

คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ปริญญากา พวงทับทิม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก

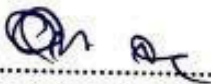
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มกราคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ปุณิกา พวงทับทิม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบต)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบต)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)


..... กรรมการ
(ดร.กฤษฎ จริน ไท)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ประสบความสำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความเมตตาช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.กฤษ จรินทร์ ซึ่งเป็นที่ปรึกษาหลักที่คอยให้คำปรึกษาและให้การช่วยเหลือในทุกด้านและเพื่อน ๆ นิสิตหลายท่านที่ให้การช่วยเหลือ และองค์กรที่ให้การอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามมาทุกฉบับ ส่งผลให้การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน คือ ดร.สุชนิ เมธิโยธิน ดร.ธีทัต ตรีศิริโชติ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยอดยิ่ง ธนทวี ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นรวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้บริหาร โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเซ็นอนุมัติในการให้เก็บข้อมูลภายในโรงพยาบาลส่งผลทำให้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณจากความจริงใจ คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นกตัญญูกตเวทิตาแต่ บุปผาริ บुरพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

บุณยภา พวงทับทิม

57710245: สาขาวิชา: การจัดการธุรกิจโลก; บธ.ม. (การจัดการธุรกิจโลก)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ/ โรงพยาบาล

ปริญญากิตติมศักดิ์: คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (THE SERVICE QUALITY AND SATISFACTION ON AAA
HOSPITAL) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กฤษ จรินทร์, ปร.ด. 152 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้
บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ
บริการและความพึงพอใจใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้ใช้
วิธีการผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่
กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำนวน 400 คน
และกลุ่มผู้มาใช้บริการ (CLMV) คือ ชาวแกมพูชา ชาวลาว ชาวเวียดนาม ชาวพม่า จำนวน 8 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล ได้แก่ หาค่าเฉลี่ย หาร้อยละ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test,
one-way ANOVA และ Multiple regression analysis และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่
โดยใช้ (Post Hoc Tests) (Multiple comparison)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน เพศชาย จำนวน 115 คน อายุ
ระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนมาก
จำนวน 151 คน มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และ 50,001 ขึ้นไป
2. แผนกที่กลุ่มผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่
แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD), แผนกผู้ป่วยใน (IPD), แผนกรังสี (X-ray), แผนก
ทันตกรรม, แผนกสถาบันความงาม, แผนกแคชเชียร์, แผนก Admission โดยเฉลี่ยเท่ากับ 12.5
3. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพบริการ
ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

57710245: MAJOR: GLOBAL BUSINESS MANAGEMENT; MBA. (GLOBAL BUSINESS MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICES/ HOSPITAL

PUNYAPA PUANGTUBTIM: THE SERVICE QUALITY AND SATISFACTION ON AAA HOSPITAL. ADVISOR: KRIT CHARINTO, Ph.D. 152 P. 2016.

The study had the objectives 1) to study the service quality and the satisfaction of service users of AAA Hospital in Sriracha District, Chonburi Province, and 2) to study factors influencing the service quality and the satisfaction of service users of AAA Hospital in Sriracha District, Chonburi Province. The study was both quantitative and qualitative research. There were two groups of samples. The first group consisted of 400 service users of AAA Hospital in Sriracha District, Chonburi Province. The second group consisted of 8 service users from Cambodia, Laos, Malaysia and Vietnam (CLMV). The instrument used for the study consisted of questionnaires and in-depth interview. Statistics used for data analysis consisted of mean, percentage, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Multiple Regression Analysis and Multiple/ Post Hoc Group Comparisons.

The findings were as follows:

1. Most of the respondents were 285 female service users and there were 115 male service users. Most were 31-40 years old and had a bachelor's degree. 115 respondents were private company employees whose income was between 10,000-20,000 and over 50,001.
2. The departments which were frequently used were Public Relations Department, Outpatient Department (OPD) and Inpatient Department (IPD). Department of radiation (X-RAY), Department of Dentistry, Department of Beauty, Cashier's Department, and Admission Department. Their means were 12.5.
3. Service users with different personal factors had differences in satisfaction and perception of the service quality of AAA Hospital at the significance level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของงานวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ	8
ทฤษฎีการบริการแผนกประชาสัมพันธ์.....	8
ทฤษฎีการบริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD)	10
ทฤษฎีการบริการแผนกผู้ป่วยใน (IPD).....	14
ทฤษฎีการบริการแผนกรังสี (X-ray)	16
ทฤษฎีการบริการแผนกทันตกรรม	19
ทฤษฎีการบริการแผนกสถาบันความงาม.....	20
ทฤษฎีการบริการแผนกแคชเชียร์	23
ทฤษฎีการบริการแผนก (Admission).....	24
ทฤษฎีคุณภาพการบริการ	26
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	31
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	36
วิจัยเชิงปริมาณ	36
วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง	37
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	41
ลักษณะแบบสอบถาม	42
ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล	44
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	44
วิจัยเชิงคุณภาพ.....	44
การกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์.....	45
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	45
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล	47
4 ผลการวิจัย.....	50
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ส่วนที่ 2 ข้อมูลของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพ การบริการ	57
ส่วนที่ 3 ข้อมูลของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจ.....	65
ผลการทดสอบสมมติฐาน	70
ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ	98
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
สรุปผลการวิจัย.....	117

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สรุปผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	120
อภิปรายผล การวิจัย	122
ข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	127
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป.....	130
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก	134
ภาคผนวก ก.....	135
ภาคผนวก ข.....	142
ภาคผนวก ค.....	145
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	152

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพชาวต่างชาติ.....	39
4-1 จำนวน ร้อยละ ลูกค้ำที่ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม	51
4-2 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	51
4-3 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	52
4-4 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	53
4-5 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	54
4-6 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้.....	55
4-7 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก	56
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้ำ	57
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการ ยังมีได้ร้องขอ	58
4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการให้เกียรติความนับถือ	59
4-11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้าน คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการด้านการบริการลูกค้ำด้วยความเต็มใจ.....	60
4-12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาสิทธิและรักษาภาพพจน์องค์กร.....	61
4-13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพอ่อนโยนมารยาทดี.....	62
4-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการกระตือรือร้น	63
4-15 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและการรับรู้ คุณภาพการบริการของลูกค้ำที่มีต่อการมาใช้บริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4-16	สรุปลำค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในภาพรวม ด้านต่างกัน	64
4-17	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน บุคลากร	65
4-18	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน สถานที่	66
4-19	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน เทคโนโลยี และ การสื่อสาร	67
4-20	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน อุปกรณ์ เครื่องมือ	68
4-21	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน ราคา.....	69
4-22	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน ความสะดวก.....	70
4-23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพ การให้บริการของผู้มาใช้ บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	71
4-24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพการ ให้บริการของผู้มาใช้บริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	72
4-25	การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้คุณภาพ การบริการของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อายุ.....	73
4-26	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพในการรับรู้คุณภาพ การบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ	75
4-27	การวิเคราะห์คู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยด้านอาชีพของ การรับรู้คุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามอาชีพ.....	76
4-28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ในการรับรู้ คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีรายได้ แตกต่างกัน	78
4-29	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างของแผนกในการรับรู้คุณภาพ การบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนก.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-30 การวิเคราะห์คู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของแผนกในการรับรู้คุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็น แผนก	81
4-31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามเพศ	83
4-32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ	84
4-33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยด้านอายุ มีความพึงพอใจในการมา ใช้บริการของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี จำแนกตามอายุ	85
4-34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบด้านการศึกษาค้นคว้าต่างกัน ความพึงพอใจบริการของผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา	86
4-35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบด้านอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ...	87
4-36 การวิเคราะห์คู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยด้านอาชีพ ที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แบ่งตามอาชีพ	89
4-37 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีรายได้แตกต่างกัน.....	91
4-38 การวิเคราะห์รายคู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยด้านรายได้มีผู้มาใช้บริการมี ความพึงพอใจใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแบ่งตาม รายได้.....	92
4-39 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบแผนกต่างกันมีความพึงพอใจการ บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนก เป็นแผนก	93
4-40 การวิเคราะห์คู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยแผนกต่างกัน ผู้มาใช้บริการมี ความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็นแผนก.....	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-41 ผลการวิเคราะห์ Multiple linear regression analysis ทดสอบความพึงพอใจและคุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการด้านสุขภาพที่ผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	96
4-42 สรุปผล ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล ด้านความพึงพอใจและด้านคุณภาพปัญหาและอุปสรรค.....	101
4-43 สรุปผล ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการสุขภาพใน โรงพยาบาล ด้านคุณภาพบริการ.....	102
4-44 สรุปผล ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการสถานบริการสุขภาพ โรงพยาบาล AAA ด้านปัญหาและอุปสรรค.....	104
4-45 สรุปผล ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล ด้านข้อเสนอปรับปรุง.....	107
4-46 สรุปการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้มาใช้บริการสุขภาพใน โรงพยาบาล AAA ทางด้านเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ	108
4-47 สรุปผลสมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้ แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน.....	110
4-48 สรุปผลสมมติฐานที่ 2.2 แผนกที่ แตกต่างกันส่งผล ต่อคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	111
4-49 สรุปผลสมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้ แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน.....	113
4-50 สรุปผลสมมติฐานที่ 4.1 แผนกที่ แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	114
4-51 สรุปผลสมมติฐานที่ 5.1 คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	115

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 ทีมบุคลากรการแพทย์โรงพยาบาลเอกชน AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	2
1-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2-1 ลักษณะการกรอกประวัติของผู้ป่วยในหน้าจอคอมพิวเตอร์.....	12
2-2 การแก้ไขรายละเอียดการรับบริการ	13
2-3 สถาบันความงามที่เปิดให้บริการสถาบันผิวหนัง/ ศัลยกรรมพลาสติก.....	22
2-4 ความสัมพันธ์คุณภาพการบริการ.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและปัญหา

ในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงและการก้าวล้ำหน้าทางด้านการทำธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ด้านการแพทย์ การพยาบาล หรือ สถานบริการด้านอื่น ๆ ล้วนแล้วแต่ต้องมีการแข่งขันกันด้านการบริการทั้งสิ้น ตามธรรมชาติของมนุษย์มี 2 อย่าง คือ อย่างแรกคือ เมื่อมีการจ่ายเงินไปก็อยากได้ในผลตอบแทนที่ตอบกลับมาในส่วนต่างที่พึงพอใจได้มากที่สุดให้ตอบสนองความพึงพอใจของตนเองในทุกเรื่อง อย่างที่สองคือ อยากได้รับการดูแลรักษาที่ดีที่สุดแต่ต้องการจ่ายเงินค่าบริการน้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการเรื่องสุขภาพ เช่น การไปใช้บริการด้านโรงพยาบาลก็อยากได้ การบริการที่ดีประทับใจ สิ่งที่ต้องการมากที่สุดในการไปโรงพยาบาล คือ ต้องการได้รับการดูแลที่ดีที่สุด ถ้าเป็นการป่วย ก็อยากหายป่วยได้รับการรักษาอย่างถูกวิธีได้รับยาอย่างถูกต้องตามจำนวน และ รวมไปถึงค่าบริการที่เหมาะสมตามความเป็นจริงรวมไปถึงด้านสถานพยาบาลก็ต้องมีความปลอดภัยสิ่งแวดล้อมน่าอยู่ดูแลสุขภาพมีการจัดสัดส่วนอย่างเหมาะสมบรรยากาศสะอาดไม่เป็นมลพิษกับผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่แล้วปัญหาของผู้ป่วยทั่วไปที่ไม่สามารถมาใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชนได้ทุกระดับปัญหาคือค่าใช้จ่ายในการมาโรงพยาบาลในแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างแพงถึงแม้จะได้รับความรวดเร็วก็ตาม ดังนั้นคนถึงต้องหันมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลกันอย่างแออัดขัดเคือง ถึงการบริการจะช้า แต่ด้วยค่าบริการที่ถูกกว่าและยังมีคนอีกบางส่วนและกลุ่มคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทย คือ (CLMV) ได้แก่ กลุ่มคนลาวพม่า กลุ่มคนชาวลาว กลุ่มคนชาวกัมพูชา กลุ่มคนชาวเวียดนาม ที่ไม่มีสวัสดิการรองรับ เช่น ประกันสุขภาพ หรือ ประกันสวัสดิการบริษัทใด ๆ เลย จะมีแต่สิทธิสวัสดิการจากประกันสังคมที่นายจ้างทำให้เท่านั้น จึงทำให้กลุ่มคนต่างด้าว (CLMV) ต้องหันไปใช้บริการด้านสุขภาพโรงพยาบาลรัฐบาลในบางที่ถึงกับไม่มีเตียงนอน ต้องรอคิวนาน บรรยากาศภายในบริเวณโดยรอบดูไม่สวยงามส่วนเจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการด้วยภาระงานที่มีจำนวนมากก็ทำให้คุณภาพด้านบริการลดต่ำลงหรือทำให้ประสิทธิภาพการดูแลรักษาอาจด้อยประสิทธิภาพ แต่ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีสถานที่ที่กว้างขวางพร้อมทั้งเครื่องมือพร้อมทั้งด้านบุคลากรด้านบริการแต่ผู้มาใช้บริการเมื่อเทียบสัดส่วนแล้วก็ยังน้อยกว่าโรงพยาบาลรัฐบาลปัจจัยคือเรื่องของค่าบริการของโรงพยาบาลเอกชนค่อนข้างสูงนั่นเอง

โรงพยาบาล AAA ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีประวัติโดดเด่นด้านงานบริการและเทคโนโลยีในการรักษาที่ทันสมัย ใน พ.ศ. 2542 เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองเป็น “โรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่-ลูก” จากองค์การอนามัยโลก (WHO) และองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) นอกจากนี้ ยังมีความสำเร็จอื่น ๆ เช่น รางวัลผู้ประกอบการดีเด่นด้านธุรกิจบริการ สาขาโรงพยาบาล (Prime minister award 2004) และใบประกาศรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital accreditation-HA) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อให้ผู้ป่วย และผู้ให้บริการทุกท่านได้รับบริการและการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

โรงพยาบาล AAA ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีเป็นโรงพยาบาลขนาด 150 เตียงที่ตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ 130 กิโลเมตรนี้เป็นแหล่งให้บริการทางการแพทย์สำคัญแก่ประชาชนทั่วไป, พนักงาน ต่างชาติ และนักท่องเที่ยวในย่านชุมชนที่แวดล้อมไปด้วยนิคมอุตสาหกรรม, ท่าเรือแหลมฉบัง และเมืองตากอากาศพัทยา ในฐานะผู้ให้บริการทางการแพทย์ชั้นนำ มุ่งมั่นที่จะมอบบริการที่มีคุณภาพและนวัตกรรมทางการแพทย์ใหม่ล่าสุดให้แก่ลูกค้า ผลงานระหว่างเกิดเหตุภัยพิบัติสึนามิและเหตุอุกเจินอื่น ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่รัฐบาลทั้งในและนอกประเทศรู้สึกถึงความตั้งใจจริงและความรับผิดชอบต่อสังคม ของกลุ่มโรงพยาบาล AAA ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี



ภาพที่ 1-1 ทีมบุคลากรการแพทย์โรงพยาบาลเอกชน AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

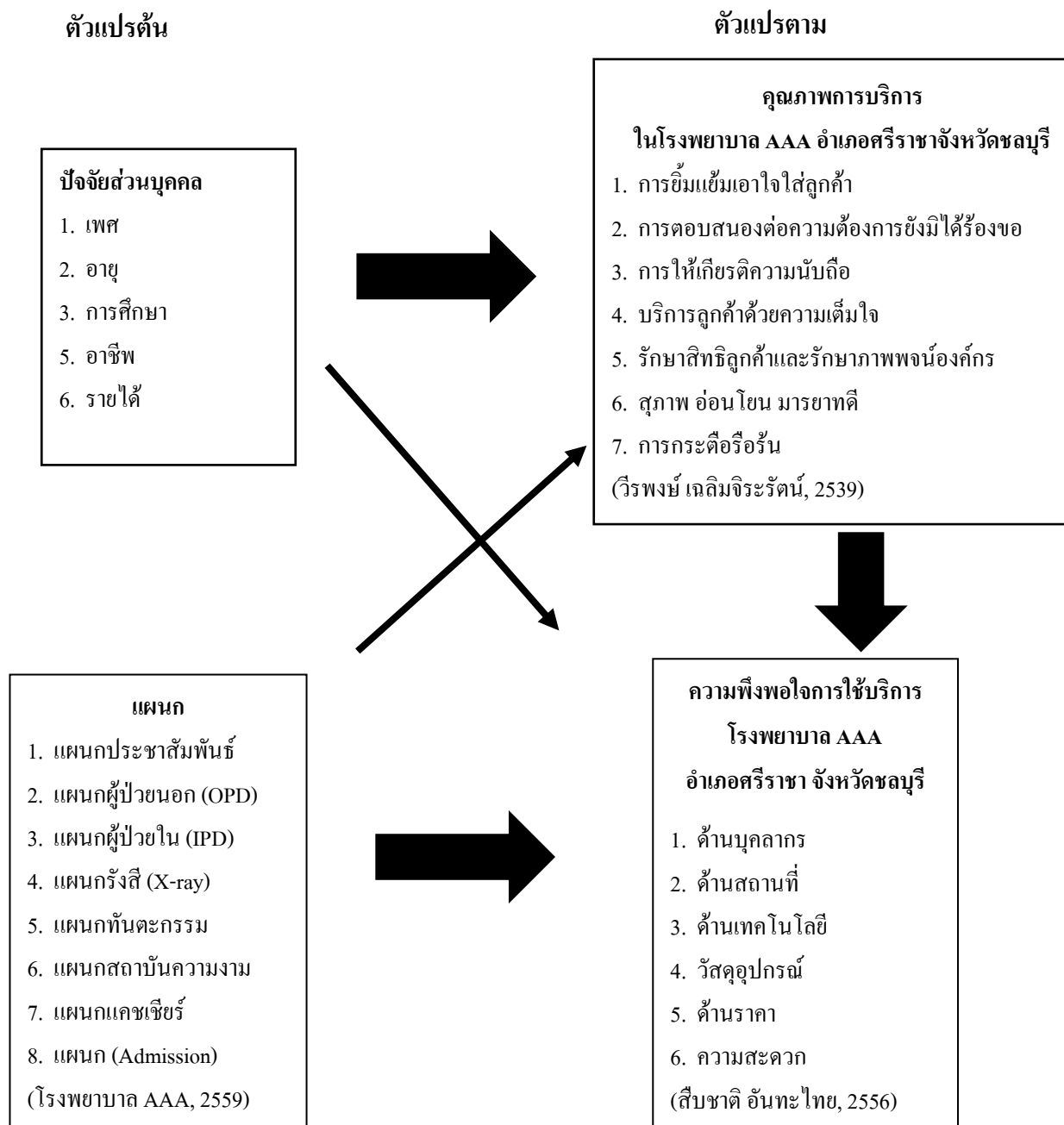
1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานของงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้ แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. แผนก ประชาสัมพันธ์, ผู้ป่วยนอก (OPD), ผู้ป่วยใน (IPD), รังสี (X-ray), ทันตกรรม, สถาบันความงาม, แคชเชียร์, Admission แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
3. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้ แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
4. แผนก ประชาสัมพันธ์, ผู้ป่วยนอก (OPD), ผู้ป่วยใน (IPD), รังสี (X-ray), ทันตกรรม, สถาบันความงาม, แคชเชียร์, Admission แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
5. คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชาจะเป็นโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพครองใจผู้มาใช้บริการและยอดผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพจะมีปริมาณสูงขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้ ศึกษาข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มี 8 ปัจจัย ดังนี้

1. แผนกประชาสัมพันธ์
2. แผนกผู้ป่วยนอก (OPD)
3. แผนกผู้ป่วยใน (IPD)
4. แผนกรังสี (X-ray)
5. แผนกทันตกรรม
6. แผนกสถาบันความงาม
7. แผนกแคชเชียร์
8. แผนก Admission

คำนิยามศัพท์

คุณภาพ (Quality) คือ สิ่งใด ๆ ก็ตามที่ลูกค้ารับรู้และพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้รับการบริการได้ตามที่คาดหวัง เช่น การได้รับการรักษาอย่างถูกวิธีโดยบุคลากรการแพทย์ที่มีความชำนาญ

การบริการ (Service) คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำให้ขึ้น (โดย/ จากบริการ) และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ และด้านกายภาพของลูกค้าให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่คาดหวัง ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ เมื่อสินค้าหรือบริการ ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมาย

โรงพยาบาล (Hospital) หมายถึง สถานที่ให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย คือทั้งตรวจรักษา และป้องกันโรคให้แก่ประชาชน และมีเตียงสำหรับรับคนไข้เข้าพักรักษาตัวด้วย

โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา (AAA Hospital) หมายถึง กลุ่มให้บริการรักษา ผู้ป่วยสำหรับชาวไทยและชาวต่างชาติด้วยมาตรฐาน โรงพยาบาลระดับสากลรับรอง คุณภาพ JCI บริการของโรงพยาบาลอยู่เครือ ที่เป็นที่ยอมรับ โดยสถาบัน JCI โรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา ให้บริการผู้ป่วยและบริการทางการแพทย์ รวมถึงบริการห้องผู้ป่วยสำหรับบริการสำหรับชาวต่างชาติ รวมถึงให้คำปรึกษา วินิจฉัยโรค และรักษาโดยทีมแพทย์เฉพาะทาง นอกจากนี้โรงพยาบาลของเรายังเป็นที่ยู้งกันทั้งในประเทศและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

การยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้า หมายถึง เป็นการแสดงกริยาอาการ ในการให้บริการภายนอก ให้ผู้มาใช้บริการเกิดการรับรู้ให้เกิดความพึงพอใจ

การตอบสนองต่อความต้องการยังมีได้ร้องขอ หมายถึง การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจและให้ผู้อื่นได้รับการบริการที่ต้องการเอื้อประโยชน์สูงสุด

การให้เกียรติ ความนับถือ หมายถึง การแสดงให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้ถึงความสำคัญ ให้ความเคารพ เช่น การแสดงออก ความรู้สึก การกระทำ คำพูด

การบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ หมายถึง การให้การดูแลและติดตามเอาใจใส่ ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม โดยใส่ใจรายละเอียดและสร้างความประทับใจ

การรักษาสิทธิลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร หมายถึง การให้การคุ้มครองและรวมไปถึงการให้การดูแลในเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการ

