่านได้รับคำแนะนำจากแพทย์และพยาบาลในขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาลและ/หรือก่อนกลับบ้านในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)4.1 การปฏิบัติตัวขณะเจ็บป่วย 4.2 การรับประทานอาหาร 4.3 การใช้ยา 4.4 การสังเกตอาการ 4.5 การออกกำลังกาย 4.6 การพักผ่อน 4.7 การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม 4.8 การมาตรวจตามนัด  | 6960755941493659 | 74.1964.5280.6563.4444.0952.6938.7163.44 |

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้ร้อยละ 97.84 ถ้าท่านป่วยจนต้องเข้านอนรักษาตัวในโรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกร้อยละ 90.32 ท่านได้รับคำแนะนำและเข้าใจดี เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวก่อนออกจากโรงพยาบาล/ก่อนย้ายออกจากหน่วยงานที่รักษาร้อยละ 88.17 ท่านได้รับคำแนะนำจากแพทย์และพยาบาลในขณะที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาลและ/หรือก่อนกลับบ้านในเรื่องการใช้ยาร้อยละ 80.65

ตอนที่ 4 (ข้อที่ 5) ข้อเสนอแนะโรงพยาบาลควรจะปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง

มีการประชาสัมพันธ์, สถานที่จอดรถ, ให้มีแพทย์เพียงพอกับคนไข้, พื้นที่ในการจอดรถ, อยากให้มีร้านค้าสวัสดิการของ รพ. ที่มีของใช้จำเป็น น้ำและอาหาร, ที่จอดรถ/ร้านอาหาร/ร้านค้า, ควรมีไม้กวาดและที่ตักขยะในห้อง, การบริการของทางโรงพยาบาลดีอยู่แล้ว, สมบูรณ์แล้วไม่มีข้อเสนอแนะ, ต้องมีตู้ ATM / ร้านอาหาร / ร้านค้า, น้ำประปาไม่ค่อยไหล นอกนั้นดีหมดทุกอย่าง, คุณหมอใจดีทุกคน

**สรุปอภิปรายผลการศึกษา**

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในหอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาล

สมเด็จ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยร้อยละ 91.16 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการประสานงานและการให้ข้อมูลของพยาบาลร้อยละ 96.61 ความรวดเร็วในการที่พยาบาลมาให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือร้อยละ 94.62 การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจร้อยละ 93.76 ตามลำดับ ส่วนความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่ท่านเป็นได้คะแนนร้อยละ 87.74 เป็นคะแนนน้อยสุดอาจเนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นโรคเรื้อรังเมื่ออาการทรุดลงจำเป็นต้องส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ที่มีศักยภาพสูงกว่า เพื่อให้การรักษาที่สนองตอบต่อความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดในการรักษาที่ดีต่อผู้รับบริการ

**ข้อเสนอแนะจากการศึกษา**

1. ควรมีการประเมินและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาพัฒนาระบบบริการให้บริการให้เกิดความเหมาะสมทั้งผู้ให้และผู้รับบริการพึงพอใจ