ภาพพจน์องค์กร หมายถึง สิ่งที่หน่วยงาน หรือ องค์กร สถาบัน ทำให้เกิดขึ้น มักเกิดจากลักษณะการกระทำ กฏระเบียบ ให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ได้

สุขภาพ อ่อน โยน มารยาทดี หมายถึง ผู้อ่อนนุ่มถ่อมตนตามกาลเทศะ รวมทั้งวางท่าทาง วางตนเหมาะสม

การกระตือรือร้น หมายถึง การกระทำโดยทันทีที่เกิดการรับรู้ รีบปฏิบัติทำให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วนทันเวลา

บุคลากร หมายถึง กลุ่มคนที่ร่วมกันทำกิจการอันใดอันหนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

ความพึงพอใจด้านสถานที่ หมายถึง การแสดงความรู้สึกทางด้านบวก เป็นการแสดงอาการด้านการรับรู้เป็นความรู้สึก เกี่ยวกับหน่วยงาน องค์กร

ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร หมายถึง การนำเอาวิทยาการต่าง ๆ เข้ามาประกอบกันให้เกิดเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข้อความการรับส่งให้ฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ หมายถึง วัสดุและส่วนประกอบของงาน เช่น วัสดุ เครื่องจักร เครื่องมือ ต่าง ๆ

ด้านราคา หมายถึง อัตราที่เป็นจำนวนเงินที่ใช้แลกเปลี่ยน เพื่อให้ได้มาซึ่ง การบริการ โดยผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกัน

ด้านความสะดวก หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างมีระบบด้วยหลักการและมีแนวทาง ในการบริการที่ทันเวลาตรงความต้องการของผู้มารับบริการ

แผนกประชาสัมพันธ์ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานตรงส่วนหน้าคอยสอบถามผู้มาใช้บริการ และให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้มาใช้บริการต้องการทราบ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ ความรู้

แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) หมายถึง หน่วยบริการตรงส่วนหน้าที่อยู่ในโรงพยาบาล คอยให้บริการผู้ป่วยทั่วไปแบบไม่ต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล

แผนกผู้ป่วยใน (IPD) หมายถึง หอผู้ป่วยที่อยู่ใน โรงพยาบาลรับบริการดูแลผู้ป่วยที่ต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล เป็นเวลามากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป โดยที่แพทย์ตรวจวินิจฉัยแล้ว

แผนกรังสี (X-ray) หมายถึง หน่วยงานที่คอยให้บริการผู้ที่มาใช้บริการจะเพราะทางมีรังสีแพทย์และเจ้าหน้าที่เทคนิคอยู่ประจำตลอด เวลา มีอุปกรณ์อันทันสมัยพร้อมเพื่อการตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างถี่ถ้วน

แผนกทันตกรรม หมายถึง หน่วยงานที่คอยให้บริการทางด้านเฉพาะทางทันตกรรม โดยมีเจ้าหน้าที่และแพทย์ทันตกรรม คอยให้บริการ เกี่ยวกับการรักษา รวมถึงศัลยกรรมตกแต่ง การป้องกัน โรคฟัน

แผนกสถาบันความงาม หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการด้านความสวยงาม การบำรุงรักษาผิวพรรณ รวมไปถึงการใช้สมุนไพรในการดูแลร่างกาย และเครื่องสำอาง เพื่อความสวยงาม

แผนกแคชเชียร์ หมายถึง เจ้าหน้าที่เก็บเงิน แคชเชียร์ เจ้าหน้าที่ลงบัญชีปฏิบัติงานด้านบริการ รับเงินสดและทอนเงินสดในร้านค้า และสถานประกอบการอื่น ๆ เป็นผู้ช่วยลงบัญชีร้านค้า และห้างหุ้นส่วน

แผนก (Admission) หมายถึง การรับผู้ป่วยใหม่เข้ามารักษาในโรงพยาบาล เพื่อการรักษาพยาบาลให้หายหรือทุเลาจากโรคต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษา อย่างใกล้ชิดและเป็นการวินิจฉัยโรค ให้การรักษาได้ทันที่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้มีการศึกษาข้อมูลและนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดด้านการบริการ

1. ทฤษฎีการบริการแผนกประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ)
2. ทฤษฎีการบริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD)
3. ทฤษฎีการบริการแผนกผู้ป่วยใน (IPD)
4. ทฤษฎีการบริการแผนกรังสี (X-ray)
5. ทฤษฎีการบริการแผนกทันตกรรม
6. ทฤษฎีการบริการแผนกสถาบันความงาม
7. ทฤษฎีการบริการแผนกแคชเชียร์
8. ทฤษฎีการบริการแผนก Admission
9. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
10. ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีการบริการแผนกประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ (Public relation) หมายถึง เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารทางการตลาดเป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ ในปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ถูกนำเข้ามาใช้ในองค์กรในรูปแบบของการใช้บุคลากรในองค์กรในกรณีเป็นผู้ให้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กร อาจจะเป็นในเรื่องข้อมูลขององค์กรที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่หรือเครื่องมือเครื่องใช้ภายในองค์กร ในองค์กรเอกชนให้ความสำคัญเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์มากเพราะเป็นส่วนหนึ่งของหัวใจด้านการบริการ ในโรงพยาบาลเอกชนจะใช้การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของ โปรแกรมการตรวจสุขภาพการ โปรโมทโรงพยาบาลทางด้านภาพลักษณ์เป็นเรื่องสำคัญ เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ ยังรวมไปถึงกลุ่มบุคคลต่างด้าว เช่น กลุ่มประเทศในอาเซียนที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย คือ ชาวกัมพูชา ชาวเวียดนาม ชาวลาว ชาวพม่า (CLMV) ล้วนแล้วแต่ต้องใช้การประชาสัมพันธ์เข้ามาช่วย รวมไปถึงการสื่อสารด้านภาษา

พูดภาษาเขียนเพื่อให้เข้าใจ หลาย ๆ โรงพยาบาลเอกชนมุ่งทำการแข่งขันกันเรื่องการทำการตลาด โดยมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลก็ได้หันมาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมด้านสุขภาพภายในองค์กร แต่เนื่องจากโรงพยาบาลรัฐบาลค่อนข้างมีอุปสรรคเพราะเนื่องจากต้องใช้ค่าใช้จ่ายค่อนข้างมาก และจำนวนปริมาณงานก็มาก รวมไปถึงเรื่องสถานที่ที่มีจำกัดในสัดส่วนของจำนวนผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นมาก จึงทำให้การทำการด้านประชาสัมพันธ์ค่อนข้างมีอุปสรรคอยู่บ้างในบางเรื่อง แต่ถึงอย่างไรเรื่องของการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรก็ยังคงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กรทุกองค์กรต้องมีการต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในองค์กร ต้องมีการเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนหลายขั้นตอน ด้านบุคลิกภาพของตัวบุคคลหลายด้าน โดยเริ่มจากการแต่งกายภายนอกให้ดูสะอาดสวยงามมีความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความมั่นใจและเป็นมืออาชีพและที่สำคัญต้องตอบคำถามของผู้มาใช้บริการในเรื่องที่ผู้มาใช้บริการนั้นซักถามในเรื่องต่าง ๆ ได้ชัดเจน ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ได้ครอบคลุมกับการต้อนรับเป็นงานด้านการบริการที่เป็นการสร้างความรู้ให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้อย่างประทับใจในการมาติดต่อในเรื่องที่เกี่ยวข้องการต้อนรับ ทำให้เกิดความอบอุ่นใจ และมั่นใจการช่วยเหลือด้วยความจริงใจเป็นคำพูดการต้อนรับหรือเป็นการแนะนำ นำเสนอ บอก และเรื่องของการซักถามของผู้มาใช้บริการด้วยไมตรีของผู้ให้การต้อนรับเอง

ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้พนักงานในองค์กร เพื่อเป็นการซักถามประวัติของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ เพื่อเป็นการคัดกรองความต้องการของลูกค้าเบื้องต้นถึงสาเหตุของการเจ็บป่วยและประวัติส่วนตัว เช่น ชื่อ-สกุล วัน เดือน ปีเกิด บันทึกลงในทะเบียนประวัติเพื่อให้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง หลังจากนั้นเมื่อได้ข้อมูลส่วนบุคคลเบื้องต้นแล้ว ก็จะเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดบันทึกลงในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และมีการคัดแยกประเภทผู้มาใช้บริการในเบื้องต้นแล้วจึงนำผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพไปยังหน่วยงานอื่น โดยมีการส่งต่อโดยการสื่อสารผ่านโทรศัพท์กันระหว่างแผนกภายใน และในบางครั้งอาจเป็นเอกสารเพื่อความถูกต้องครบถ้วนทางด้านข้อมูลและไม่ให้ผู้รับเรื่องเกิดความสับสนกับข้อมูลผู้มาใช้บริการจึงทำให้การประชาสัมพันธ์หรือการต้อนรับประสบความสำเร็จ

ด้านการประชาสัมพันธ์ (การต้อนรับ) หลากหลายเป็นการแสดงการรับรู้การมาเยือนของผู้มาใช้บริการและเป็นการแสดงการยอมรับการมาติดต่อประสานงานระหว่างงาน คือ What why Where สิ่งเหล่านี้จะตอบสนองและเป็นเครื่องมือในการตอบคำถามในเรื่องการประชาสัมพันธ์ได้อย่างลงตัวเหมาะสม ดังนั้นพอสรุปสั้น ๆ ถึงการต้อนรับว่า คือ การสร้างความสะดวกสบายและให้เกิดความอบอุ่นใจมีการให้ข้อมูลผู้มาใช้บริการเพื่อปฏิบัติตามความต้องการของผู้มาใช้บริการที่ผู้มา

ใช้บริการตามความเหมาะสมอย่างชัดเจนเวลามีปัญหาเพื่อให้เกิดการยอมรับด้านการบริการหรือตัวสินค้า เป็นต้น (สมิต สัจฉกร, 2554)

ทฤษฎีการบริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD)

แผนกผู้ป่วยนอก (Out-patient-department: OPD) หมายถึง หน่วยบริการด้านสุขภาพ อยู่ในโรงพยาบาลบริเวณตรงส่วนหน้ามีเค้านเตอร์ มีส่วนคล้ายคลึงกับแผนกประชาสัมพันธ์แต่จะต่างกันตรงมีบุคลากรด้านพยาบาลเข้ามาเกี่ยวข้องและมีบุคลากรด้านแพทย์และรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วยร่วมในการปฏิบัติงาน โดยเน้นเรื่องการซักถามประวัติผู้มาใช้บริการเชิงลึก และเป็นการลงบันทึกประวัติผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับอาการทางด้านร่างกายและการทำหัตถการเบื้องต้น เช่น สอบถามสัญญาณชีพในการสื่อสาร ถ้าเป็นในกรณีที่เป็นกลุ่มคนต่างด้าว เช่นชาวกัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม (CLMV) และการวัดสัญญาณชีพโดยการวัดความดัน การวัดไข้ ซักประวัติ ประกอบการรักษาเบื้องต้น อาการปวดศีรษะ อาการไออาเจียน เป็นต้น ต่อมาคือ ขั้นตอนการตรวจรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางอายุรกรรมหรือศัลยกรรมตามอาการของผู้มาใช้บริการและที่สำคัญแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) จะไม่มีการนอนพักค้างคืน เป็นการไปแล้วรับยากลับบ้านในวันนั้นเลย หรือบางสถานที่อาจจัดสถานที่ไว้ แต่เตรียมสำหรับแพทย์ตรวจและสังเกตอาการแค่ระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อเฝ้าระวังหลังการฉีดยา โดยคำสั่งแพทย์เท่านั้น และเพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ การให้การดูแลผู้มาใช้บริการในส่วนของแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) นั้น ในแต่ละสถานที่มีความแตกต่างกันแล้วแต่สถานพยาบาลที่จะจัดตกแต่งให้มีความเหมาะสม แต่โดยหลักต้องมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอยู่เพื่อคอยให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ ส่วนงานก็จะเข้าไปในลักษณะด้านเอกสารเป็นหลักและเอกสารที่เกี่ยวข้องคือ เอกสารเกี่ยวกับประกันชีวิตลักษณะการติดต่อลักษณะเป็นเอกสารของบริษัทต่าง ๆ เช่น ใบเคลมประกันเบื้องต้นเป็นเอกสารแนบคู่กับประวัติการรักษา เพื่อยืนยันว่าเป็นการรักษาจริง เป็นการเรียกเก็บเงินปลายทางระหว่างโรงพยาบาลคู่สัญญาบริษัทประกันชีวิตในส่วนงานของผู้ป่วยนอกจากเรื่องเอกสารแล้วยังเป็นการเชื่อมโยงกันหลาย ๆ แผนก ด้วยเป็นการประสานงานร่วมกันระหว่าง แผนกการเงิน แผนกสูตินารีเวช แผนกศัลยกรรม แผนก X-ray แผนกประชาสัมพันธ์

ลักษณะการทำประวัติผู้ป่วยนอกของแผนกที่เข้ามารับบริการในโรงพยาบาลจะต้องมีการแจ้งประวัติโดยแผนกต้อนรับตรงส่วนหน้าแล้วส่งประวัติส่งต่อมายังแผนก (OPD) ซึ่งจะดูประวัติจากหมายเลข HN ของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพแล้วทำการใส่ตัวเลข HN นั้นเพื่อใช้เรียกดูประวัติซึ่งจะมีความรวดเร็วและสะดวกในการค้นหาประวัติผู้มาใช้บริการในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานร่วมกัน

การเรียกชื่อจำนวนของผู้ป่วยนอก (OPD) ที่มารับบริการที่แผนก โดยมีหลักการนับสำหรับส่วนของ “ผู้ป่วยที่มาใช้บริการใหม่/ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการเก่า” มีวิธีการนับ ดังนี้

ผู้ป่วยใหม่ หมายถึง ผู้ป่วยที่มาลงทะเบียนเพื่อเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเป็นครั้งแรก จะทำการบันทึกประวัติผู้ป่วยใหม่ ด้วยเลข HN ใหม่

ผู้ป่วยเก่า หมายถึง ผู้ป่วยที่มาลงทะเบียนเพื่อเข้ารับบริการในโรงพยาบาลมากกว่าหนึ่งครั้งขึ้นไปจะมีการลงบันทึกประวัติผู้ป่วยเก่า ด้วยเลข HN เดิม

1. Eye OPD
2. GP OPD
3. OBS OPD
4. Orthopedics OPD
5. PED OPD
6. Surgery OPD
7. Medical OPD
8. Gynecology OPD

ใช้การนับแผนก หรือคลินิกที่เข้ารับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลเดียวกับที่กรอกในหน้าจอ “เปิด Visit”

Out Patient Custom Search

ข้อมูลทั่วไป การวินิจฉัย เวชภัณฑ์ อื่นๆ SQL สรุปค่าใช้จ่าย กำหนดกรรม ผล Lab

แพทย์ผู้ตรวจ
 ระบบแพทย์ผู้ตรวจ
 รหัสแพทย์

Diagnosis Option
 ไม่ระบุ
 Principal Diagnosis
 Comorbidity or etc.

ประเภทโรค (ICD10)
 ไม่กำหนด
 ขึ้นต้นด้วยรหัส
 มีรหัสที่กำหนด
 รหัสอยู่ในช่วง

มีรหัสที่กำหนด
 S010 [เพิ่ม] [ลบ]
 S010

ประเภทผู้ป่วย
 รวมทั้งหมด
 เฉพาะผู้มารับบริการ
 เฉพาะผู้ป่วย

สถานภาพ XX

กำหนดช่วงเวลา 00:00:00 - 00:00:00
 ค้นหาจากผู้ป่วยที่มาใช้บริการห้องฉุกเฉิน

ระบุวัน
 จันทร์ พุธ ศุกร์
 อังคาร พฤหัสบดี เสาร์
 อาทิตย์

ผลการค้นหา	393	ครั้ง	382	คน (*)	ใหม่ในปี	300	คน (*)
ค่ารักษา	368,310		บาท				

Excel export

ภาพที่ 2-1 ลักษณะการกรอกประวัติของผู้ป่วยในหน้าจอคอมพิวเตอร์

ในส่วนของหน้าจอการแก้ไขประวัติของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD)

ตรวจสอบรายการนัดหมาย

ช่วงวันที่ต้องการตรวจสอบ 9/7/2555 ถึง 9/7/2555

แสดงรายชื่อผู้ป่วยที่นัดมา

แสดงรายชื่อผู้ป่วยที่ไม่มาตามนัด

คลินิกที่ต้องการตรวจสอบ (ว่าง = ทั้งหมด)

แพทย์ผู้นัด (ว่าง = ทั้งหมด)

ห้องตรวจที่นัด (ว่าง = ทุกห้อง)

พิมพ์

กำหนดจำนวนนัดต่อวัน

เลื่อนนัดผู้ป่วย (ตามคลินิก)

View New Appointment Time View

ลำดับ	HN	ชื่อผู้ป่วย	คลินิก	แพทย์ผู้นัด	ห้องตรวจ	วันที่มา	วันที่นัด
1	00044448	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ศัลยกรรม	สมชาย กิ่งแก้ว	หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	13/06/55	09/07/55
2	00020670	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ กุมาร	หญิง กิ่งแก้ว	OPD กุมาร	25/06/55	09/07/55
3	00048526	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ศัลยกรรม	สมชาย กิ่งแก้ว	OPD ศัลยกรรม	13/05/55	09/07/55
4	00048663	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ศัลยกรรม	สมชาย กิ่งแก้ว	หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	18/06/55	09/07/55
5	00006547	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ศัลยกรรม	สมชาย กิ่งแก้ว	หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	18/06/55	09/07/55
6	00000032	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ศัลยกรรม	สมชาย กิ่งแก้ว	หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	21/06/55	09/07/55
7	00046764	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ศัลยกรรม	สมชาย กิ่งแก้ว	หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	18/06/55	09/07/55
8	00004137	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ศัลยกรรม	สมชาย กิ่งแก้ว	หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง	21/06/55	09/07/55
9	00010424	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจกระดูก	หญิง กิ่งแก้ว	ER	24/06/55	09/07/55
10	00022309	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ทวีไป	นาย กิ่งแก้ว	OPD	25/06/55	09/07/55
11	00001188	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ จักษุ	สง กิ่งแก้ว	OPD จักษุ	25/06/55	09/07/55
12	00047170	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ทวีไป	นาย กิ่งแก้ว	OPD	25/06/55	09/07/55
13	00039001	นายประสิทธิ์ กิ่งแก้ว	ห้องตรวจ ทวีไป	นาย กิ่งแก้ว	OPD ทวีไป	25/06/55	09/07/55

ออกรายการ Visit ล่วงหน้า

พิมพ์ใบเยี่ยม

ปิด

ภาพที่ 2-2 การแก้ไขรายละเอียดการรับบริการ

หน้าที่หลักของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ประกอบไปด้วย

1. เจ้าหน้าที่พยาบาล ซึ่งทำหน้าที่ซักประวัติอาการป่วยโดยละเอียดแล้วบันทึกรายละเอียดลงแฟ้มประวัติเบื้องต้น เป็นแนวทางการรักษาเพื่อส่งต่อให้แพทย์ผู้ตรวจวินิจฉัยและปฏิบัติตามรายงานของแพทย์ที่รักษาผู้ป่วย ลักษณะของพยาบาล (OPD) คือ ต้องมีความคล่องตัวในการทำงานและเรียนรู้งานเก่งติดต่อประสานงานกับงานส่วนต่าง ๆ ได้ดี
2. เจ้าหน้าที่แพทย์ ซึ่งตามความหมาย คือเป็นบุคคลที่ทำการตรวจวินิจฉัยเรื่องอาการเจ็บป่วยและต้องมีใบประกอบถูกต้องตามกฎหมายของแพทย์สภาทุกสาขารับรอง เป็นการวิเคราะห์วินิจฉัยโรคทั่วไปหรือเฉพาะทาง เพื่อเป็นการบำบัดรักษาและฟื้นฟูโรคทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการป้องกันโรค รวมไปถึงการสั่งจ่ายยาต้านอายุรกรรมและทางศัลยกรรมทางด้านความผิดปกติ ด้านร่างกายและจิตใจซึ่งทางด้านสาขาแพทย์มีหลายสาขาเฉพาะทางโดยทั่วไป
3. เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลและแพทย์ (The slow, with nurses and doctors) หมายถึง การทำหน้าที่ช่วยในการบริการ เช่น การเรียกชื่อผู้ป่วยเข้าพบแพทย์เพื่อให้ได้รับการตรวจรักษา และช่วยอำนวยความสะดวกในส่วนต่าง ๆ ซักถามอาการบริการให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในส่วนอื่น

แนะนำพาผู้ป่วยไปรับบริการเรื่องเอกสารการตรวจที่เกี่ยวข้อง การออกใบนัดเพื่อติดตามอาการ อธิบายการทำหัตถการง่าย ๆ เมื่อผู้ป่วยกลับบ้านและติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติให้มีความอบอุ่นใจสบายใจและรับฟังความต้องการเมื่อผู้ป่วยขอความช่วยเหลือ หรือไม่ขอความช่วยเหลือก็ตาม ให้ความสำคัญส่วนตัวแก่ผู้ป่วยและญาติ รักษาความลับของผู้ป่วยและญาติ

งานในส่วน of แผนกผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่เป็นลักษณะงานบริการเป็นส่วนใหญ่และ การดูแลช่วยเหลือดูแลในระยะเวลาที่สั้น ๆ และรวดเร็วใช้ระยะเวลาการบริการให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นในลักษณะการสัมผัส การมองแบบ การมีศิลปะใช้ทักษะจิตวิทยาช่วย ในการวิเคราะห์ ทักษะการสังเกตอาการสีหน้าท่าทางบุคลิกภาพและพฤติกรรมแสดงทาง ภายนอกเพื่อให้รู้ถึงอาการผิดปกติ

ทฤษฎีการบริการแผนกผู้ป่วยใน (IPD)

แผนกผู้ป่วยใน (Department patients) หมายถึง แผนกที่ให้การบริการด้านสุขภาพที่มี อาการเจ็บป่วยทางด้านร่างกายและจิตใจ ลักษณะที่ต้องนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลและมี หัตถการอย่างน้อยหนึ่งอย่างขึ้นไป ต้องมีการให้การดูแลอย่างน้อยหนึ่งระดับขึ้นไปอย่างใกล้ชิด และมีเจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลความต้องการตามอาการและต้องปฏิบัติตามคำสั่งการรักษาของแพทย์ ผู้ตรวจอย่างเคร่งครัดและมีการโทรรายงานอาการกับแพทย์ถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านอาการที่ ปรากฏที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งดีขึ้นและแย่ลงมีการตรวจรักษาเชิงลึกด้านการรักษาพยาบาลและ การแพทย์

หน้าที่หลักการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยใน (IPD) ประกอบไปด้วย

1. ให้ความสำคัญต่อทั้งญาติและผู้ป่วยอย่างรวดเร็วและปลอดภัยในการให้บริการนั้น ต้องให้ผู้ป่วยและญาติได้รับความพึงพอใจในการให้การดูแลอย่างระมัดระวังและเคารพในสิทธิ ของผู้ป่วย
2. ให้การบริการด้านการพยาบาลตามหลักมาตรฐานวิชาชีพอย่างถูกต้องทางด้าน การให้ยา ด้านความสะอาด ด้านการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ การแยกประเภทผู้ป่วยตาม โรคที่เป็น ด้านการจัดการด้านบรรยากาศห้องพักโดยมีระบบการป้องกัน
3. มีการจัดการด้านความพร้อมในการที่จะรับผู้ป่วยไว้ใน การดูแลอย่างเหมาะสมปฏิบัติตาม คำสั่งการรักษาอธิบายให้ญาติเข้าใจตามแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา

4. มีการวางแผนและปฏิบัติตามแผนการรักษาและประสานงานกับแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับข้อมูล เช่น สิทธิการรักษาทางด้านประกันสุขภาพ ประกันสังคม ที่ผู้ป่วยอยู่ในระหว่างการรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาล

5. มีการดูแลผู้ป่วยและสังเกตอาการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างต่อเนื่อง รายงานแพทย์และลงบันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วน ปฏิบัติต่อผู้ป่วยและช่วยดูแลทางด้านสภาพจิตใจ สอนวิธีปฏิบัติด้านสุขศึกษาอย่างนุ่มนวล

6. ดูแลความสุขสบายทางด้านร่างกาย เช่น มีแผลทำแผลให้ วัคซีนหภูมิ วัคซีนความดันรวมไปถึงด้านโภชนาการเกี่ยวกับโรคที่เป็น

7. เมื่อผู้ป่วยสุขสบายดีก็วางแผนการจำหน่ายผู้ป่วยในการดูแลผู้ป่วยตามขั้นตอน และตรวจสอบความถูกต้องเรื่องเวชภัณฑ์ยา อธิบายการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้าน ดำเนินการเรื่องเอกสารการเงินอย่างถูกต้อง พร้อมส่งการจำหน่ายผู้ป่วย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลักในแผนกผู้ป่วยใน (IPD) ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่พยาบาลศาสตร์ด้านวิชาชีพสาขาพยาบาลมีใบประกอบโรคศิลป์ด้านการพยาบาลโดยตรงที่ให้บริการด้านการพยาบาล

2. เจ้าหน้าที่ Practical nurse เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลคอยให้การดูแลผู้ป่วยและทำหน้าที่สังเกตการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย ตรวจสอบ Vital signs จดบันทึกแล้วรายงานให้ทีมงานทราบ

3. เจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์ เป็นแพทย์ผู้ให้การดูแลด้านการวินิจฉัยโรคอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติและวางแผนการรักษาเรื่องอาการป่วย มีอำนาจในการสั่งจ่ายยาได้ทุกชนิดและมีใบประกอบโรคศิลป์ตามกฎแพทยสภา

4. เจ้าหน้าที่เลขาประจำตึกผู้ป่วยใน ทำหน้าที่ตรวจสอบคำสั่งยาที่แพทย์สั่งจ่ายแล้ว บันทึกรายการลงคอมพิวเตอร์คำสั่งลงไปยังแผนกเภสัชกรรมเพื่อจัดรายการยาตามคำสั่งแพทย์

5. เจ้าหน้าที่เดินเอกสาร ทำหน้าที่รวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารประกัน ใบสั่งจ่ายยา เอกสารการเงิน เอกสารรังสีการแพทย์ ไปส่งยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หอผู้ป่วยในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีประกอบไปด้วย 2 ตึกทั้งตึกใหม่และตึกเก่า

1. ตึกผู้ป่วยใน ชั้น 4

2. ตึกผู้ป่วยใน ชั้น 5

3. ตึกผู้ป่วยใน ชั้น 6

4. ตึกผู้ป่วยใน ชั้น 7

5. ดึกผู้ป่วยใน ชั้น 8

6. ดึกผู้ป่วยใน ชั้น 9

7. ดึกผู้ป่วยใน ชั้น 19

หอผู้ป่วยในตึกใหม่ ได้แก่

1. ดึกผู้ป่วยใน ชั้น 5

2. ดึกผู้ป่วยใน ชั้น 6

3. ดึกผู้ป่วยใน ชั้น 11

หอผู้ป่วยในทั้งหมดเป็นหน่วยที่รับผู้ป่วยในที่มานอน โรงพยาบาลไว้ในการดูแลของ
โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ทฤษฎีการบริการแผนกรังสี (X-ray)

แผนกรังสี (Radiobiology) (X-ray) หมายถึง คุณสมบัติของรังสีที่ทำให้เกิดการแตกตัวจึงมีการเรียนรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะรังสี ขั้นตอน และพื้นฐานความรู้ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาผลอย่างถูกต้องแม่นยำ รังสีเอกซ์ รังสีแกมมา เกิดจากกัมมันตรังสีต่าง ๆ (สุมาลัย วัจวรรณรัตน์, 2553)

รังสี (X-ray) คือ ดันกำเนิดรังสีจากเครื่อง เอกซเรย์ มีอนุภาคพลังงานสูงผ่านหลอดไฟอย่างรวดเร็วไปยังเป้าหมายที่เป็นโลหะหนัก และทำให้มีการปล่อยรังสีเอกซ์ออกมาอย่างจุด ๆ นั้น โดยผ่านวัตถุ หรือผิวหนัง โดยที่ไม่มีอันตรายถ้าสัมผัสในปริมาณที่น้อยครั้งรังสีเอกซ์ไม่สามารถผ่านแผ่นเหล็กหนา ๆ ได้ในปัจจุบันจึงมีการนำเอาแผ่นเหล็กหนามาเป็นเครื่องป้องกันเวลาที่เปิดเครื่องใช้งานในองค์กรในคลินิก หรือในโรงพยาบาล ส่วนใหญ่ที่มีการนำมาปรับใช้ในทางการแพทย์ในปัจจุบัน คือ รังสีเอกซ์ และรังสีแกมมา ในปัจจุบันมีการวินิจฉัยโรคโดยใช้ผลทางด้านการวิเคราะห์ทางด้าน X-ray เข้ามาช่วยในการแปลผลด้านการตรวจรักษามากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความแม่นยำ และความรวดเร็ว แต่ค่าใช้จ่ายก็ค่อนข้างสูงในบางกรณี และขึ้นอยู่กับตำแหน่งการถ่ายภาพ X-ray และความยากง่ายในการทำ การ X-ray ในแต่ละครั้ง รวมทั้งการมีกิจกรรมด้านการตรวจอย่างอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การให้ยาเพื่อเป็นการช่วยในการมองเห็นหรือยาที่ต้องเข้าไปเคลือบเพื่อจับกับผิวหนังภายในทำให้การแปลผลของการเอกซเรย์นั้นชัดเจนขึ้น ในโรงพยาบาลการเอกซเรย์สำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นด่านแรกในการตรวจของแพทย์โดยที่ไม่ต้องเดาในเรื่องของผลตรวจจึงทำให้สามารถวิเคราะห์ผลได้ทันที และวางแผนการรักษาได้อย่างตรงจุด

ด้านการควบคุมคุณภาพและความปลอดภัยและการบริการด้านของเอกซเรย์

เครื่องมืออุปกรณ์ X-ray

1. เครื่องมือและอุปกรณ์ต้องมีความปลอดภัยตามกฎกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดไว้ โดยที่มีการตรวจสอบว่าไม่เกิดอันตรายแก่ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่
2. การมีอุปกรณ์ป้องกันรังสี X-ray เมื่อมีการใช้งานในแต่ละครั้ง เช่น มีเสื้อที่ทำจากตะกั่วที่รังสีไม่สามารถวิ่งผ่านไปทำให้ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นอันตราย
3. อุปกรณ์ต้องมีความพร้อมใช้งาน และมีจำนวนที่เพียงพอแก่เจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการ
4. มีการป้องกันระบบไฟฟ้ารั่ว และมีสื่อนำสายดินเพื่อป้องกันอันตรายไฟฟ้าและมีการตรวจสอบอย่างปลอดภัย
5. มีเอกสารแนะนำในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ต่าง ๆ อย่างครบถ้วน มีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เช่น เป็นเครื่องใช้ประเภทใด มีขั้นตอนการใช้งานอย่างไร มีการดูแลรักษาเครื่องมือเมื่อไหร่ ถูกต้องพร้อมใช้
6. มีการจัดเตรียมสถานที่ เช่น มีห้องตรวจ และมีการวางแผนระบบความปลอดภัยตามมาตรฐานและมีระบบการสำรองไฟฟ้าดับหรือ อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแผนก (X-ray) ประกอบไปด้วย

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญด้านรังสีวิทยา และจบระดับปริญญาตรี สาขาเทคนิครังสีวิทยา โดยต้องมีใบประกอบโรคศิลป์สาขารังสีวิทยาการ ทั้งประจำ แต่หัวหน้าจะจัดพอสสมควรในแต่ละวันทำงาน และต้องมีเครื่องตรวจจับปริมาณรังสีติดตัวในแต่ละวัน เพื่อจับปริมาณรังสีที่ได้รับในแต่ละวัน เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ที่ขึ้นปฏิบัติงาน
2. เจ้าหน้าที่พยาบาลวิชาชีพต้องมีใบประกอบจากสภาการพยาบาลประจำแผนก X-ray เพื่อสังเกตอาการผู้ป่วยผิดปกติหรือไม่และในบางกรณีต้องมีการให้ยาบางชนิดเพื่อให้งาน X-ray เป็นไปอย่างรวดเร็วและช่วยให้ผลการวิเคราะห์ออกมามีความชัดเจนยิ่งขึ้น
3. แพทย์ผู้วินิจฉัยต้องมีใบประกอบวิชาชีพด้านรังสีวิทยา ที่ประจำแผนกทุกวันตลอด 24 ชม. ถ้าพบความผิดปกติจะมีการรายงาน โดยตรงกับแพทย์เจ้าของไข้ผู้ป่วย

สถานที่ปฏิบัติงานแผนก (X-ray)

1. บริเวณแผนก X-ray ต้องจัดให้อยู่ภายในตัวอาคารที่อยู่ด้านล่างสุดและอยู่ห่างจากตึกผู้ป่วยเพราะห้อง X-ray เป็นจุดที่มีอันตรายถ้ามีเหตุฉุกเฉินก็จะสะดวกในการเคลื่อนย้ายและในเรื่องของรังสีที่ใช้ในการทำ X-ray ก็ต้องมีกำแพงหนาด้านเพื่อป้องกันการทะลุทะลวงของกัมมันตภาพรังสี

2. ต้องมีการบริการรับส่งผู้ป่วยและเอกสารแนบส่งซีดีตำแหน่งที่ทำ X-ray และมีการลงทะเบียนผู้ป่วยทั้งใหม่และเก่าอย่างถูกต้อง ในพื้นที่ให้บริการต้องมีความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย และมีที่ให้นั่งรอและห้องนอนพักสำหรับผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย มีห้องน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า มีกุญแจลิ้นชักสำหรับเก็บทรัพย์สินผู้ป่วยเมื่อมาใช้บริการและในห้องต้องมี ปุ่ม กดขอความช่วยเหลือ
3. ด้านประตูทางเข้าต้องมีความกว้างพอสมควรและเป็นสัดเป็นส่วนมีป้ายระบุชัดเจน และสำหรับรถนั่งของผู้ป่วยได้อย่างสะดวก และเมื่อมีเหตุการณ์ใด ทีมสามารถเข้าช่วยเหลือได้สะดวก
4. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ถ่ายภาพรังสีต้องมีการป้องกันและควบคุมคุณภาพป้องกันรังสี
5. ห้องล้างฟิล์ม และห้องถ่ายภาพรังสีต้องแยกกันและมีบริเวณสำหรับเก็บฟิล์ม
6. ป้ายสัญลักษณ์ที่จำเป็นต้องชัดเจน แบ่งแยกเป็นสี เช่น สีเขียว สีแดง ป้ายเตือนหญิงตั้งครรภ์
7. เครื่องคอมพิวเตอร์ในการลงข้อมูลบันทึกผลการตรวจและโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกเครื่องถ่ายภาพเอกซเรย์สแกนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องพร้อมใช้งานตลอด 24 ชม.

การปฏิบัติงานแผนกและประเภทการ X-ray

ในการขึ้นปฏิบัติงานในแผนก X-ray นั้นจะต้องสับเปลี่ยนกันทำงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานก็แตกต่างกัน เริ่มตั้งแต่ เวน 8-16 น. เวน 12 ชม. เวน 16 ชม. จะสลับกัน ภายในแผนกจะต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำแต่ละห้อง เช่น ประเภท X-ray ปกติ ฟิล์มหน้าอกดูในส่วนของปอดว่าผิดปกติหรือมีหัวใจโต หรือ มีลมรั่วในปอดในกรณีที่อยู่ติดเหตุกระทกหน้าอกหรือจะเป็นการส่งฟิล์มในกรณีการตรวจเช็คสุขภาพประจำปีดูความผิดปกติของปอดเป็นส่วนประกอบการวินิจฉัยด้านร่างกาย และ ในประเภทของการ X-ray คอมพิวเตอร์ CT เป็นเครื่องสร้างภาพด้วยสนามแม่เหล็กเป็นการดูความผิดปกติส่วนที่ละเอียดกว่าปกติและแม่นยำยิ่งขึ้นแต่ตรงนี้ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงแล้วแต่จุดที่แพทย์สั่งทำ CT นั้นเอง ประเภทของ MRI และเครื่องถ่ายภาพด้วยรังสีที่มีความละเอียดมากจะเห็นความผิดปกติเป็นลักษณะเส้นเลือดเล็กหรือรอยการบาดเจ็บภายในได้ดีมากและเป็นที่ยอมรับในโรงพยาบาลทั้งรัฐบาลและเอกชน การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ขึ้นเวรต้องมีการปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย เช่น เวลาที่รับผู้ป่วยเข้าในแผนก X-ray ก็ต้องมีการใส่เสื้อตะกั่วป้องกันรังสี สวมแว่นตาป้องกันรังสี ใส่ปลอกคอที่มีตะกั่วป้องกันรังสี และต้องซักถามผู้ป่วยที่มาใช้บริการเกี่ยวกับประวัติ การแพ้อาหารทะเล แพ้สารต่าง ๆ การแพ้ยา การตั้งครรภ์ในผู้หญิง และต้องมีการ

ให้บริการด้านรังสีตามสิทธิผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ห้องผู้ให้บริการต้องมีการปฏิบัติตามคำสั่งแพทย์ และรายงานผลตรวจวินิจฉัยไปยังห้องแปลผลแล้วยังมีการปลี่ยนเอกสารผลการวิเคราะห์การตรวจ ออกมาให้แพทย์ผู้ส่งตรวจดูผลนั้นอีกครั้งแล้วมีการวางแผนการรักษาครั้งต่อไป

มีการอธิบายสาเหตุการตรวจและการให้คำชี้แนะแก่ผู้บริการอย่างละเอียดก่อนที่จะทำการฟิล์มในแต่ละครั้งและมีการเฝ้าติดตามหลังการทำฟิล์ม X-ray ถึงการเปลี่ยนแปลงและถ้าพบว่ามีความผิดปกติก็ต้องนัดให้ผู้ป่วยมาดูเป็นราย ๆ ไปเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้ป่วยมีการลงทะเบียนผู้ป่วยที่มาใช้บริการในแผนก X-ray ในทุกรายเพื่อเป็นการเก็บข้อมูลเป็นสถิติประจำแผนกของโรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนก X-ray ต้องมีการควบคุมเรื่องการติดเชื้อภายในแผนก โดยมีการใช้น้ำยาฆ่าเชื้อตามมาตรฐาน โรงพยาบาลทั้งทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในแผนก และมีการตรวจวัดปริมาณรังสีตามมาตรฐานหลักวิชาการเป็นการควบคุมคุณภาพ

ทฤษฎีการบริการแผนกทันตกรรม

แผนกทันตกรรม (Dentistry) หมายถึง การตรวจสุขภาพช่องปากและรวมไปถึงปัญหาทางช่องปาก การติดเชื้อในช่องปาก รวมไปถึงการถอนฟัน อุดฟัน รักษาโรคฟัน การทำศัลยกรรมเกี่ยวกับการจัดฟัน ฟอกฟันขาวเสริมเขี้ยวฟันเพื่อให้เกิดความสวยงาม เป็นต้น (รุตภาพกร อินทร์เสวก, 2557)

สุขภาพช่องปากมีความสำคัญอย่างยิ่งเป็นอวัยวะอย่างหนึ่งของร่างกายและมีลักษณะทางกายวิภาคที่ส่งเสริมให้มีการติดเชื้อง่ายมากเพราะช่องปากเป็นจุดที่สะสมสิ่งสกปรกเมื่อเวลาเรารับประทานอาหารก็จะสะสมและมีโอกาสการติดเชื้อแบคทีเรีย เป็นหนองในช่องปาก ขากรรไกร ใบหน้า, ลำคอ, สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ตัวส่งเสริมให้เกิดได้ตลอดเวลาในตัวบุคคล (จิรพันธ์ พันธุ์ฉัตร, 2542)

เจ้าหน้าที่ทันตแพทย์ คือ หมอที่ทำหน้าที่ให้บริการทางด้านช่องปาก ทำหน้าที่ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ดูแลรักษาเรื่องโรคฟันผุและให้คำแนะนำในเรื่องของการดูแลรักษาช่องปาก เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยทันตแพทย์ คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ให้การดูแลผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับสุขภาพ ทั้งผู้ที่มาใช้บริการทั้งคนไทยและกลุ่มลูกค้าที่มารับบริการชาวต่างชาติกลุ่ม (CLMV) คือ กลุ่มชาวกัมพูชา กลุ่มชาวพม่า กลุ่มชาวลาว กลุ่มชาวเวียดนาม ฟันทำหน้าที่ซักประวัติเบื้องต้นลงบันทึกประวัติผู้มาใช้บริการช่วยในการหยิบจับอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการตรวจและให้ความสะดวกในการให้บริการรวมทั้งการออกใบนัดให้ผู้มาใช้บริการมารับรักษาในครั้งต่อไป

การดูแลรักษาในเรื่องของทันตกรรมในปัจจุบันเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งจากการสำรวจพบว่าประชาชนในชุมชนล้วนแล้วแต่มีปัญหาเรื่องสุขภาพช่องปากเป็นอันดับต้น ๆ ไม่ต่างกับ

โรคทางด้านอายุกรรมอื่น ๆ เช่นกัน อาจเป็นเพราะประชาชนยังขาดการตระหนักถึงเรื่องโรคในช่องปากถ้าเมื่อใดไม่มีอาการปวดฟันก็จะไม่มีการนึกถึงทันตแพทย์และก็จะมองว่าปัญหาเล็กน้อยและบางคนอาจไม่เข้าใจเกี่ยวกับเรื่องโรคในช่องปากนั้นจริง ๆ แล้วเริ่มตั้งแต่เด็กวัยเรียนที่ต้องมีการดูแลรักษาและส่งเสริมให้มีการเห็นความสำคัญ โดยเริ่มตั้งแต่เด็กอายุประมาณ 1 ปีหรือวัยทารกเพราะเป็นช่วงที่เด็กกำลังให้ความสนใจในเรื่องของบริเวณช่องปาก โดยธรรมชาติของวัยนี้ก็จะมักจะชอบและพอใจในเรื่องของการ กัด ดึง การดูด และกลืนสิ่งต่าง ๆ ในช่องปากจึงส่งผลให้มีการกระตุ้นของเหงือกและฟัน

สถานที่แผนกทันตกรรม

ลักษณะผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการด้านทันตกรรมนั้นจะเป็นลักษณะผู้ป่วยนอก อยู่ภายในโรงพยาบาลหรืออาจเป็นคลินิกแยกต่างหากเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการตรงส่วนหน้าก็มีเคาน์เตอร์เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้มาติดต่อสอบถามและทำทะเบียนประวัติและนั่งรอพบแพทย์ ระหว่างนั้นอาจมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนเกี่ยวกับหัตถการต่าง ๆ มีการสอบถามประวัติเรื่องการแพ้ยาหรือประวัติเกี่ยวกับการพบแพทย์ครั้งล่าสุดและบอกระยะเวลาการรอคอยระหว่างคิวรอตรวจด้านการทักทายผู้มาใช้บริการในแผนกทันตกรรมต้องทักทายผู้มาใช้บริการอย่างมีมารยาทและนอบน้อม

ทฤษฎีการบริการแผนกสถาบันความงาม

สถาบันความงาม (Beauty) หมายถึง สถานที่ที่ความรู้สึกทางบวก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องดี เรื่องของลักษณะเชิงเส้นลวดลายที่มองด้วยตาแล้วทำให้รู้สึกมีความสุขมีความพึงพอใจและสิ่งเหล่านั้นทำให้รู้สึกเจริญทางด้านจิตใจแก่ผู้ที่ได้สัมผัส (ธนภัทร รุ่งชนาภิรมย์, 2557)

ทฤษฎีความงาม คือ ธรรมชาติที่ถูกถ่ายทอดออกมาในรูปแบบของการดำเนินวิถีชีวิตของมนุษย์โดยมีการยกระดับทางด้านความคิดและแรงบันดาลใจให้มีความรู้สึกถึงความตื่นตัวร้อนแรงและให้เกิดแรงดึงดูดความสนใจทำให้เกิดการกระตุ้นความรู้สึกความต้องการและรวมไปถึงความพึงพอใจและเพิ่มศักยภาพทางสังคมในเรื่องของรูปแบบสไตล์แฟชั่นสีสันความหรูหรามีคุณค่าอย่างมีระดับ บางคนมองความงามแตกต่างกัน ตลอดตอย ลีโอ (2551) กล่าวว่า การรับรู้ความงามเป็นการรับรู้ที่มองออกไปจากตัวถือเอาอารมณ์พึงพอใจของตัวเองเป็นหลัก (Subjective beauty) ความงามที่จริงนั้น คือ ความงามที่มีจริงในตัวเอง (Objective beauty) (ปรีดา ข้าวบ่อ, 2552)

ทฤษฎีเกี่ยวกับสี คือ องค์ประกอบที่บ่งบอกถึงความรู้สึกเกี่ยวกับศิลปะ การเลียนแบบ ภาพวาด สื่อวัสดุต่าง ๆ ในไม้ม สีผิว เป็นที่เข้าใจร่วมกัน ด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความงาม ความหมายในการนำไปใช้ (อนันต์ ประภาโส, 2558) ถ้าพูดถึงความสวยงามทุกคนย่อมปฏิเสธ

ไม่ได้ถึงความอยากมีไว้ในครอบครองเพื่อให้ดูโดดเด่น เรียกว่าความงามเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ จากการศึกษาความต้องการด้านความงามนั้นในหลาย ๆ ปีที่ผ่านมาได้มีการวิวัฒนาการพัฒนาเป็นการแข่งขันกันทางการตลาดกันเยอะมากตั้งแต่สถาบันคลินิกหรือโรงพยาบาลต่างก็มองในเรื่องของการเติบโตทางด้านตลาดเอเชียก็มีการกล่าวถึงการบริการด้านความงามไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการแพทย์ศัลยกรรมความงาม ด้านการบำบัดฟื้นฟู ด้านธุรกิจสปา ด้านทันตกรรมความงามเป็นที่นิยมมากในกลุ่มเด็กวัยรุ่นถึงแม้ราคาด้านการจัดฟันจะแพงขึ้นในเรื่องของอุปกรณ์แต่ก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคในการที่ทำให้การจ้องคิวในร้านหมอฟันลดน้อยลงเลย ดังนั้นจึงเป็นจุดแข็งการทำธุรกิจทันตกรรมจัดฟันในส่วนของโรงพยาบาลก็มีการเปิดให้บริการด้านความงามโดยมีบุคลากรที่มีความรู้ในเรื่องของความงามและพร้อมให้คำปรึกษา

สถาบันความงามที่เปิดให้บริการสถาบันผิวหนัง/ ศัลยกรรมพลาสติก

สถาบันความงาม AAA ศรีราชาเปิดเมื่อ ปี 2549 สถาบันสุขภาพผิวพรรณและความงามของเราพร้อมให้บริการด้านความงามแก่สุขภาพสตรี บริการของสถาบันที่พร้อมไปด้วย เครื่องมือนวัตกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผิวพรรณเปล่งปลั่งสดใส ลดริ้วรอย กระตุ้นคอลลาเจน เพื่อผิวพรรณและกระชับผิว รักษารอยแผลเป็นให้ผิวกลับมาเรียบเนียนอีกครั้ง ทางสถาบันรวมถึงบริการอื่น ๆ อีกเช่นรักษาในเรื่องของกระ ปานดำ ฝ้า หูด ฝ้า ฯลฯ



ภาพที่ 2-3 สถาบันความงามที่เปิดให้บริการสถาบันผิวหนัง/ ศัลยกรรมพลาสติก

โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชาได้รับเกียรติจากนานาชาติและเป็นที่ยอมรับในสากลให้เป็นโรงพยาบาลที่ได้รับมาตรฐานระดับบริการสากล JCI และสามารถวางใจในคณะแพทย์ผู้ให้บริการได้ สถาบันสุขภาพผิวพรรณ ให้บริการโดยทีมแพทย์ผู้ชำนาญทางเฉพาะทาง สถาบันความงามบริการด้านสุขภาพผิวพรรณ และความงามโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา ดูแลสุขภาพผิวพรรณ ทิวเรือนร่าง ครบวงจร ด้วยคณะแพทย์ผู้ชำนาญการด้านผิวพรรณ และศัลยกรรมพลาสติก

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

1. ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจ
2. รวดเร็วทันใจ
3. แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ
4. การให้บริการด้วยความเต็มใจ
5. กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
6. มีความกระตือรือร้นในการให้และเป็นมืออาชีพบริการ

มาตรการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ (เช่น วุฒิการศึกษา ใบประกอบโรคศิลป์) มาตรการ
ออกใบรับรองคุณวุฒิ คุณสมบัติของแรงงาน เช่น (วุฒิปัฏการทำอาหาร วุฒิปัฏการแพทยจาก
สถาบันความงาม)

ทฤษฎีการบริการแผนกแคชเชียร์

แผนกแคชเชียร์ (Cashier) หมายถึง เงินสด ธนบัตร เหรียญ ที่ธุรกิจถือไว้ในมือ โดยที่
ยังไม่มีให้นำเอาเงินนั้นไปฝากธนาคาร ธนาณัติ ดราฟต์ แคชเชียร์เช็ค เป็นต้น (เฉลิมขวัญ
เศรษฐบุญยงค์, 2556)

ดังนั้นเงินสดยังหมายถึงเงินสดที่มีอยู่ในมือที่กิจการมีอยู่รวมไปถึงเงินฝากธนาคาร
ทุกชนิด ตั๋วเงิน เช็ค ธนาณัติที่ยังไม่ได้นำไปขึ้นเป็นเงินที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที (ชนเดช
มหโกไคย, 2555)

องค์กรมีส่วนประกอบหลายอย่างในการวางแผนประสานงานติดต่อและประกอบกับการ
ตัดสินใจของผู้บริหารในการจัดการบริหารขององค์กรหรือบริษัท ส่วนหนึ่งประกอบไปด้วยการ
จัดการบริหารด้านการเงินเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากเพราะถือเป็นหัวใจขององค์กร องค์กรมี
ความจำเป็นต้องมีการจัดลำดับเรื่องสภาพคล่องทางการเงินให้อยู่ในรูปที่สอดคล้องกับความเป็น
จริงในปัจจุบันนั้นหมายถึงค่าใช้จ่าย เงินเดือนพนักงาน เงินโบนัส เงินชำระคืนธนาคาร เงินได้คืน
ของผู้ถือหุ้น เงินหมุนเวียนภายในบริษัท ล้วนแล้วแต่ต้องมีการวางแผนด้านการเงินทั้งสิ้นเพื่อให้
เกิดสภาพคล่องที่ดี ดังนั้นหัวใจของการบริหารองค์กรก็หมายถึงการเงิน

หน้าที่หลักและการบริการของแผนกแคชเชียร์

1. เก็บเงินจากผู้มาใช้บริการจากลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอ
จังหวัดชลบุรี
2. ให้บริการลูกค้าในส่วนของการบริการด้านเอกสารการสำรองจ่าย หรือ (Contact) กับ
บริษัทอื่น ๆ ประกันสุขภาพ ลูกหนี้การวางบิล
3. ตรวจสอบสิทธิค่าบริการในส่วนต่าง ๆ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัด
ชลบุรี
4. ประสานงานในทุกแผนกเช็คความครบถ้วนเรื่องบิลต่าง ๆ ที่ได้รับในเรื่องของ
ลายเซ็นเช็ค รายชื่อบุคคลในเอกสารต้องครบเพื่อความสะดวกและรวดเร็วทางการเงิน
5. ตรวจสอบเช็คในการรับส่งในเรื่องของเงินอย่างถูกต้องและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันอย่าง
ราบรื่น
6. ทำบัญชีสรุปรายรับรายจ่ายในรูปแบบง่าย ๆ ระหว่างวันได้ถูกต้อง

7. มีความพร้อมในเรื่องของการเงิน เงินทองเหรียญบาท เงินธนบัตร ต้องจัดสำรองไว้เพื่อสำรองในกิจกรรมด้านการเงิน
8. มีการจัดการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการทำงาน
9. เก็บเงินในทุกส่วน ค่ายา ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่ารักษา ค่าบริการ สัดส่วนในส่วนจากรายรับทั้งหมดในโรงพยาบาล
10. ให้การบริการทางการเงินแก่ผู้มาใช้บริการภายใต้กฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดและเคารพในสิทธิผู้มาใช้บริการอย่างนอบน้อม

ทฤษฎีการบริการแผนก (Admission)

แผนก Admission หมายถึง การรับ การเลือก แนะนำในเรื่องของส่วนต่าง ๆ ให้บุคคลเข้าใจและเรียงลำดับความสำคัญ การเตรียมความพร้อม การสมัครใจในการเข้ารับการคัดเลือกและการได้รับเข้า การดูแลขององค์กร หน่วยงาน เช่น การสอบคัดเลือก การตัดสินใจในการเลือกคณะกรรมการรับรองในส่วนห้องพัก การได้โอกาสใช้สิทธิพิเศษที่มีอยู่ในเรื่องของประกันสุขภาพสิทธิการคุ้มครองต่าง ๆ รวมไปถึงการยื่นความจำนงและการยื่นข้อเสนอ (อริสรา ธนาปกิจ, 2554)

Admission เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ยังให้บริการด้านการจองห้องพักในสถานบริการต่าง ๆ โรงแรม โรงพยาบาล เป็นการให้บริการด้านการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการแนะนำรายละเอียดทั้งหมดที่มีอยู่ให้ผู้มาใช้บริการทราบบางครั้งเป็นการยื่นข้อเสนอเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้มีการตัดสินใจเลือกในการเข้าใช้บริการรวมทั้งการแจ้งรายละเอียดเรื่องราคาเบื้องต้นให้ผู้มาใช้บริการทราบในการแนะนำ Admission อาจจะต้องใช้อุปกรณ์เข้ามามีส่วนในการให้คำแนะนำ คอมพิวเตอร์ กล้องบันทึกรายละเอียด เพิ่มข้อมูลในการประกอบการอธิบายรวมทั้งการแจ้งสิทธิพิเศษอื่นที่ผู้มาใช้บริการมีอยู่อาจจะเป็นในกรณีที่เป็นสิทธิพิเศษที่ทางองค์กรมีให้ในเรื่องของส่วนลดในโอกาสต่าง ๆ หรือเป็นโปรแกรมพิเศษสำหรับลูกค้าคนสำคัญที่องค์กรเสนอให้ หรือ อาจเป็นสิทธิพิเศษที่ผู้มาใช้บริการมีอยู่แล้วในรูปของประกันสุขภาพส่วนเงินสดส่วนลดเบิกข้าราชการที่ผู้มาใช้บริการสามารถลดหย่อนได้ ในรูปแบบการเข้าใช้บริการในแผนก Admission ของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีลักษณะการให้บริการประกอบไปด้วย 4 รายการได้แก่

1. รูปแบบการจองห้องพักผู้ป่วย Admission/ Form
 - 1.1 ห้อง Royal suite.....บาท/ Bath/ Day
 - 1.2 ห้อง President suite ...บาท/ Bath/ Day
 - 1.3 ห้อง Executive suite...บาท/ Bath/ Day

- 1.4 ห้อง Standard..... บาท/ Bath/ Day
 - 1.5 ห้อง Ward room (6B) บาท/ Bath/ Day
 - 1.6 ห้อง Icu (Vip) บาท/ Bath/ Day
 - 1.7 ห้อง Icu (Vip) บาท/ Bath/ Day
 - 1.8 ห้อง Imicu room..... บาท/ Bath/ Day
 - 1.9 ห้อง Nsy room..... บาท/ Bath/ Day
 2. สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล
 - 2.1 ไม่ต้องการใช้บัตรเครดิตผ่านโรงพยาบาล
 - 2.2 ใช้เครดิตผ่านโรงพยาบาล
 - 2.3 สิทธิบริษัทประกัน
 - 2.4 พ.ร.บ. สำรองจ่ายบุคคลที่ 3
 - 2.5 บริษัทคู่สัญญา
 - 2.6 สิทธิข้าราชการและอื่น ๆ
 3. เอกสารประกอบการเบิก
 - 3.1 บัตรประชาชน
 - 3.2 บัตรประกันสังคม
 - 3.3 ใบเคลม
 - 3.4 ใบส่งตัว
 - 3.5 บัตรพนักงาน (บริษัทคู่สัญญา)
 - 3.6 ใบขับขี่
 - 3.7 บัตรข้าราชการ
 - 3.8 กรมธรรม์ในกรณีต่างชาติ
 - 3.9 บัตรสิทธิอื่น ๆ
 4. เอกสารที่ผู้รับบริการต้องการ
 - 4.1 ใบรับรองแพทย์ (लगาน ลาเรียน)
 - 4.2 ใบรับรองแพทย์สำหรับสิทธิประกอบการเบิกอื่น ๆ
 - 4.3 ใบเคลมประกัน
- เงื่อนไขในการทำข้อตกลงในการเข้ารับการจองห้อง
1. ส่วนเกินค่าห้องในการนอนโรงพยาบาลวันละ..... บาท
 - 1.1 ผู้ป่วยใน

1.2 ผู้ป่วยนอก

1.3 นุกเงิน

1.4 Observe

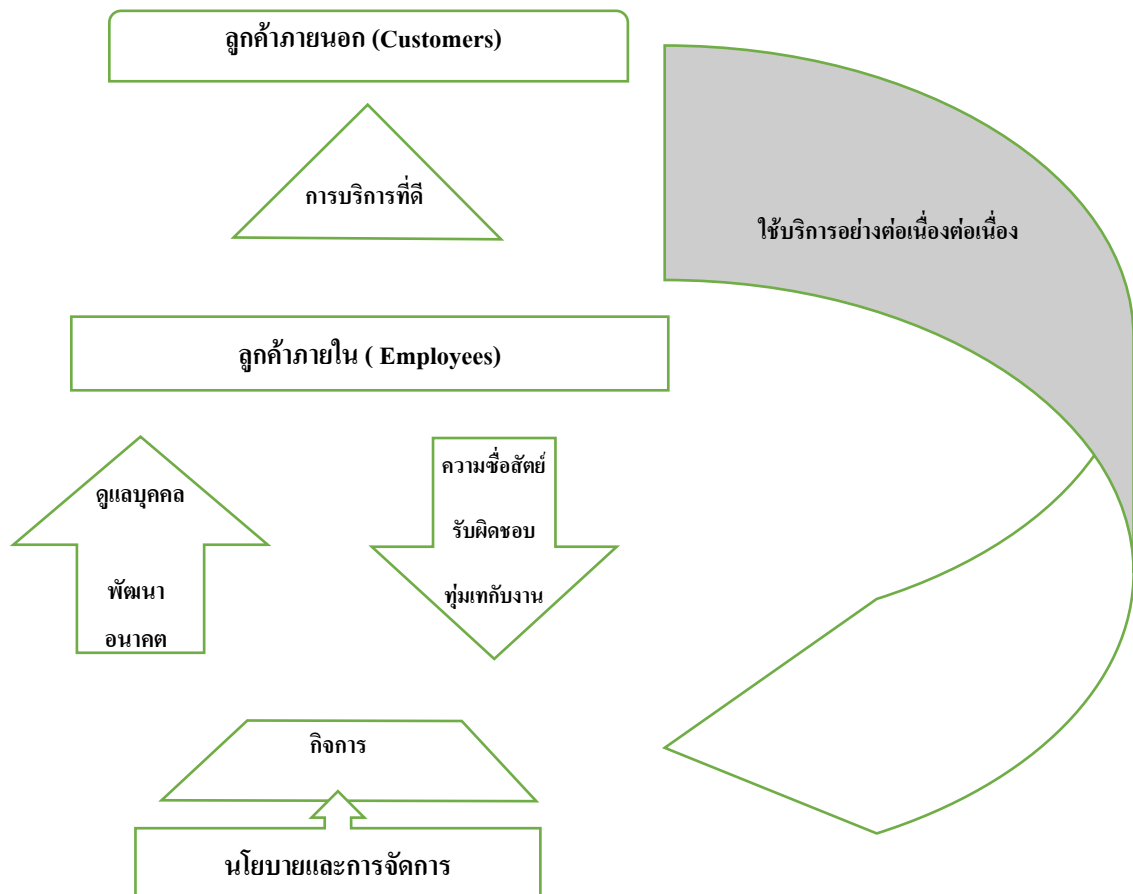
ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Quality service) คือ ความสามารถในการทำงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพหากเป็นการบริการด้านการพยาบาลที่มีคุณภาพ กล่าวคือ เรื่องของการรักษาโรคต้องหายจากการเป็น โรคหรือจากการเจ็บป่วย ถ้าเป็นบริการด้านอาหารคุณภาพอยู่ที่ความอร่อยหรือ รส ของอาหารนั่นเอง (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551)

คุณภาพการบริการนั้นเป็นเรื่องที่ลูกค้าต้องการจากการบริการและลูกค้าก็ยังกล่าวถึงอยู่เสมอซึ่งรวมไปถึงความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการจากการบริการในการวัดคุณภาพในการให้บริการจะวัดได้จากหน่วยงาน องค์กรในระดับการให้บริการในแต่ละระดับว่าอยู่ในระดับใด โดยให้ลูกค้าเป็นผู้ประเมินคุณภาพการบริการนั้นเป็นระดับคะแนนออกมาหลังจากที่ลูกค้าได้ใช้บริการแล้วโดยระดับคะแนนสูงสุดเต็ม 10 นั้นหมายถึงคุณภาพการบริการที่ดีเยี่ยม (เกอร์สัน ริชาร์ด, 2546)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Quality service) กล่าว โดยคำกล่าวทั่ว ๆ ไปคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้อง คือ

1. การสอดคล้องและความต้องการ ของลูกค้า
2. ระดับความสามารถการบริการลูกค้า ในการให้การบริการที่ลูกค้าความต้องการ
3. ระดับความพึงพอใจลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว



ภาพที่ 2-4 ความสัมพันธ์คุณภาพการบริการ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539)

ประเภท ลูกค้าภายนอก (Client or customer) คือ กลุ่มคนที่จ่ายเงินแลกกับการใช้บริการ (An external is the one who pay to get services) ทั้งกลุ่มลูกค้าคนไทยและกลุ่มลูกค้าต่างชาติกลุ่ม (CLMV) กัมพูชา พม่า ลาว เวียดนาม

ประเภท ลูกค้าภายใน (An employee) คือ กลุ่มคนที่ให้บริการแลกกับเงิน (An internal customer is the one who services to get pay)

องค์กรธุรกิจโรงพยาบาลที่เปิดให้บริการนั้นจะมองว่าบุคคลในโรงพยาบาลทุกคนก็คือลูกค้าภายในโรงพยาบาลและการวัดคุณภาพการบริการก็จะวัดจากลูกค้าภายในโรงพยาบาลที่มาใช้บริการส่วนหนึ่งจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยและลูกค้าภายนอกโรงพยาบาลที่มาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการอยู่นั้นก็คือลูกค้าจริง ๆ ที่เป็นผู้ประเมินด้านคุณภาพของการบริการหลังจากได้ใช้บริการไปแล้วในแต่ละจุดการให้บริการโดยใช้เครื่องมือจากการมาสัมผัสโดยวัดได้จากความรู้สึกเป็นตัวบอกและอ้างถึง เช่น

1. การได้รับบริการที่รวดเร็วถูกต้อง
2. มีความน่าเชื่อถือได้
3. มีความเข้าใจและรับฟังลูกค้ามีความสุภาพมารยาทดี
4. มีความปลอดภัยอบอุ่นสบายใจหรือการเข้าถึงการให้บริการยุ่งยากมีความซับซ้อนจนทำให้ผู้มาใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงได้สะดวก

5. มีการสื่อสารเข้าใจตรงกันระหว่างผู้มาใช้บริการกับผู้ให้บริการมีความเข้าใจตรงกัน เมื่อมาใช้บริการในโรงพยาบาลและสิ่งเหล่านี้ก็คือจะถูกบันทึกและประเมินคุณภาพการบริการจากกลุ่มของลูกค้าภายนอกและสามารถวัดได้โดยมีการนำเอาหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เข้ามาเป็นตัวกำหนด เป็นการตัดสินว่าดีหรือไม่ดี เช่น ระดับการตรวจรักษา การวัดคุณภาพโดยใช้ระดับคะแนนของจำนวนคนไข้ที่เข้ามารับการรักษา วัดได้จากการทำงานระดับที่วัดคือผลงานที่ออกมาเป็นปริมาณ จำนวนคนไข้ที่เพิ่มขึ้นและลูกค้าจากภายนอกนั้นเอง การค้นหาระดับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก เพื่อตอบสนองความต้องการ และการเพิ่มคุณค่าการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการสอบถามความต้องการ การเฝ้าสังเกต การทบทวน คือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ตรงกับใจของลูกค้าและเป็นการเพิ่มทางเลือกและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า (วิชัย ปิติเจริญธรรม, 2548, หน้า 153)

การบริการ (Service) คือ กิจกรรมการกระทำที่ทำให้เกิดกิจกรรมแก่ผู้อื่นโดยความตั้งใจและเต็มใจในการจะกระทำกิจกรรมนั้นด้วยความรู้สึกที่ดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในกิจกรรมนั้น การบริการอาจจะสัมผัสไม่ได้โดยการจับต้องแต่เป็นการแสดงการกระทำด้วยการแสดงพฤติกรรมเป็นไปในลักษณะการแสดงออกโดย การยกมือไหว้กล่าวสวัสดิ การแสดงพฤติกรรม โดยการยิ้มทักทายด้วยคำพูด โดยการซักถามด้วยวาจาทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกดี มีความสุขและประทับใจทำให้เกิดการบอกต่อถึงพฤติกรรม หรืออาจเป็นการแสดงพฤติกรรมด้วยการมองด้วยไมตรีจิตทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ทำให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจตอบสนองความต้องการการบริการ เช่น โรงพยาบาล (ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548)

การบริการ (Service) หมายถึง เป็นการจับต้องไม่ได้ สามารถซื้อขายได้ เช่น ด้านการบริการทางการแพทย์ บริการทางด้านโรงพยาบาล (ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548)

คุณภาพการบริการทางด้านจิตวิทยาอาจเรียกว่าเป็นการสัมผัสได้ด้วยจิตใจที่ลึกและละเอียดกว่าการกระทำที่หยาบ ๆ ทางด้านร่างกายภายนอกนั้นเอง ดังคำกล่าวที่ว่า การกระทำย่อมสำคัญกว่าคำพูด ลักษณะการบริการ 7 ประการ การบริการที่ดี ได้แก่

1. การยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้า
2. การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยที่ยังมิได้ร้องขอ

3. การให้เกียรติแสดงความนับถือแก่ลูกค้า
4. การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ
5. การรักษาสีทิวของลูกค้ำและรักษาภาพพจน์ขององค์กร
6. การมีความสุขภาพ อ่อนโยน มารยาทดีกับลูกค้า
7. การกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้าเกินความคาดหวัง

(วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, 2539)

นั่นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการนั้นเป็นความต้องการของลูกค้าสูงสุดและผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการอย่างพึงพอใจโดยที่ลูกค้ามิได้ร้องขอในการบริการ

คุณภาพการบริการ ก็เหมือนกับการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรภายในองค์กร คือ ควบคุมตัวแปร (Parameters) เป็นองค์ประกอบในการบริการแก่ลูกค้า (วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, 2539) องค์กรที่มีชื่อเสียง ในด้านการบริการที่มีคุณภาพนั้นได้รับในสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ กล่าว คือ จะมีอัตราการรักษาลูกค้าสูงกว่าคู่แข่งมากและได้มีการ โฆษณาแบบปากต่อปากเป็นจำนวนมากและได้รับส่วนแบ่งทางด้านการตลาดมากกว่าสามารถดึงดูดใจลูกค้าและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ได้มีความสามารถทางด้านการให้ผลตอบแทนด้านการลงทุนสูงรวมไปถึงการมียอดขายที่สูงขึ้นอัตราเป็น 2 เท่า ดังนั้น การพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพื่อมุ่งไปที่ลูกค้าและเพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดและการเพิ่มยอดขายและยอดการให้บริการให้มากพอต่อความอยู่รอดขององค์กร (วิชัย ปิติเจริญธรรม, 2548)

คุณภาพการบริการ คือ การทำในสิ่งที่ถูกและทำในสิ่งที่ดีและผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ พิจารณาจากรูปแบบด้านคุณภาพในการให้การดูแลรักษาพยาบาล คือ การรับรู้และความสามารถของตัวผู้ให้บริการมีการยอมรับ มีประสิทธิภาพมีการปรับใช้กลยุทธ์และเทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและมีการเข้าถึงในการบริการ ได้อย่างปลอดภัย และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น (สุมาลี จักรไพศาล, 2541)

คุณภาพของการบริการด้านสุขภาพ คือ การตอบสนองด้านความต้องการของผู้มารับบริการในด้านสุขภาพและมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามที่มีความคาดหวังและเหนือจากการคาดหมายและทำให้ผู้มารับบริการด้านสุขภาพได้รับความประทับใจและความพึงพอใจในที่สุดและเกิดความจดจำและกล่าวถึง (เพ็ญจันทร์ แสงประสาน, 2540)

ลักษณะของ โรงพยาบาลที่มีคุณภาพนั้นต้องมีการเตรียมสถานที่พร้อมเพียงทั้งทางด้านบุคลากร อาคารอุปกรณ์ที่มีไว้เพื่อบริการด้านการป้องกันโรคอย่างปลอดภัย รวมทั้งการตรวจรักษาด้วยความเที่ยงตรงแก่ประชาชนทั่วไปอีกทั้งให้บริการในชุมชนด้วยมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลที่กำหนด (Hospital accreditation) HA หมายถึง การรับรองคุณภาพของ

สถานพยาบาล และยังสามารถนำไปใช้ในการรับรองคุณภาพกับสถานหน่วยงานอื่น ๆ ได้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลรวมทั้งเป็นการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนจากการรับรองจากองค์กรภายนอก ที่สำคัญ คือ เป็นการกำหนดมาตรฐานและการตรวจสอบรวมไปถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของทางโรงพยาบาล ปัจจุบันการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (พรพ.) คือ เป็นการรับรองว่า

1. เป็นการรับรองของโรงพยาบาลว่าความมุ่งมั่นกับการพัฒนา เกี่ยวกับคุณภาพ และทุกคนรับรู้เป้าหมาย และบทบาทตนเอง อย่างไรและมีความพยายามที่จะพัฒนาด้านคุณภาพได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

2. เป็นการรับรองว่าโรงพยาบาลนั้นมีกระบวนการในการทำงานอย่างมี มาตรฐาน และรู้ว่ามาตรฐานนั้นคือเป็นมาตรฐานโรงพยาบาล

3. เป็นการรับรองว่าทางโรงพยาบาลต้องมีระบบสำหรับการตรวจสอบตนเองให้มีความน่าเชื่อถือ คือมีการแสดงว่ามีภาคปฏิบัติที่ต้องตามระบบที่วางไว้มีการวัดผลลัพธ์และมีการนำปัญหาและบทบาทนั้นมาทบทวนและเกิดการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องอย่างต่อเนื่อง

4. เป็นการรับรองว่าทางโรงพยาบาลนั้นมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีการร่วมกันทำงานกันเป็นทีม

5. เป็นการรับรองว่าทางโรงพยาบาลนั้นมี อัตรากำลังคน ด้านสถานที่ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้งานอย่างเหมาะสมและมีกระบวนการบำรุงรักษาและพัฒนาให้สอดคล้องและสามารถใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

คุณภาพการบริการโรงพยาบาล คือ การให้บริการบวกพร้อมด้วยการดูแลสุขภาพอย่างถูกต้องและมีความรู้และผู้ที่ปฏิบัติงานมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีความทุกข์ทางร่างกายและจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในสังคมเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างมีคุณค่าและมีความคำนึงถึงภาวะการณ์เจ็บป่วยของผู้ป่วยเป็นสำคัญและแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยเอาใจใส่ เป็นการรับรู้โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส ทางหู ทางตา ทางลิ้น ทางจมูก ทางผิวหนัง เป็นการแสดงถึงการรับรู้เกิดจากองค์ประกอบหลายอย่าง คือ การรับรู้ การเรียนรู้ ความทรงจำ และเป็นแรงกระตุ้นทางอารมณ์ต่าง ๆ

เกณฑ์การประเมินคุณภาพของการบริการโรงพยาบาลมีการประเมินกันหลายรูปแบบ และก็ได้มีการนำมาประเมินด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลโดยมีการสร้างเครื่องมือขึ้นมาประเมินเพื่อนำมาใช้ในการประเมินด้านคุณภาพของโรงพยาบาลในประเทศไทยเพื่อให้ได้มาตรฐานและให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้มาใช้บริการคนไทยและโดยเริ่ม

จากพื้นฐานความต้องการและความนึกคิดและความคาดหวังของคนไทยรวมไปถึงกลุ่ม ผู้ใช้บริการด้านสุขภาพชาวต่างชาติ (CLMV) ชาวกัมพูชา ชาวลาว ชาวเวียดนาม ชาวพม่า และ ในการวัดระดับคุณคุณภาพด้านการบริการและการรับรู้ด้านพยาบาลวิชาชีพทั้งภาครัฐก็มีการมาเข้าร่วมการพัฒนาการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลเพื่อให้เป็นที่รับรู้แก่ประชาชนและสังคม ดังนั้น จึงได้มีการสร้างเกณฑ์การวัดคุณภาพ คือ ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือได้ในสายตาของผู้มาใช้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างมีมิตรไมตรีรวมไปถึง ด้านความปลอดภัยและสามารถเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพนั้นได้อย่างทันท่วงทีโดยที่มีการติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการอย่างมีความเข้าใจอย่างทอ่งแท้จากผู้มารับ บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543, หน้า 1) ให้ความหมายว่า ความรู้สึก คือ ความรู้สึกรัก ชอบ ภูมิใจ และ สุขใจ เต็มใจ ประทับใจ มีเห็นด้วย อันจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน การเสียดสี อุทิศแรงกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

จากคำ นิยาม ความพึงพอใจนั้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจนั้นย่อมเกิดจากความดีงาม ความชื่นชอบในสิ่งที่เราทำรวมไปถึงหน้าที่การงานต่าง ๆ มีความรักที่จะทำหน้าที่ให้บริการและมีความยินดีกระตือรือร้นในการที่จะให้ความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้การดูแลพูดคุย อย่างอบอุ่นจนทำให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ได้ถึงความจริงใจเป็น ไปในแนวเชิงบวกและในบางครั้ง ความพึงพอใจก็อาจมีปัจจัยอีกหลาย ๆ อย่างเป็นการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการพบปะ พูดคุยหรือการผูกมิตรไมตรีในเบื้องต้นอีกด้วยทำให้เกิดความต้องการอย่างอื่นตามมาเช่น ทำให้เกิดสินค้าและบริการเกิดขึ้นแต่ไม่ได้หมายความว่ามีการเจรจาทางการเงิน ในทุกครั้งที่ไป ความพึงพอใจ อาจเป็นการตอบสนองในด้านอื่น ๆ ทางด้านสังคมถ้าเกิดมีความพึงพอใจกับการที่อยู่ในสังคมเกิดความชื่นชอบในหมู่คณะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมร่วมช่วยกันในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในทีมมีการสร้างยอดขายสร้างรายได้รวมไปถึงค่าบริการต่าง ๆ ที่ผู้มาใช้บริการยินยอมที่จะจ่าย เพราะมีความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้นในบางครั้งความพึงพอใจอาจเป็นในแนวทางทางด้าน พฤติกรรมคือการใช้บริการมีความพึงพอใจแล้วเกิดการมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นลูกค้า

ประจําเหมือนกับลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ก็มีความพึงพอใจในการบริการทางด้านสุขภาพไม่ว่าจะเป็นในด้านการต้อนรับเจ้าหน้าที่บริการก็มีความคล่องตัวใส่ใจในความต้องการของผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการซักถามประวัติในการรักษาทำประวัติเกี่ยวกับเอกสารก็มีความถูกต้องไม่เกิดความสับสนในตัวบุคคลมีการสอบถามด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลไพเราะทำให้ผู้มาใช้บริการสามารถที่จะสัมผัสได้ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับจึงทำให้การสอบถามประวัติเป็นไปได้อย่างรวดเร็วราบรื่นและทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชาจังหวัดชลบุรี

สำหรับการตัดสินใจซื้อด้วยความพึงพอใจ คือ ด้านสิ่งแวดล้อมองค์กรเกี่ยวกับการซื้อ (Webster & Wind, 1972) ประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ด้านบุคคล
2. ด้านสถานที่
3. ด้าน เทคโนโลยี
4. ด้านอุปกรณ์
5. ด้านราคา
6. ความสะดวก

(สืบชาติ อันทะไชย, 2556)

ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนก Admission ประกอบไปด้วย

1. ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ การพูดโดยเฉพาะ การสื่อสารเกี่ยวกับภาษา (CLMV) ชาวกัมพูชา ชาวลาว ชาวเวียดนาม ชาวพม่า ต้องสามารถสื่อสารเข้าใจ ต้องมีศิลปะในการพูด พูดให้ชนะใจผู้ฟัง การมองเมื่อเรามองใครเราจะต้องใช้สายตาด้วยความสุภาพเรียบร้อย ระมัดระวังในการใช้สายตาให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดได้ การแต่งกาย ต้องคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายให้พอดีพองาม อย่าให้มากเกินไปจนกลายเป็นเรื่องน่าเกลียด สุภาพอ่อนโยน เพราะเป็นการสัมผัสได้ตั้งแต่เริ่มแรกที่ยังไม่มีการพูดคุย และทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการ ได้ตลอดเวลาและมีการสลับสับเปลี่ยนกันอยู่ตลอดไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาใดและข้อจำกัดใด ๆ และมีการวางแผนงานด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านสถานที่ หมายถึง มีการจัดห้องเตรียมไว้สำหรับรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นสัดส่วนและมีมุมที่นั่งพักเป็นส่วนบุคคลและมีการจัดเครื่องดื่มไว้ให้บริการอยู่ตลอดเวลาทางด้านบรรยากาศภายในส่วนของแผนก Admission ต้องโปร่ง โล่งสบายมีไฟเปิดสว่างตาม

มาตรฐานจัดโต๊ะสำหรับเขียนเอกสารสัญญาต่าง ๆ อย่างสวยงามมีการตกแต่งห้องสวยงามหรูหรา สบายตาและมีป้ายชื่อผู้ให้บริการอย่างชัดเจน

3. ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล หมายถึง ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือ ข้อมูล การพูดสื่อสารให้เข้าใจกับลูกค้าที่ไม่ใช่คนไทย เช่น กลุ่มลูกค้าชาวแกมพูชา ชาวพม่า ชาวลาว ชาวเวียดนาม ที่สำคัญลูกค้าจะต้องมีการสื่อสารอย่างสมบูรณ์แบบและถูกต้องมีการวางระบบไม่ว่าจะเป็นด้านโทรศัพท์ภายในและภายนอกต้องมีการเชื่อมต่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถใช้ได้มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้และสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง สิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ปากกา ดินสอ กระดาษโน้ต นามบัตร เพื่อเป็นการทำให้ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก ในการหยิบจับใช้งาน

5. ราคา (Price) ต้องมีการตั้งราคาไว้ตามมาตรฐานและมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการมีความชัดเจนและทวนสอบได้ และวางระดับราคาไว้เป็นสัดส่วน เช่น ราคาห้องพักห้องสุทรา ราคาห้อง ROYAL ราคาห้อง President suite ราคาห้อง Executive suite ราคาห้อง Standard ชัดเจน

6. ความสะดวก (Convenience) หมายถึง ความสบาย, ความคล่อง, ความง่ายดาย ในเรื่องของการบริการให้เกิดความประทับใจของลูกค้าไม่ว่าหน่วยงานไหนก็ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากถือว่าเป็นมาตรฐานของทางด้านหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานเอกชน การลดเวลาการรอคอย (To reduce wait time) หมายถึง การลด ย่นย่อให้เล็กสั้นลง การประหยัดเวลาให้น้อยลง เพื่อประสิทธิภาพในการบริการให้ได้รวดเร็วไวขึ้นเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้องตรงจุดประสงค์ในแต่ละหน่วยงานก็จะมีการนำเอากระบวนการต่าง ๆ เพื่อเข้ามาปรับปรุงเรื่องของการรอคอยเข้ามาใช้มากมายให้ได้ประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นการสร้างระบบการวางแผนในการทำงานในส่วนอื่นเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเวลาที่เสียไปค่อนข้างน้อย ดังนั้นก็จะมีเวลาอีกจำนวนหนึ่งที่เป็นการทำงานเข้ามาแทนที่ดังเช่นเรื่องของ ระบบลีน (Lean system) ในเรื่องของการผลิตสินค้าให้ทันส่งมอบแก่ลูกค้าเพื่อให้ได้ถึงความพึงพอใจของลูกค้าได้ถูกนำเข้ามาใช้ในรูปแบบของงานบริการในระบบโรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สุนทราวดี เขียวพิเชฐ (2544) ศึกษาแบบการจัดการและให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ในชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศึกษาว่าประชากรยังมีพฤติกรรมสุขภาพไม่เหมาะสมต้องการการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสุขภาพรูปแบบระบบการจัดการและ

ให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือประกอบด้วยลักษณะบริการที่เป็นแบบใกล้บ้านใกล้ใจสัมผัสได้ทุกมิติ โดยสถานบริการที่อาจจัดตั้งขึ้นหรือปรับสถานภาพจากสถานบริการที่มีอยู่เดิมในชุมชนให้เชื่อเป็น

“ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน “มีบริการ 4 มิติ คือ

1. การรักษาพยาบาล
2. การตรวจคัดกรองโรคเบื้องต้น
3. การป้องกันโรค
4. การส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสุขภาพบริการทุกกลุ่มทุกวัน

นิสากร กรุงไกรเพชร (2550) ศึกษารูปแบบการประเมินคุณภาพการบริการสุขภาพศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชลบุรี มุมมองของผู้รับบริการ หน่วยบริการปฐมภูมิ (Primary care unit: PCU) เป็นหน่วยบริการทางการแพทย์และสาขาสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยให้บริการ 4 กิจกรรมหลัก คือ รักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคและฟื้นฟูสุขภาพ เน้นการพัฒนาด้านโครงสร้างทางกายภาพ ผลที่ตามมาคือการบริการที่ดี

เรณู สำเร็จยิ่ง (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการออมเงิน ผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ความพึงพอใจที่มีต่อการออมเงินผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี เหตุผลการออมผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ออม เหตุผลคือใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานปัจจุบันด้านการจราจรติดขัด และเลือกเดินทางสะดวกที่สุด รวมทั้งเน้นการพูดคุยกับพนักงานและความมั่นคง โดยวัตถุประสงค์หลักส่วนใหญ่เก็บไว้ใช้จ่ายยามเจ็บป่วยจำเป็น ชรา และเพื่อผลตอบแทนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ว่าผู้บริโภคย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นเพื่อสนองความต้องการของร่างกายสอดคล้องกับการศึกษาของสนธยา นริศศิริกุล (2535) พบว่าจุดมุ่งหมายในการออมกับสถาบันการเงินเพื่อรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย ยามชรา ปัจจัยส่วนบุคคลสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย จริยวิทยานนท์ (2543, หน้า 59) พบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผลที่มีเพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการรับบริการของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดที่มุ่งเน้นการจัดการสถานที่ให้บริการที่สะดวกสะอาดเป็นระเบียบจึงเป็นจุดที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการ

วิไลวรรณ ปันส่วน (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เจตคติการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ทางด้านบวกอยู่ที่ระดับปานกลางกับคุณภาพ

การบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R = 0.304$) แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพแต่ละคนที่มีความคิดเห็นต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งเป็นกลไกในการกระตุ้น และ ส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีระบบ เป็นไปในทางที่ดีและยอมรับพยาบาลวิชาชีพก็จะสามารถปฏิบัติการพยาบาลให้มีคุณภาพและทำให้เกิดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลได้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจ โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ใช้ทั้งวิธีและใช้วิธีผสมผสาน (Mix method) โดยเริ่มจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษาออกเป็น การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ลักษณะแบบสอบถาม ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล และสถิติที่ใช้ในการวิจัยและงานวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยและการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร
2. วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
5. ลักษณะของแบบสอบถาม
6. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
7. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล
8. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิจัยเชิงปริมาณ

กำหนดประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสม และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดังต่อไปนี้ จำนวน 8 แผนก ซึ่งจะประกอบด้วย

1. ผู้มาใช้บริการแผนกประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ)
2. ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD)
3. ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน (IPD)

4. ผู้มาใช้บริการแผนกรังสี (X-ray)
5. ผู้มาใช้บริการแผนกทันตกรรม
6. ผู้มาใช้บริการแผนกสถาบันความงาม
7. ผู้มาใช้บริการแผนกแคชเชียร์
8. ผู้มาใช้บริการแผนก (Admission)

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ ที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และสามารถสื่อสารด้วยการอ่าน การเขียน และการสนทนาภาษาไทยและอังกฤษ ได้ ซึ่งไม่ทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน

วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

1. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาคั้งนี้ คือกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการด้านสุขภาพทั้งคนไทยและกลุ่มลูกค้าต่างชาติที่ใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสุขภาพในแต่ละวันในจำนวน 8 แผนกของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบค่าแน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยแทนค่าสูตร Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 138) ได้ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z

($Z = 1.96$) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

(โดยการวิจัยคั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95)

แทนค่าในสูตร
$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

= 385 กลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสุ่มเท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน ในการตอบแบบสอบถามตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

2. ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีแบบใช้การสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage random sampling) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ชาวต่างชาติและลูกค้าคนไทย และสามารถสื่อสารด้วยการอ่าน การเขียน และการสนทนาภาษาอังกฤษได้

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Proportion sampling) โดยจำแนกจำนวนผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ชาวต่างชาติและกลุ่มผู้มาใช้บริการคนไทย แบ่งออกเป็น 8 แผนก โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. แผนกประชาสัมพันธ์
2. แผนกผู้ป่วยนอก (OPD)
3. แผนกผู้ป่วยใน (IPD)
4. แผนกรังสี (X-ray)
5. แผนกทันตกรรม
6. แผนกสถาบันความงาม
7. แผนกแคชเชียร์
8. แผนก (Admission)

การวิจัยครั้งนี้ต้องการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนของแต่ละแผนกได้ดังตารางแสดงจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ชาวต่างชาติกลุ่มผู้มาใช้บริการคนไทย ที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในแต่ละแผนกในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดังนี้

ตารางที่ 3-1 จำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพชาวต่างชาติ

แผนก	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)
1. แผนกประชาสัมพันธ์	50
2. แผนกผู้ป่วยนอก (OPD)	50
3. แผนกผู้ป่วยใน (IPD)	50
4. แผนกรังสี (X-ray)	50
5. แผนกทันตกรรม	50
6. แผนกสถาบันความงาม	50
7. แผนกแคชเชียร์	50
8. แผนก (Admission)	50
รวม	400

จากตารางแสดงจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจชาวต่างชาติผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า จำนวนแบบสอบถามที่จะใช้ในการดำเนินการวิจัยในแต่ละแผนกเท่ากับ แผนกละ 50 ชุด

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) ในการเก็บข้อมูล ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับชาวต่างชาติผู้มาใช้บริการ กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติและกลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มาใช้บริการในส่วนของประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ) และ ส่วนของผู้ป่วยนอก (OPD) มาตรฐานรักษารับยากลับและส่วนของผู้ป่วยใน (IPD) ป่วยแล้วนอนรักษาในโรงพยาบาล และส่วนของแผนกรังสี (X-ray) มารับการ X-ray และแผนกทันตกรรมผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับถอนฟัน อุดฟัน คัดฟัน ตรวจสอบสุขภาพฟัน และส่วนของแผนกสถาบันความงามที่ผู้มาใช้บริการด้านความงาม ลดริ้วรอย กระตุ้นคอลลาเจน เพื่อผิวพรรณและกระชับผิว รักษารอยแผลเป็น ให้ผิวกลับมาเรียบเนียนอีกครั้ง ปานดำ เรื่องของกระ ฝ้า หูด ฝ้า ฯลฯ และ ส่วนของแผนกแคชเชียร์ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการชำระเงินค่ายา ค่าห้องพักในโรงพยาบาลและเกี่ยวกับการเคลมประกันสุขภาพ และส่วนของแผนก (Admission) ผู้มาใช้บริการด้านการจองห้องพักในการเข้าอนรักษานในโรงพยาบาลโดยที่ผู้มาใช้บริการสามารถสื่อสารด้วยการอ่าน การเขียน และการสนทนา

ภาษาอังกฤษได้และภาษาไทยในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 8 แผนก ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ทั้งหมด 400 ชุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการด้านสุขภาพในแต่ละแผนกในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมโดยการสำรวจ (Survey) ด้วยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพทั้งชาวต่างชาติและกลุ่มผู้มาใช้บริการคนไทยที่มารับการรักษาพยาบาลที่บ้านและนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลแผนกต่าง ๆ ทั้ง 8 แผนกในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และสามารถสื่อสารด้วยการอ่าน การเขียน และการสนทนาภาษาไทยและอังกฤษได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมด 400 คน ผู้วิจัยคาดว่าจะใช้เวลาในการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ประมาณ 4 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 จนถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ซึ่งการดำเนินการเก็บข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพแผนกประชาสัมพันธ์ (ต่อนรับ) แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) แผนกผู้ป่วยใน (IPD) แผนกรังสี (X-ray) แผนกทันตกรรม แผนกสถาบันความงาม แผนกแคชเชียร์ แผนก (Admission) ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และสามารถสื่อสารด้วยการอ่าน การเขียน และการสนทนาภาษาไทยและอังกฤษได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมด 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้การดำเนินการเก็บข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมข้อมูลทั้งจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ครบถ้วนแล้ว จึงทำการตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถามถึงความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครบถ้วน หากพบว่าแบบสอบถามชุดใดไม่มีความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครบถ้วน ตามแบบที่ผู้วิจัยต้องการ แบบสอบถามชุดนั้นก็จะไม่ถูกนำมาใช้ในการทำวิจัย และผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามจนครบ 400 ชุด ตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้น ผู้วิจัยจะทำการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of significance)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาจากเอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบว่าแบบสอบถาม มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่
3. ผู้วิจัยทำการแปลภาษาในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย จากภาษาไทยเป็น ภาษาอังกฤษ และทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามในการวิจัย
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ร่างได้ มาทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พร้อมทั้งพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องของการใช้สำนวนและภาษา ความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัย และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of consistency หรือ IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้
 - ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
 - ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
 - ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน หาค่าดัชนี ความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$IOC = \sum R/N$$

$$\begin{aligned} \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนในการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด} \end{aligned}$$

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มา นำเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา โดยพิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่น (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวม มาทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability analysis)

7. ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ
8. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพทั้ง 8 แผนก ได้แก่ แผนกประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ) แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) แผนกผู้ป่วยใน (IPD) แผนกรังสี (X-ray) แผนกทันตกรรม แผนกสถาบันความงาม แผนกแคชเชียร์ แผนก (Admission) ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และสามารถสื่อสารด้วยการอ่าน การเขียน และการสนทนาภาษาไทยและอังกฤษได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมด 400 คน

ลักษณะแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มาใช้บริการด้านสุขภาพทั้ง 8 แผนกโดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด และได้ทำการแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แผนก และประสบการณ์ในการมาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลอื่นและการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดหรือแบบเลือกตอบ (Check list) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในสายตาของผู้ป่วยและญาติที่มีความคิดเห็น และความต้องการเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ ใน 7 ด้าน คือ การยิ้มเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการยังมีได้ร้องขอ ด้านการให้เกียรติความนับถือ ด้านบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ด้านรักษาสีผิวลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร ด้านสุขภาพอ่อนโยน มารยาทดี ด้านการกระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's scale โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีใน 6 ด้าน เกี่ยวกับด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านราคา ด้านความสะดวก ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's scale โดยเป็นคำถามแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

แบบสอบถามส่วนที่ 2-3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 5 คะแนน
มาก	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 4 คะแนน
ปานกลาง	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 3 คะแนน
น้อย	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 2 คะแนน
น้อยที่สุด	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 1 คะแนน

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5	ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด
ระดับ 4	ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มาก
ระดับ 3	ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง
ระดับ 2	ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง น้อย
ระดับ 1	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง โดยแต่ละคำถามจะต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 (Rovinelli & Hambleton, 1977)

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC Windows ในการหาความเชื่อมั่น เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์

Cronbach's alpha ด้วยการใส่เกณฑ์สัมประสิทธิ์ อัลฟ่า (Alpha coefficient) ที่ได้นำเสนอไว้ คือ ค่าแอลฟา (α) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978)

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

หลังจากทำการดำเนินการรวบรวมเก็บแบบสอบถามทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 ชุด และทำการจำแนกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์หรือมีข้อผิดพลาดออก
2. คัดเลือกแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว นำมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรม SPSS for Window

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
 - สมมติฐานที่ 1 ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติ Independent sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) ANOVA Regression multiple linear

วิจัยเชิงคุณภาพ

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพราะการศึกษาถึงเรื่องคุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มวัยทำงานคนไทยและกลุ่มวัยทำงานคนอาเซียน นั้น จำเป็นต้องได้ข้อมูลจากผู้ที่มาใช้

บริการโรงพยาบาลเพื่อเปรียบเทียบทางด้านคุณภาพการบริการและเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวนอกจากจะสามารถนำมาวิเคราะห์ การเข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลในกลุ่มวัยทำงานคนไทยและกลุ่มวัยทำงานคนอาเซียนได้

การกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษา คือ ได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง (CLMV) ได้แก่ พม่า กัมพูชา ลาว เวียดนาม

กลุ่มที่ 1 ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลในประเทศไทย อาเซียน 8 คน ดังนี้ กลุ่มผู้มาใช้บริการชาวพม่า 2 คน กลุ่มผู้มาใช้บริการชาวกัมพูชา 2 คน กลุ่มผู้มาใช้บริการชาวลาว 2 คน กลุ่มผู้มาใช้บริการชาวเวียดนาม 2 คน

โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะได้ข้อมูลที่อิ่มตัว

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการตัดสินใจเลือกเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล (AAA) ของกลุ่มวัยทำงานคนไทยและกลุ่มวัยทำงานคนอาเซียน เพื่อนำมาประกอบกับข้อมูลในการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยมีการเตรียมความรู้ที่เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัย นำไปสู่การศึกษาในครั้งนี้ เป็นไปอย่างถูกต้องและมีความครอบคลุมประเด็นเนื้อหาที่ต้องการศึกษาให้มากที่สุด

3. ผู้วิจัยมีการสร้างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยการทบทวนจากรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างเป็นคำถามให้มีความครอบคลุมของขอบเขตในการวิจัย โดยลักษณะของคำถามแบบปลายเปิด และสามารถเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ และมีความสมบูรณ์มากที่สุด

คำถามในการสัมภาษณ์

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ชื่อ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แผนกที่เคยไปใช้บริการ

3.2 แนวคำถามเกี่ยวกับการมารับบริการในแผนกประชาสัมพันธ์, แผนกผู้ป่วยนอก, แผนกผู้ป่วยใน, แผนกรังสี, แผนกทันตกรรม, แผนกสถาบันความงาม, แผนกแคชเชียร์, แผนก (Admission) ของ กลุ่มคน (CLMV) กลุ่ม ชาวพม่า ชาวกัมพูชา ชาวลาว ชาวเวียดนาม

3.3 แนวคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพและความพึงพอใจในโรงพยาบาล (AAA)
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

3.4 แนวคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการมารับบริการ โรงพยาบาล (AAA)
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

4. ผู้วิจัยได้นำแนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาและ
กรรมการตรวจสอบจริยธรรมและความเหมาะสมของคำถาม ก่อนที่จะนำไปสัมภาษณ์เชิงลึกกับ
ผู้ให้สัมภาษณ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บ
รวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data)

ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูล และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
เช่นวารสาร เอกสารทางวิชาการ บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยต่าง ๆ ที่
เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

2.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)
แบบตัวต่อตัว โดยเตรียมคำถามแบบปลายเปิด ก่อนเริ่มทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการแสดงถึง
วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเทประหว่าง
การสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30-60 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์
การสัมภาษณ์จะทำจนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นอีก ที่เรียกว่าข้อมูลอิ่มตัว
(Data saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์ และมีการทดสอบคำถามและคำตอบ เพื่อเป็นแนวทาง
ในการถามคำถามต่อไป

2.2 ในขณะที่สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกสรุปล้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ
และเมื่อจบการสัมภาษณ์จะทำการบันทึกข้อมูลอื่น ๆ ทันทันที เช่น ลักษณะท่าทาง ลักษณะน้ำเสียง
ตามความเป็นจริง โดยไม่มีการตีความ

2.3 ข้อมูลที่ถูกรับบันทึกจะถูกนำมาทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน
เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไปและข้อมูลที่ได้นั้นจะนำมาถอดเทปคำต่อคำ
ประโยคต่อประโยคแล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัย ซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล
2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ได้จับบันทึกอย่างละเอียดและอธิบายอย่างชัดเจน นำกลับไปให้ผู้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่า ข้อมูลเป็นจริงตรงกับความรู้สึกรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่
3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
4. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัย ในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน
5. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้นั้น ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้วิจัย

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกภาคสนามมาอ่านหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. นำข้อมูลกลับมาอ่านอีกครั้งโดยละเอียดทุกบรรทัดและจึงตีความ พร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการมารับบริการด้านสุขภาพโรงพยาบาล (AAA) อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
3. นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค แล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มใหญ่ (Themes) และ กลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ซึ่งกระบวนการดังกล่าวคือการสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล
4. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีให้นำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

5. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล ทำไป พร้อม ๆ กันกับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ที่มีขั้นตอน คือ

5.1 ถอดเทปการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มแบบคำต่อคำ

5.2 ข้อมูล วิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ทำไปพร้อม ๆ กันกับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดย วิเคราะห์เนื้อหา มีขั้นตอน ดังนี้

5.2.1 ถอดเทปการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มร่วมด้วย แบบคำต่อคำ

5.2.2 อ่านข้อมูล จากการถอดเทปทั้งหมด ทบทวนข้อมูลทั้งหมดและทำความเข้าใจในเนื้อหา

5.2.3 มีการจัดกลุ่ม แยกออกเป็นประเด็น (Content analysis) โดยจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะร่วมกัน หรือ ที่มีความหมายที่เหมือนกันไว้ด้วยกัน จากนั้นให้ความหมายหรือแบ่งกลุ่มตามชื่อแก่กลุ่มข้อมูลนั้น ๆ (Theme)

5.2.4 นำกลุ่มข้อความหรือประโยคที่ได้ ดีความหรืออธิบายความหมาย หากข้อมูลยังไม่ชัดเจนจะบันทึกแยกเป็นข้อไว้ สังเกตเห็นต่างหาก เพื่อรวบรวมข้อมูลไว้ แล้วนำมาร่วมวิเคราะห์เมื่อได้ข้อมูลมากเพียงพอ

5.2.5 ทำการวิเคราะห์ ลักษณะของข้อมูลที่แบ่ง เป็นหัวข้อย่อยโดยพิจารณาจากความสอดคล้องกับคำถามการวิจัย

5.2.6 เขียนคำบรรยาย ตามข้อความที่ปรากฏและนำเสนอพร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบเพื่อให้เห็นสาระสำคัญของกลุ่มข้อมูลแต่ละกลุ่มประกอบ เพื่อให้เห็นสาระสำคัญของกลุ่มข้อมูลแต่ละกลุ่มอ่านข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปทั้งหมด ทบทวนข้อมูลทั้งหมดและทำความเข้าใจข้อมูล

6. จัดกลุ่มความหมายแยกออกเป็นประเด็น (Content analysis) โดยจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะร่วมหรือที่มีความหมายเหมือนกันไว้ด้วยกัน จากนั้นให้ความหมายหรือแบ่งชื่อกลุ่มข้อมูลนั้น ๆ (Theme)

7. นำกลุ่ม ข้อความหรือประโยค มาตีความหรือให้ความหมาย หากข้อมูลยังไม่มีความชัดเจนจะบันทึกแยกเป็นข้อสังเกตไว้ต่างหาก เพื่อสะสมข้อมูลนั้นไว้แล้ววน กลับมาร่วมวิเคราะห์เมื่อได้ ข้อมูลมากพอ

8. ทำการวิเคราะห์หาลักษณะของข้อมูลที่แบ่ง ได้เป็นหัวข้อย่อยโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับคำถามการวิจัย

9. เขียนบรรยายความหมายตามข้อความที่ปรากฏเพื่อนำเสนอพร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบเพื่อสะท้อนให้เห็นความสำคัญของ ข้อมูลแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการตอบแบบสอบถามตามตารางได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การเคยมาใช้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ แผนกที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางด้านคุณภาพการบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการในแผนก ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ), IPD, OPD, X-ray, ทันตกรรม, สถาบันความงาม, แคชเชียร์, Admission ตอบแบบสอบถามในการมารับบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ การยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้า การตอบสนองความต้องการยังมีได้ร้องขอ การให้เกียรติความนับถือ การบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ การรักษาสีทึบลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร การสุภาพอ่อนโยน มารยาทดี การกระตือรือร้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการในแผนก ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ), IPD, OPD, X-ray, ทันตกรรม, สถาบันความงาม, แคชเชียร์, Admission ได้ตอบแบบสอบถามในการมารับบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านราคาด้านความสะอาด

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

SD หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

t หมายถึง ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

F หมายถึง ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

R หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R Square หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

Adjusted R square หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว

B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Std. Error หมายถึง ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด

แบบสอบถามส่วนที่ 2-3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ตามรูปแบบของ Likert's scale โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 5 คะแนน
มาก	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 4 คะแนน
ปานกลาง	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 3 คะแนน
น้อย	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 2 คะแนน
น้อยที่สุด	คิดเป็นระดับน้ำหนักความสำคัญเป็น 1 คะแนน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวน ร้อยละ ลูกค้ำที่มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม

สถานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	400	100
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-1 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการทางด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4-2 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	115	28.8
หญิง	285	71.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-2 พบว่าผู้ที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8

ตารางที่ 4-3 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	31	7.8
21-30 ปี	77	19.1
31-40 ปี	159	39.8
41-50 ปี	90	22.5
51-60 ปี	32	8.0
61 ปี ขึ้นไป	11	2.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับอายุที่แตกต่างกัน โดยมีช่วงอายุที่ใช้บริการด้านสุขภาพมากที่สุด คือ ลำดับหนึ่งมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 159 คน ร้อยละ 39.8 ลำดับที่สอง รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 90 คน ร้อยละ 22.5 ลำดับสาม รองลงมา คือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 77 คน ร้อยละ 19.1 รองลำดับสี่ รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ลำดับห้า รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และลำดับที่หก จำนวนที่มามีใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี น้อยที่สุด คือ อายุตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 เป็นจำนวนที่น้อยที่สุด

ตารางที่ 4-4 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น	27	6.8
มัธยมศึกษาต้น	14	3.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	60	15.0
อนุปริญญา/ ปวส.	40	10.0
ปริญญาตรี	215	53.8
ปริญญาโท	41	10.1
ปริญญาเอก	2	.5
อื่น ๆ	1	.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-4 พบว่าผู้ที่มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุด คือ

1. ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และลำดับการศึกษาที่มาใช้บริการที่เป็นลำดับ สอง คือ
2. ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และลำดับการศึกษาที่มาใช้บริการที่เป็นลำดับ สาม คือ
3. ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และลำดับการศึกษาที่มาใช้บริการเป็นลำดับ สี่ คือ
4. ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และระดับการศึกษาที่มาใช้บริการเป็นลำดับห้า คือ
5. ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมต้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และระดับการศึกษาที่มาใช้บริการเป็นลำดับที่ หก คือ
6. ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นจำนวน 14 คน ร้อยละ 3.5 และระดับการศึกษาที่มาใช้บริการด้านสุขภาพน้อยลำดับเจ็ด คือ

7. ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และระดับการศึกษาที่มาใช้บริการด้านสุขภาพน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ เช่น ผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษาหรือผู้ศึกษาไม่จบ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

สถานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	38	9.5
ข้าราชการ	26	6.5
พนักงานบริษัทเอกชน	151	37.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	2.0
เกษตรกร/ ประมง	3	8
รับจ้างทั่วไป	21	5.0
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	38	9.5
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	90	22.5
เกษียณ/ ว่างาน	4	1.0
อื่น ๆ ..	18	4.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ระดับอาชีพที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยพบว่าอาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ

1. พนักงานบริษัทเอกชน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 151 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 37.5 และอันดับรองลงมาเป็นอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และอันดับรองลงมาเป็นนักเรียน/ นักศึกษาและแม่บ้าน/ พ่อบ้านจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และลำดับรองลงมาเป็นข้าราชการจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และรองลงมาเป็นอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 รองลงมาเป็นอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้จำนวน 18 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 4.5 รองลงมาก็คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และอาชีพที่มาใช้บริการด้านสุขภาพน้อย คือ อาชีพเกษียณ/ ว่างานจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และ

อาชีพที่มาใช้บริการด้านสุขภาพน้อยที่สุดจำนวน 3 คน คืออาชีพอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

สถานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	62	15.5
10,001-20,000 บาท	80	20.0
20,001-30,000 บาท	75	18.7
30,001-40,000 บาท	51	12.8
40,001-50,000 บาท	42	10.5
50,001 บาท ขึ้นไป	90	22.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ระดับรายได้จากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีระดับรายได้ที่แตกต่างกันส่วนใหญ่แล้วพบว่าจากกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และกลุ่มที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และรองลงมาเป็นระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 แลกลุ่มที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 รองลงมากลุ่มที่มีรายได้ 40,001-50,001 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และระดับรายได้ที่สูงที่สุดกลุ่มที่มีรายได้ 50,001 ขึ้นไปจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก

สถานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
แผนก		
ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ)	50	12.5
ผู้ป่วยนอก (OPD)	50	12.5
ผู้ป่วยใน (IPD)	50	12.5
X-Ray	50	12.5
ทันตกรรม	50	12.5
สถาบันความงาม	50	12.5
แคชเชียร์	50	12.5
Admission	50	12.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในแต่ละแผนกคือ ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ), ผู้ป่วยนอก (OPD), ผู้ป่วยใน (IPD), X-ray, ทันตกรรม, สถาบันความงาม, แคชเชียร์ และ Admission จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพที่ตอบแบบสอบถามแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกโดยเฉลี่ยแผนกละ 50 คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลของลูกค้ายกุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้า

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่การ ให้ความช่วยเหลือ	139 34.7%	204 51.0%	52 13.0%	5 1.3%		4.19	0.70	3	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่สุขภาพ อบอุ่นเข้าใจ	152 38%	199 49.7%	48 12.0%	1 0.3%		4.26	0.06	1	มาก
3. เจ้าหน้าที่รับรู้ ความต้องการของ ลูกค้าอย่างแท้จริง	125 31.3%	209 52.2%	61 15.2%	5 1.3%		4.14	0.07	4	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ให้ ความสำคัญห่วงใย รับฟัง	148 37.0%	191 47.7%	56 14.0%	5 1.3%		4.21	0.07	2	มาก
ภาพรวม						4.20	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4-8 พบว่าระดับคุณภาพการบริการด้านการยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้าและการให้
การช่วยเหลือที่มีผลต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือ $\bar{X} = 4.19$ $SD = 0.70$ เมื่อพิจารณารายด้าน
พบว่าในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ อบอุ่น เข้าใจ อยู่ในระดับ $\bar{X} = 4.26$ $SD = 0.06$ และ
ในด้านเจ้าหน้าที่รับรู้ความต้องการอย่างแท้จริง $\bar{X} = 4.14$ $SD = 0.07$ ด้านเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ
ห่วงใย รับฟังอยู่ในระดับที่ $\bar{X} = 4.21$ $SD = 0.07$ อธิบายเพิ่มเติมได้ว่าคุณภาพการบริการด้าน
การให้การช่วยเหลืออยู่ในเกณฑ์ที่ดีมากและปานกลาง

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการ
ยังมีได้ร้องขอ

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่ทักทาย ลูกค้าก่อนเสมอ ให้บริการเชิงรุก	129 32.3%	179 49.2%	69 17.2%	5 1.3%		4.13	0.72	3	มาก
2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามเวลา ที่กำหนดไม่ได้แจ้ง ก่อนเสมอ	122 30.5%	200 50.0%	70 17.5%	8 2.0%		4.09	0.74	2	มาก
3. เจ้าหน้าที่ สอบถาม ความต้องการของ ลูกค้าก่อน	136 34.0%	188 47.0%	71 17.7%	5 1.3%		4.14	0.74	1	มาก
รวม						4.21	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4-9 พบว่าผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีคุณภาพการบริการด้านด้านการตอบสนองความต้องการยังมีได้ร้องขอด้านเจ้าหน้าที่ทักทายลูกค้าก่อนเสมอในการบริการเชิงรุก โดยอยู่ในระดับ $\bar{X} = 4.13$ $SD = 0.72$ พิจารณาเป็นรายข้อว่า การเจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่กำหนดถ้าไม่ได้แจ้งก่อนเสมอมีระดับ $\bar{X} = 4.09$ $SD = 0.74$ และพิจารณารายข้อ ด้านสอบถามความต้องการของลูกค้าก่อน พบว่าอยู่ที่ระดับคุณภาพการบริการมีผู้มาใช้บริการตอบ $\bar{X} = 4.14$ $SD = 0.74$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโรงพยาบาล
AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการให้เกียรติความนับถือ

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ทักทาย แนะนำตัวในการ ปฏิบัติกิจกรรมด้าน การพยาบาลทุกครั้ง	155 38.8%	187 46.8%	57 14.3%	1 0.3%		4.24	0.69	3	มาก
2. เจ้าหน้าที่ ให้ เกียรติ ให้ความเป็นส่วนตัว	160 40.0%	183 45.8%	56 14.0%	1 0.3%		4.26	0.69	2	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้การ บริการอย่าง ระมัดระวัง เคารพ สิทธิผู้ป่วย	160 40.0%	186 46.5%	54 13.5%			4.27	0.68	1	มาก
รวม						4.20	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีคุณภาพการบริการด้านการให้เกียรตินับถือมีผู้ตอบ รายข้อด้านทักทายแนะนำตัว ในการปฏิบัติกิจกรรมด้านการพยาบาลทุกครั้งภาพรวมที่ระดับมากที่สุดที่ $\bar{X} = 4.24$ SD = 0.69 และ เมื่อพิจารณารายข้อด้านเจ้าหน้าที่ให้เกียรติ $\bar{X} = 4.26$ SD = 0.69 และด้านเจ้าหน้าที่ให้การ บริการอย่างระมัดระวัง เคารพสิทธิผู้ป่วย $\bar{X} = 4.27$ SD = 0.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้าน คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น						\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
1. เจ้าหน้าที่ให้การ บริการผู้มาใช้บริการ นุ่มนวล ถูกต้อง	161	195	44			4.29	0.06	2		
2. เจ้าหน้าที่ อำนวย ความสะดวกให้แก่ ลูกค้า	40.2%	48.8%	11.0%			4.32	0.06	1	มาก	
3. เจ้าหน้าที่ให้ลูกค้า มั่นใจในการบริการ ของเจ้าหน้าที่เกิด ประโยชน์แก่ลูกค้า	147	200	53			4.24	0.06	3	มาก	
รวม						4.24	0.66	มาก		

จากตารางที่ 4-11 พบว่าผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีคุณภาพการบริการด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ รายข้อ ด้านเจ้าหน้าที่การบริการผู้มาใช้บริการนุ่มนวล ถูกต้อง ภาพรวมพบว่าอยู่ที่ระดับมาก $\bar{X} = 4.29$ $SD = 0.06$ และพิจารณารายข้อด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า $\bar{X} = 4.32$ $SD = 0.06$ และพิจารณารายข้อด้านเจ้าหน้าที่ให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่เกิดประโยชน์แก่ลูกค้า $\bar{X} = 4.24$ $SD = 0.06$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาสิทธิและรักษาภาพพจน์องค์กร

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีการ บริการด้านสิทธิต่าง ๆ เช่นประกันสุขภาพ และสิทธิเบิกอื่น	148 37.0%	201 50.2%	50 12.5%	1 0.3%		4.24	0.06	2	มาก
2. เจ้าหน้าที่ สร้าง ความไว้วางใจให้กับ ผู้มาใช้บริการ	145 36.2%	198 49.5%	56 14.0%	1 0.3%		4.22	0.06	3	มาก
3. มีการติดต่อและ ให้บริการจากบุคลากร มีโรงพยาบาล มืออาชีพ	153 38.2%	192 48.0%	54 13.5%	1 0.3%		4.24	0.06	1	มาก
รวม						4.28	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4-12 พบว่าจากตารางพบว่าผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีคุณภาพการบริการด้านการรักษาสิทธิและรักษาภาพพจน์องค์กร รายชื่อเจ้าหน้าที่มีการบริการด้านสิทธิต่าง ๆ เช่นประกันสุขภาพและสิทธิเบิกอื่น ภาพรวมที่ระดับ มาก $\bar{X} = 4.24$ $SD = 0.06$ และเมื่อพิจารณารายชื่อ เจ้าหน้าที่สร้างความไว้วางใจให้กับผู้มาใช้ บริการ $\bar{X} = 4.22$ $SD = 0.06$ และพิจารณาจากรายชื่อ การติดต่อและให้บริการจากบุคลากร โรงพยาบาลมืออาชีพ $\bar{X} = 4.24$ $SD = 0.06$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านสภาพอ่อนโยนมารยาทดี

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มี บุคลิกภาพเรียบร้อย ในการให้บริการ	192 48.0%	175 43.8%	33 8.2%			4.40	0.06	1	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้ คำแนะนำขั้นตอน ต่าง ๆ เข้าใจดีด้วย ความสุภาพ	178 44.4%	183 45.8%	39 9.8%			4.35	0.06	3	มาก
3. เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ให้เกียรติผู้มาใช้ บริการ	191 47.8%	173 43.2%	36 9.0%			4.39	0.06	2	มาก
รวม						4.37	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4-13 พบว่าจากตารางพบว่าจากตารางพบว่าผู้มาใช้บริการด้านสภาพใน
โรงพยาบาล AAAอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีคุณภาพการด้าน สภาพอ่อนโยน มารยาทดี จากราย
ชื่อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเรียบร้อยในการให้บริการภาพรวมที่ระดับมาก $\bar{X} = 4.40$ $SD = 0.06$
และพิจารณาจากรายชื่อ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอนต่าง ๆ เข้าใจดีด้วยความสุภาพ พบว่าที่
ระดับ $\bar{X} = 4.35$ $SD = 0.06$ และจากรายชื่อ เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้เกียรติผู้มาใช้บริการ $\bar{X} = 4.39$
 $SD = 0.06$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA
ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการกระตือรือร้น

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ แสดง ความรับผิดชอบเมื่อ ผิดพลาดขอโทษทันที	165 41.2%	175 43.8%	60 15.0%			4.26	0.70	1	มาก
2. เจ้าหน้าที่เสนอ บริการให้ลูกค้ารู้โดย ทันทีที่เห็น	139 34.8%	189 47.3%	69 17.1%	3 0.8%		4.16	0.72	2	มาก
รวม						4.17	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4-14 พบว่าจากตารางพบว่าจากตารางพบว่าจากผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีคุณภาพการด้านการกระตือรือร้นและรายข้อ เจ้าหน้าที่แสดงความรับผิดชอบเมื่อผิดพลาดขอโทษทันทีภาพรวม พบว่า $\bar{X} = 4.26$ $SD = 0.70$ และพิจารณารายข้อ เจ้าหน้าที่เสนอบริการให้ลูกค้ารู้โดยทันทีที่เห็น $\bar{X} = 4.16$ $SD = 0.72$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-15 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านบุคลากร	4.17	0.069	มาก	3
2. ด้านสถานที่	4.32	0.66	มาก	2
3. ด้านเทคโนโลยี	4.35	0.058	มาก	1
4. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	4.11	0.071	มาก	5
5. ด้านราคา	4.23	0.66	มาก	4
6. ด้านความสะดวก	4.12	0.071	มาก	4

จากตารางที่ 4-15 พบว่าระดับความพึงพอใจและรับรู้คุณภาพการบริการของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมของด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจและรับรู้คุณภาพการบริการต่อการมาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในรายด้าน ด้านแรก ด้านเทคโนโลยี คือ $\bar{X} = 4.35$ $SD = 0.058$, รองลงมา ด้านสถานที่ $\bar{X} = 4.32$ $SD = 0.66$ ด้านบุคลากร $\bar{X} = 4.17$ $SD = 0.069$ ด้านราคา $\bar{X} = 4.23$ $SD = 0.66$ ด้านความสะดวก $\bar{X} = 4.12$ $SD = 0.07$ ด้านด้านเครื่องมืออุปกรณ์ $\bar{X} = 4.11$ $SD = 0.071$

ตารางที่ 4-16 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมด้านต่างกัน

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพของ ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านการยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้า	4.20	0.064	มาก	5
2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการยังมีได้ร้องขอ	4.12	0.68	มาก	4
3. ด้านการให้เกียรติความนับถือ	4.20	0.064	มาก	5
4. ด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ	4.24	0.066	มาก	4
5. ด้านรักษาสีทึบลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร	4.28	0.062	มาก	3
6. สุภาพ อ่อนโยน มารยาทดี	4.22	0.064	มาก	2
7. การกระตือรือร้น	4.37	0.061	มาก	1

จากตารางที่ 4-16 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมของด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในรายด้านด้านแรก การกระตือรือร้น

คือ $\bar{X} = 4.37$ $SD = 0.061$ รองลงมา คือ สุภาพ อ่อนโยน มารยาทดี $\bar{X} = 4.22$ $SD = 0.064$ รองลงมา ด้านรักษาสีผิวถูกค้ำและรักษาภาพพจน์องค์กร คือ $\bar{X} = 4.28$ $SD = 0.062$ รองลงมา ด้านการบริการถูกค้ำด้วยความเต็มใจ คือ $\bar{X} = 4.24$ $SD = 0.06$ และ รองลงมา ด้านด้านการตอบสนองต่อความต้องการยังมีได้ร้องขอ $\bar{X} = 4.12$ $SD = 0.68$ รองลงมา ด้านการให้เกียรติความนับถือ คือ $\bar{X} = 4.20$ $SD = 0.064$ และด้านการยิ้มแย้มเอาใจใส่ถูกค้ำ $\bar{X} = 4.20$ $SD = 0.064$

ส่วนที่ 3 ข้อมูลของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจ

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน บุคลากร

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. บุคลิกภาพการแต่งกายของผู้ให้บริการเหมาะสม	180	186	32	2		4.36	0.06	1	มาก
	45.0%	46.5%	8.0%	0.5%					
2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจด้านการบริการอย่างสุภาพ	181	180	37	2		4.35	0.06	2	มาก
	45.2%	45.0%	9.3%	0.5%					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการเช่นการอธิบายตอบชัดเจน	167	191	40	2		4.31	0.06	3	มาก
	41.7%	47.8%	10.0%	0.5%					
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการบริการ	169	177	51	3		4.28	0.70	4	มาก
	42.2%	44.2%	12.8%	0.8%					
รวม						4.17	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4-17 พบว่าลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจด้าน บุคลากร รายชื่อผู้มา

ใช้บริการด้านบุคลิกภาพการแต่งกายของผู้ให้บริการเหมาะสมโดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมที่ระดับมาก $\bar{X} = 4.36$ $SD = 0.06$ และระดับความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ รายชื่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจด้านการบริการอย่างสุภาพที่ $\bar{X} = 4.35$ $SD = 0.06$ และในรายชื่อด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถบริการ เช่นการอธิบายตอบชัดเจนที่ระดับ $\bar{X} = 4.31$ $SD = 0.06$ และในรายชื่อ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีทางเลือกปฏิบัติในการบริการอยู่ที่ระดับ $\bar{X} = 4.28$ $SD = 0.070$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน สถานที่

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความสะอาดปลอดภัยในการให้บริการ	196 49.0%	185 46.2%	18 4.5%	1 0.3%		4.44	0.05	1	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดการบริการน้ำดื่ม โซฟาที่นั่งทีวี อินเทอร์เน็ต	181 45.2%	189 47.3%	28 7.0%	2 0.5%		4.37	0.06	2	มาก
3. มีป้ายสัญลักษณ์บอกทุกจุดบริการ	181 45.3%	180 45.0%	38 9.5%	1 0.03%		4.35	0.06	3	มาก
4. บรรยากาศสดชื่นแจ่มใส	175 43.8%	181 45.2%	42 10.5%	2 0.5%		4.32	0.06	4	มาก
รวม						4.32	0.62	มาก	

จากตาราง 4-18 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจด้านสถานที่รายชื่อ ความสะอาดปลอดภัยในการให้บริการภาพรวม ที่ระดับจำนวนมาก $\bar{X} = 4.44$ $SD = 0.05$ และความพึงพอใจรายชื่อ พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดการบริการน้ำดื่ม โซฟาที่นั่งทีวี อินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจที่ $\bar{X} = 4.37$ $SD = 0.06$ และในรายชื่อ มีป้ายสัญลักษณ์บอกทุกจุดบริการมีระดับ

ความพึงพอใจที่ระดับ $\bar{X} = 4.35$ $SD = 0.06$ และในรายชื่อ บรรยายาสตดชั้นแจ่มใส พบว่าที่ระดับความพึงพอใจ $\bar{X} = 4.37$ $SD = 0.06$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน เทคโนโลยี และ การสื่อสาร

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลระบบเครือข่าย	126 31.5%	199 49.7%	72 18.0%	2 0.5%	1 0.3%	4.12	0.07	2	มาก
2. พึงพอใจต่อระบบการบริการระบบเครือข่ายของหน่วยงาน	131 32.7%	194 48.5%	71 17.7%	3 0.8%	1 0.3%	4.13	0.07	1	มาก
3. พึงพอใจคุณภาพอุปกรณ์ต่อพ่วงโทรศัพท์ไร้สายคอมพิวเตอร์เครื่องถ่ายเอกสาร	133 33.2%	191 47.8%	69 17.2%	5 1.3%	2 0.5%	4.12	0.07	3	มาก
รวม						4.35	0.58	มาก	

จากตาราง 4-19 พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามความพึงใจ ด้าน เทคโนโลยี และ การสื่อสารและในรายชื่อ ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลระบบเครือข่ายภาพรวมพบว่าที่ระดับ $\bar{X} = 4.12$ $SD = 0.07$ และระดับความพึงพอใจรายชื่อ พึงพอใจต่อระบบการบริการระบบเครือข่ายของหน่วยงานระดับที่ $\bar{X} = 4.13$ $SD = 0.07$ และระดับความพึงพอใจรายชื่อพึงพอใจคุณภาพอุปกรณ์ต่อพ่วง โทรศัพท์ไร้สาย คอมพิวเตอร์เครื่องถ่ายเอกสาร โดยมีระดับที่ $\bar{X} = 4.12$ $SD = 0.07$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน อุปกรณ์ เครื่องมือ

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ความพร้อมใช้ อุปกรณ์เครื่องมือ ใช้ได้ตลอดเวลา ใช้งาน ง่าย	151 37.8%	192 48.0%	57 14.3%			4.24	0.06	2	มาก
2. กลไกรับรู้ข้อมูล พร้อมใช้งานต่อเนื่อง	151 37.7%	186 46.5%	62 15.5%	1 0.3%		4.22	0.07	3	มาก
3. ระบบความ ปลอดภัยในการ ป้องกันการใช้งาน โดยไม่ได้รับอนุญาต	150 37.5%	199 49.7%	50 12.5%	1 0.3%		4.25	0.06	1	มาก
รวม						4.11	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4-20 พบว่าข้อมูลของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพใน
โรงพยาบาล AAA อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจด้าน
อุปกรณ์ เครื่องมือและในรายชื่อ ความพร้อมใช้อุปกรณ์เครื่องมือใช้ได้ตลอดเวลา ใช้งานง่ายพิจารณา
พบว่ามีค่าความพึงพอใจมากภาพรวมที่ระดับ $\bar{X} = 4.24$ $SD = 0.06$ และในรายชื่อ กลไกรับรู้ข้อมูล
พร้อมใช้งานต่อเนื่อง พบว่าที่ระดับความพึงพอใจ $\bar{X} = 4.22$ $SD = 0.07$ และในรายชื่อระบบ
ความปลอดภัยในการป้องกันการใช้งาน โดยไม่ได้รับอนุญาต พบว่าที่ระดับความพึงพอใจ $\bar{X} =$
4.25 $SD = 0.06$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน ราคา

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีความเหมาะสมกับ คุณภาพการบริการที่ ได้รับ	127 31.8%	206 51.5%	61 15.2%	6 1.5%		4.14	0.07	1	มาก
2. มีความน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบ ได้	128 32.0%	205 51.2%	61 15.2%	5 1.3%	1 0.3%	4.14	0.07	2	มาก
รวม						4.23	0.66		มาก

จากตาราง 4-21 พบว่าข้อมูลของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพใน
โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจราคา
ในรายชื่อ ความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจ $\bar{X} = 4.14$
SD = 0.07 และในรายชื่อ ความน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้พบว่ามีค่าความพึงพอใจที่ระดับ
 $\bar{X} = 4.14$ SD = 0.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในด้าน ความสะดวก

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ลำดับ ที่	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการบริการ หลากหลายรูปแบบ เสนอให้ผู้ใช้บริการได้ เลือกตามความพอใจ	122 30.4%	207 51.8%	66 16.5%	5 1.3%		4.12	0.07	2	มาก
2. มีการบริการที่ผู้มา ใช้บริการสามารถ เข้าถึงบริการได้ อีเมลล์ อินเทอร์เน็ต	119 29.7%	197 49.2%	76 19.0%	7 1.8%	1 0.3%	4.0	0.07	3	มาก
3. ความพอเพียงของ จุดบริการ มีบริการน้ำ ดื่มมากกว่า 1 จุด อินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 จุด	136 34.1%	201 50.1%	56 14.0%	6 1.5%	1 0.3%	4.16	0.07	1	มาก
รวม						4.12	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจด้านความสะดวก และใน รายชื่อ มีการบริการหลากหลายรูปแบบเสนอให้ผู้ใช้บริการได้เลือกตามความพอใจ ที่ระดับ $\bar{X} = 4.12$ $SD = 0.07$ และระดับรายชื่อ การบริการที่ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ อีเมลล์ อินเทอร์เน็ต พบว่าที่ระดับ $\bar{X} = 4.0$ $SD = 0.07$ และในรายชื่อ ความพอเพียงของจุดบริการ มี บริการน้ำดื่มมากกว่า 1 จุด อินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 จุด พบว่าที่ระดับ $\bar{X} = 4.16$ $SD = 0.07$ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.1 มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพ การให้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 1.1 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1.1 H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน ไม่มีผลกระทบต่อการรับรู้
คุณภาพการให้บริการต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.1 H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน มีผลกระทบต่อการรับรู้
คุณภาพการให้บริการต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

ตารางที่ 4-23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพ
การให้บริการของผู้มาใช้ บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล AAA
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	T-test	Sig
ชาย	155	4.28	0.5406	0.737	0.391
หญิง	285	4.19	0.5818		

* $p < .05$

ตารางที่ 4-23 แสดงให้เห็นผลการการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยค่า Sig = 0.391 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน มีผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน ไม่มีผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน มีผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 1.1.2 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1.2 H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน ไม่มีผลกระทบต่อการรับรู้
คุณภาพการให้บริการต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.2 H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน มีผลกระทบต่อการรับรู้
คุณภาพการให้บริการต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

ตารางที่ 4-24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	7.131.	1.426	4.653	0.00
ภายในกลุ่ม	394	120.767	0.307		
รวม	399	127.898			

* $p < .05$

ตารางที่ 4-24 แสดงให้เห็นผลการการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยค่า Sig = 0.00 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

โดยผลการวิเคราะห์จะตารางที่ 4-24 พบว่า ค่า Sig = 0.00 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีผลต่อตัวแปรตาม และผลการวิเคราะห์แต่ละกลุ่มจะแสดงให้เห็นอยู่ในตารางการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ที่ 4-25 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4-25 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้คุณภาพ
การบริการของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อายุ

อายุ	\bar{X}	5-20 ปี	21 ปี ขึ้นไป- 30 ปี	31 ปี ขึ้นไป- 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป- 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป- 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
5-20 ปี	4.48	-	0.254*	0.434*	0.425*	0.493*	0.165
21 ปี ขึ้นไป- 30 ปี	4.34	-	-	0.180*	0.170*	0.239*	-0.088
31 ปี ขึ้นไป- 40 ปี	4.14	-	-	-	-0.009	0.058	-0.268
41 ปี ขึ้นไป- 50 ปี	4.18	-	-	-	-	0.068	-0.259
51 ปี ขึ้นไป- 60 ปี	4.16	-	-	-	-	-	-0.327
61 ปี ขึ้นไป	4.44	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4-25 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) อายุของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า แตกต่างกัน 7 คู่ ดังนี้

- คู่ที่ 1 5-20 ปี กับ 21 ปี ขึ้นไป -30 ปี
- คู่ที่ 2 5-20 ปี กับ 31 ปี ขึ้นไป -40 ปี
- คู่ที่ 3 5-20 ปี กับ 41 ปี ขึ้นไป -50 ปี
- คู่ที่ 4 5-20 ปี กับ 51 ปี ขึ้นไป -60 ปี
- คู่ที่ 5 21ปีขึ้นไป-30ปี กับ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี
- คู่ที่ 6 21 ปี ขึ้นไป -30 ปี กับ 41ปีขึ้นไป -50 ปี
- คู่ที่ 7 21 ปี ขึ้นไป -30 ปี กับ 51ปีขึ้นไป-60 ปี

ผู้มาใช้บริการอายุ 5-20 ปี ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีการรับรู้คุณภาพการบริการ
ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31 ปี ขึ้นไปปี, 41-40
ปี ขึ้นไป-50, 51 ปี ขึ้นไป-60 ผู้มาใช้บริการอายุ 21 ปี ขึ้นไป-30 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการ
ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป-50 ปี,
51 ขึ้นไป-60 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

จากตารางที่ 4-25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างกันการรับรู้คุณภาพการบริการของในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยและทดสอบความแตกต่างด้วย LSD พบว่ามีความแตกต่างกันตารางที่ 4-25

สมมติฐานที่ 1.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 1.1.3 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1.3 H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.3 H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างด้านการศึกษามีผลต่อการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา แต่เนื่องจาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา มีจำนวนของลักษณะกลุ่มมีระดับการศึกษาที่เปรียบเทียบจำนวนที่น้อยเมื่อทำการรันโปรแกรม SPSS เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างแล้วพบว่าไม่สามารถแสดงผลออกมาได้ (Post hoc tests are not performed for คุณภาพรวม because at least one group has fewer than two cases)

สมมติฐานที่ 1.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 1.1.4 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1.4 H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการใน ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.4 H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตามระดับอาชีพ

สมมติฐานที่ 1.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตามระดับอาชีพ

ตารางที่ 4-26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพในการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	9	10.002	1.111	3.676	0.00
ภายในกลุ่ม	390	117.896	0.302		
รวม	399				

* $p < .05$

ตารางที่ 4-26 แสดงให้เห็นผลการการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดยค่า Sig = 0.00 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

โดยผลการวิเคราะห์จะตารางที่ 4-26 พบว่า ค่า Sig = 0.00 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีผลต่อตัวแปรตาม และผลการวิเคราะห์แต่ละกลุ่มจะแสดงให้เห็นอยู่ในตารางการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ตารางที่ 4-27 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4-27 การวิเคราะห์หาคู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยด้านอาชีพของ การรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตร/ ประมง	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	เกษียณ/ ว่างงาน	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	4.49	-	0.154	0.432*	0.204	0.275	0.522*	0.346*	0.473*	0.690*	0.158
ข้าราชการ	4.39	-	-	0.278*	0.049	0.121	0.367*	0.191	0.319*	0.535	0.004
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.17	-	-	-	-0.228	-0.157	0.089	-0.086	0.040	0.257	-0.274*
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.47	-	-	-	-	0.071	0.317	0.142	0.269	0.486	-0.045
เกษตร/ ประมง	4.33	-	-	-	-	-	0.246	0.070	0.198	0.414	-0.116
รับจ้างทั่วไป	4.26	-	-	-	-	-	-	-0.175	-0.048	0.168	-0.363*
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	4.23	-	-	-	-	-	-	-	0.127	0.344	-0.187
ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	4.08	-	-	-	-	-	-	-	-	0.216	-0.314*
เกษียณ/ ว่างงาน	3.91	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.531
อื่น ๆ	4.34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4-27 การเปรียบเทียบคู่ โดยวิธี การ LSD (Least significant difference test) อาชีพ มีการรับรู้คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่ามีความแตกต่างกัน 11 คู่ ดังนี้

- คู่ 1 นักเรียน กับ พนักงานบริษัทเอกชน
- คู่ 2 นักเรียน กับ รับจ้างทั่วไป
- คู่ 3 นักเรียน กับ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
- คู่ 4 นักเรียน กับ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
- คู่ 5 นักเรียน กับ เกษียณ/ ว่างงาน
- คู่ 6 ข้าราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน
- คู่ 7 ข้าราชการ กับ รับจ้างทั่วไป
- คู่ 8 ข้าราชการ กับ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
- คู่ 9 พนักงานบริษัทเอกชน กับ อื่น ๆ
- คู่ 10 รับจ้างทั่วไป กับ อื่น ๆ
- คู่ 11 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่น ๆ

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ อาชีพ นักเรียน/ นักศึกษามีการรับรู้คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เกษียณ/ ว่างงาน, อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, พนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ อาชีพข้าราชการมีความพอใจด้านการรับรู้คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, พนักงานบริษัทเอกชน

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีการรับรู้คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี น้อยกว่า อาชีพอื่น ๆ

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ อาชีพรับจ้างทั่วไปมีการรับรู้คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ อาชีพอื่น ๆ

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ ค้าขายธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ อาชีพ อื่น ๆ

สมมติฐานที่ 1.1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 1.1.5 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1.5 H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.5 H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตามระดับรายได้

สมมติฐานที่ 1.1.5 ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ในการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีรายได้แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	2.516	0.503	1.581	0.164
ภายในกลุ่ม	394	125.382	0.318		
รวม	399	127.898			

* $p < .05$

ตารางที่ 4-28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้โดยมีค่า Sig = 0.164 มากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และ ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig = 0.164 มากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 แผนกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตาม แผนก

สมมติฐานที่ 2.1.1 แผนกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 2.1.1 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2.1 H_0 แผนกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 H_1 แผนกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

ตารางที่ 4-29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างของแผนกในการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	7	6.072	0.867	2.7291**	
ภายในกลุ่ม	392	121.826	0.311	0.008	
รวม	399	127.898			

* $p < .05$

ตารางที่ 4-29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างกันการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็นแผนก พบว่าแผนกที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัย และมีการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) พบว่า ความแตกต่างกัน ตารางที่ 4-29 แสดงให้เห็นผลการการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแผนก โดยค่า Sig = 0.008 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปัจจัยด้านแผนกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ H_0 ปัจจัยด้านแผนกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

โดยผลการวิเคราะห์จะตารางที่ 4-29 พบว่า ค่า Sig = 0.008 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีผลต่อตัวแปรตาม และผลการวิเคราะห์แต่ละกลุ่มจะแสดงให้เห็นอยู่ในตารางการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ที่ตาราง 4-30 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4-30 การวิเคราะห์คู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของแผนกในการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
จำแนกเป็น แผนก

แผนก	\bar{X}	ประชาสัมพันธ์ ต้อนรับ)	ผู้ป่วยนอก (OPD)	ผู้ป่วยใน (IPD)	X-ray	ทันตกรรม	สถาบันความงาม	แคชเชียร์	Admission
ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ)	4.16	-	0.046	0.026	0.271*	0.049	0.002	-0.010	0.208
ผู้ป่วยนอก (OPD)	4.13	-	-	-0.073	-0.317*	0.096	-0.048	-0.056	0.162
ผู้ป่วยใน (IPD)	4.15	-	-	-	0.244*	0.022	0.024	0.016	0.235*
X-ray	4.47	-	-	-	-	0.221*	0.269*	0.260*	0.480*
ทันตกรรม	4.27	-	-	-	-	-	0.047	0.039	0.258*
สถาบันความงาม	4.26	-	-	-	-	-	-	0.008	0.219
แคชเชียร์	4.24	-	-	-	-	-	-	-	-0.219*
Admission	4.07	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4-30 เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้วิธี LSD (Least significant difference test) พบว่า ความแตกต่างกันแผนกที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่างกัน 10 คู่

คู่ 1 แผนกประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ) กับ แผนก X-ray

คู่ 2 แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) กับ แผนก X-ray

คู่ 3 แผนกผู้ป่วยใน (IPD) กับ แผนก X-ray

คู่ 4 แผนกผู้ป่วยใน (IPD) กับ แผนก Admission

คู่ 5 แผนก X-ray กับ แผนกทันตกรรม

คู่ 6 แผนก X-ray กับ แผนก Admission

คู่ 7 แผนก X-ray กับ แผนก สถาบันความงาม

คู่ 8 แผนก X-ray กับ แผนกแคชเชียร์

คู่ 9 แผนกทันตกรรม กับ Admission

คู่ 10 แผนกแคชเชียร์ กับ Admission

แผนก ที่มีผู้มาใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ แผนก ดังนี้

แผนกประชาสัมพันธ์ กับ แผนกแผนก X-ray ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนกผู้ป่วยใน (OPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนกผู้ป่วยใน (IPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้มาใช้บริการสุขภาพมีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนก X-ray กับ แผนก สถาบันความงามที่มีผู้เข้ามาใช้บริการสุขภาพมีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนก X-ray กับ แผนกแคชเชียร์ที่มีผู้มาใช้บริการสุขภาพมีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนก X-ray กับ แผนก Admission ที่มีผู้มาใช้บริการสุขภาพมีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนกทันตกรรม กับ แผนก Admission ที่มีผู้มาใช้บริการสุขภาพมีการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สรุปสมมติฐานที่ 2 แยกต่างกัน ได้แก่ ประชาสัมพันธ์, ผู้ป่วยนอก (OPD), ผู้ป่วยใน (IPD), X-ray ทันตกรรม, สถาบันความงาม, แคลเซียม, Admission มีผลต่อการรับรู้คุณภาพและบริการที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 3.1.1 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1.1 H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.2 H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

ตารางที่ 4-31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนก ตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	T-test	Sig
ชาย	155	4.28	0.524	0.741*	0.390
หญิง	285	4.19	0.5798		

* $p < .05$

ตารางที่ 4-32 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยค่า Sig = 0.390 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 3.1.2 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1.2 H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.2 H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

ตารางที่ 4-32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1	0.240	0.240	0.741*	0.04
ภายในกลุ่ม	398	129.468	0.325		
รวม	399	129.707			

* $p < .05$

ตารางที่ 4-31 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยค่า Sig = 0.04 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

โดยผลการวิเคราะห์จะตารางที่ 4-31 พบว่า ค่า Sig = 0.04 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีผลต่อตัวแปรตาม และผลการวิเคราะห์แต่ละกลุ่มจะแสดงให้เห็นอยู่ในตารางการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ที่ 4-32 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4-33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยด้านอายุ มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	5-20 ปี	21 ปี ขึ้นไป- 30 ปี	31 ปี ขึ้นไป- 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป- 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป- 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
5-20 ปี	4.48	-	0.216	0.403*	0.407*	0.438*	0.128
21 ปี ขึ้นไป-30 ปี	4.34	-	-	0.186*	0.190*	0.221*	0.087
31 ปี ขึ้นไป-40 ปี	4.14	-	-	-	0.003	0.034	-0.274*
41 ปี ขึ้นไป-50 ปี	4.18	-	-	-	-	0.031	-0.278*
51 ปี ขึ้นไป-60 ปี	4.16	-	-	-	-	-	-0.309*
61 ปี ขึ้นไป	4.44	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4-32 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) อายุของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า แตกต่างกัน 9 คู่ ดังนี้

- คู่ที่ 1 5-20 ปี กับ 31 ปี ขึ้นไป -40 ปี
- คู่ที่ 2 5-20 ปี กับ 41 ปี ขึ้นไป -50 ปี
- คู่ที่ 3 5-20 ปี กับ 51 ปี ขึ้นไป -60 ปี
- คู่ที่ 4 21 ปี ขึ้นไป -30 ปี กับ 31 ปี ขึ้นไปถึง - 40 ปี
- คู่ที่ 5 21 ปี ขึ้นไป -30 ปี กับ 41 ปี ขึ้นไป -50 ปี
- คู่ที่ 6 21 ปี ขึ้นไป -30 ปี กับ 51 ขึ้นไป -60 ปี
- คู่ที่ 7 31 ปีขึ้นไป-40 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป
- คู่ที่ 8 41 ปีขึ้นไป-50 ปี กับ 60 ขึ้นไป
- คู่ที่ 9 51 ปีขึ้นไป-60 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป

ผู้มาใช้บริการอายุ 5-20 ปี ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31 ปี ขึ้นไป -40 ปี, 41 ปี ขึ้นไป -50, 51 ปี ขึ้นไป-60 ผู้มาใช้บริการอายุ 21 ปี ขึ้นไป-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31 ปี ขึ้นไป-40 ปี, 41 ขึ้นไป-50 ปี, 51 ปี ขึ้นไป- 60 ปี มาใช้บริการอายุ 31 ปี ขึ้นไป-40 ปี, ขึ้นไป- 60 ปี มีความพึงพอใจต่อ

การบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้มาใช้บริการอายุ 41 ขึ้นไป -50 ปี, 60 ปี ขึ้นไป ผู้มาใช้บริการอายุ 51 ปี ขึ้นไป -60 ปี, 60 ปีขึ้นไป

จากตารางที่ 4-32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยและทดสอบความแตกต่างด้วย LSD พบว่ามีความแตกต่างกันตารางที่ 4-32

สมมติฐานที่ 3.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 3.1.3 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1.3 H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.3 H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบด้านการศึกษากัน

ความพึงพอใจบริการของผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	7	3.907	0.558	1.779	0.090
ภายในกลุ่ม	392	125.024	0.314		
รวม	399	126.931			

* $p < .05$

ตารางที่ 4-34 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา โดยค่า Sig = 0.090 มากกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษามีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยผลการวิเคราะห์จะตารางที่ 4-33 พบว่า ค่า Sig = 0.09 มากกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 3.1.4 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1.4. H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.4. H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตามระดับอาชีพ

สมมติฐานที่ 3.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตามระดับอาชีพ

ตารางที่ 4-35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบด้านอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	9	9.886	1.098	3.575	0.00
ภายในกลุ่ม	390	119.821	0.307		
รวม	399	129.707			

*p<.05

ตารางที่ 4-35 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดยค่า Sig = 0.00 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

โดยผลการวิเคราะห์จะตารางที่ 4-34 พบว่า ค่า Sig = 0.00 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีผลต่อตัวแปรตาม และผลการวิเคราะห์แต่ละกลุ่มจะแสดงให้เห็นอยู่ในตารางการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ตารางที่ 4-35 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4-36 การวิเคราะห์หาคู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยด้านอาชีพ ที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
แบ่งตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตร/ ประมง	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	เกษียณ/ ว่างงาน	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	4.49	-	0.113	0.413*	0.165	0.300	0.481*	0.317*	0.458*	0.081*	0.125
ข้าราชการ	4.39	-	-	0.300*	0.052	0.187	0.368*	0.203	0.345*	0.567	0.011
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.17	-	-	-	-0.247	-0.113	0.068	-0.096	0.044	0.267	-0.288*
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.47	-	-	-	-	0.134	0.315	0.151	0.292	0.515	-0.040
เกษตร/ ประมง	4.33	-	-	-	-	-	0.181	0.016	0.157	0.380	-0.175
รับจ้างทั่วไป	4.26	-	-	-	-	-	-	-0.164	-0.023	0.199	-0.356*
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	4.23	-	-	-	-	-	-	-	0.141	0.364	-0.191*
ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	4.08	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.222	-0.333*
เกษียณ/ ว่างงาน	3.91	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.556
อื่น ๆ	4.34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4-36 การเปรียบเทียบคู่ โดยวิธี การ LSD (Least significant difference test) อาชีพของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่ามีความแตกต่างกัน 12 คู่ ดังนี้

คู่ 1 นักเรียน กับ พนักงานบริษัทเอกชน

คู่ 2 นักเรียน กับ รับจ้างทั่วไป

คู่ 3 นักเรียน กับ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน

คู่ 4 นักเรียน กับ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

คู่ 5 นักเรียน กับ เกษียณ/ ว่างงาน

คู่ 6 ข้าราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน

คู่ 7 ข้าราชการ กับ รับจ้างทั่วไป

คู่ 8 ข้าราชการ กับ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

คู่ 9 พนักงานบริษัทเอกชน กับ อื่น ๆ

คู่ 10 รับจ้างทั่วไป กับ อื่น ๆ

คู่ 11 แม่บ้าน/ พ่อบ้าน กับ อื่น ๆ

คู่ 12 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่น ๆ

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ อาชีพ นักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจในการมาใช้บริการโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เกษียณ/ ว่างงาน, อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, พนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ อาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจ ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, พนักงานบริษัทเอกชน

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจน้อยกว่า อาชีพอื่น ๆ

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ อาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจ ได้แก่ อาชีพอื่น ๆ

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน มีความพึงพอใจได้แก่ อื่น ๆ

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ ค้าขายธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจได้แก่ อาชีพ อื่น ๆ

สมมติฐานที่ 3.1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 3.1.5 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1.5 H_0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.5 H₁ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตามระดับรายได้

สมมติฐานที่ 3.1.5 ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-37 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีรายได้แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	2.932	0.586	1.822**	0.01
ภายในกลุ่ม	394	126.776	0.322		
รวม	399	129.707			

*p<.01

ตารางที่ 4-37 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันพบว่าค่า Sig = 0.01 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยและมีการทดสอบด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) พบว่ามีความแตกต่าง ดังนี้

ตารางที่ 4-37 แสดงให้เห็นผลการการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดยค่า Sig = 0.01 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน H₁ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ H₀ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

โดยผลการวิเคราะห์จะตารางที่ 4-36 พบว่า ค่า Sig = 0.01 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีผลต่อตัวแปรตาม และผลการวิเคราะห์แต่ละกลุ่มจะแสดงให้เห็นอยู่ในตารางการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ตารางที่ 4-38 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4-38 การวิเคราะห์รายคู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยด้านรายได้มีผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแบ่งตามรายได้

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.32	-	0.076	0.121	0.179	0.137	0.260*
10,001-20,000 บาท	4.29	-	-	0.045	0.103	0.061	0.183*
20,001-30,000 บาท	4.24	-	-	-	0.058	0.016	0.138
30,001-40,000 บาท	4.22	-	-	-	-	-0.041	0.080
40,001-50,000 บาท	4.25	-	-	-	-	-	0.122
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	4.05	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4-38 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธี LSD (Least significant difference test) พบว่า ความแตกต่าง ดังนี้ รายได้ ของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 คู่

คู่ 1 รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้ มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป

คู่ 2 รายได้ 10,001-20,000 บาท กับรายได้ มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ รายได้ มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และ รายได้ 10,001-20,000 บาท กับ รายได้มากกว่า 50,000 ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 4.1.6 แขนกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการในการมาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน จำแนกตามแผนก

สมมติฐานที่ 4.1.6 แขนกต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน โดยสมมติฐานที่ 4.1.6 จะแบ่งเป็นสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 4.1.6 H_0 แผนกต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้
บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.1.6 H_1 แผนกต่างกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้
บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

ตารางที่ 4-39 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบแผนกต่างกันมีความพึงพอใจการ
บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนก เป็นแผนก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	7	5.797	0.828	2.620**	0.01
ภายในกลุ่ม	392	123.910	0.316		
รวม	399	129.707			

* $p < .01$

ตารางที่ 4-39 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างและการความ
พึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็นแผนก พบว่า
แผนกที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพบริการในการมาใช้บริการด้าน
สุขภาพของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันพบว่า
ค่า Sig = 0.01 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัย และมีการทดสอบความ
แตกต่างด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) พบว่า ความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-39 แสดงให้เห็นผลการการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแผนก โดยค่า Sig = 0.01
น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปัจจัยด้านแผนกต่างกันมี
ผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ต่างกัน

ปฏิเสธสมมติฐานที่ H_0 ปัจจัยด้านแผนกต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการ
มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

โดยผลการวิเคราะห์จะตารางที่ 4-38 พบว่า ค่า Sig = 0.01 น้อยกว่า 0.05 นัยสำคัญทาง
สถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีผลต่อตัวแปรตาม และผลการวิเคราะห์แต่ละกลุ่ม
จะแสดงให้เห็นอยู่ในตารางการเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ที่ตาราง 4-40 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4-40 การวิเคราะห์คู่เปรียบเทียบ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยแผนกต่างกัน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็นแผนก

แผนก	\bar{X}	ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ)	ผู้ป่วยนอก (OPD)	ผู้ป่วยใน (IPD)	X-ray	ทันตกรรม	สถาบันความงาม	แลชเชียร์	Admission
ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ)	4.16	-	0.037	-0.011	-0.279*	-0.073	-0.029	-0.010	0.185
ผู้ป่วยนอก (OPD)	4.13	-	-	-0.049	-0.316*	-0.110	-0.067	-0.048	0.147
ผู้ป่วยใน (IPD)	4.15	-	-	-	-0.267*	-0.061	-0.017	0.0005	0.196
X-ray	4.47	-	-	-	-	0.205	0.249*	0.268*	0.464*
ทันตกรรม	4.27	-	-	-	-	-	0.043	0.062	0.258*
สถาบันความงาม	4.26	-	-	-	-	-	-	0.018	0.214
แลชเชียร์	4.24	-	-	-	-	-	-	-	0.196
Admission	4.07	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4-40 เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้วิธี LSD (Least significant difference test) พบว่า ความแตกต่างกันแผนกที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่างกัน 7 คู่

คู่ 1 แผนกประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ) กับ แผนก X-ray

คู่ 2 แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) กับ แผนก X-ray

คู่ 3 แผนกผู้ป่วยใน (IPD) กับ แผนก X-ray

คู่ 4 แผนก X-ray กับ แผนกสถาบันความงาม

คู่ 5 แผนก X-ray กับ แผนกแคชเชียร์

คู่ 6 แผนก X-ray กับ แผนก Admission

คู่ 7 แผนก ทันตกรรม กับ แผนก Admission

แผนกประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ) ที่มีผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ แผนก ดังนี้

แผนกประชาสัมพันธ์ กับ แผนกแผนก X-ray ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนกผู้ป่วยใน (OPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนกผู้ป่วยใน (IPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้ด้านมาใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนก X-ray กับ แผนก สถาบันความงามที่มีผู้ด้านมาใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนก X-ray กับ แผนกแคชเชียร์ที่มีผู้ด้านมาใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนก X-ray กับ แผนก Admission ที่มีผู้มาใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แผนกทันตกรรม กับ แผนก Admission ที่มีผู้มาใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สรุปสมมติฐานที่ 2 แผนกต่างกัน ได้แก่ ประชาสัมพันธ์,ผู้ป่วยนอก (OPD), ผู้ป่วยใน (IPD), X-ray ทันตกรรม, สถาบันความงาม, แคชเชียร์, Admission มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5.1 คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 5.1 (H_0) คุณภาพบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 5.1 (H_1) คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-41 ผลการวิเคราะห์ Multiple linear regression analysis ทดสอบความพึงพอใจและคุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการด้านสุขภาพที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจ	Unstandardized		t-value	Sig	Tolerance	VIF
	standardized					
	Coefficients	standardized				
B	Std. Error					
ค่าคงที่ (Constant)	.518	.111		5.257	.000	
ด้านบุคลากร	.409	.041	.422	10.059	.000	.312
ด้านสถานที่	.020	.042	-.020	-.472	.637	.322
ด้านการสื่อสารเทคโนโลยี	.057	.036	.071	1.575	.116	.296
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	.190	.041	.220	4.628	.000	.267
ด้านราคา	.128	.029	.159	4.410	.000	.462
ด้านความสะดวก	.098	.032	.118	3.080	.002	.414
R	.873					
R Square	.763					
Adjusted R Square	.759					
Std. Error of the Estimate	.27969					
Durbin-Watson	1.970					
F	210.849	Sig	.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตามผลการวิเคราะห์ Multicollinearity (ตารางที่ 4-41) พบว่าค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.267-0.462 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 2.164-3.744 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่าตัวแปรต้นไม่มีปัญหา Collinearity นอกจากนั้นการทดสอบ Autocorrelation พบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.970 ซึ่งอยู่ระหว่าง 2.1 และ 3.7 จึงแสดงว่าตัวแปรต้นทุกตัวสามารถนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานได้ พบว่า ตัวแปรทุกตัวแปรสามารถนำมาพยากรณ์แนวโน้มความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านความพึงพอใจ คือ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านราคา ด้านความสะดวก โดยมีการพยากรณ์ร่วมกัน (Sig \leq 0.05) ได้ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R²) = 0.873 คิดเป็นร้อยละ 87.3 ดังนั้นสรุปว่าปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) (H₁) คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

จากผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่ามีตัวแปรต้นด้านบุคลากรค่า Sig = 0.000 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ค่า Sig = 0.000 ด้านราคา ค่า Sig = 0.000 ด้านความสะดวกค่า Sig = 0.002 เป็นตัวแปรตามที่มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 (Sig \leq 0.05) คือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H₀) และยอมรับสมมติฐานรองรับ (H₁) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ค่า R² = 0.87 คิดเป็นร้อยละ 87.3 ดังนั้นความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านราคา ด้านความสะดวก มีความสัมพันธ์กันและสามารถเขียนเป็นสมการที่แสดงให้เห็นผลกันความสัมพันธ์กันดังนี้

Unstandardize

$$\hat{Y} = 0.518 + 0.409 X_1 + 0.190 X_4 + 0.128 X_5 + 0.098 X_6$$

เมื่อ

\hat{Y} = ความพึงพอใจในการมาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

X₁ = ความพึงพอใจด้านบุคลากร

X₄ = ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ

X₅ = ความพึงพอใจด้านราคา

X₆ = ความพึงพอใจด้านความสะดวก

Standardized

$$\widehat{Z}_y = 0.518 + 0.442 X_1 + -0.020 X_2 + 0.071 X_3 + 0.220 X_4 + 0.159 X_5 + 0.118 X_6$$

\widehat{Z}_y = ความพึงพอใจในการมาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

X_1 = ความพึงพอใจด้านบุคลากร

X_2 = ความพึงพอใจด้านสถานที่

X_3 = ความพึงพอใจด้านสื่อสารเทคโนโลยี

X_4 = ความพึงพอใจด้านเครื่องมืออุปกรณ์

X_5 = ความพึงพอใจด้านราคา

X_6 = ความพึงพอใจด้านความสะดวก

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ**1. ข้อมูลทั่วไป กลุ่ม ตัวอย่าง (CLMV) ชาวกัมพูชา****1.1 ระยะเวลาอาศัยอยู่ในเมืองไทย**

ชาวกัมพูชาคนที่ 1 เป็นนักศึกษา เพศชาย ปัจจุบันมีอายุ 24 ปี อาศัยอยู่ในเมืองไทย 3 ปีครึ่ง โดยมาเป็นนักศึกษาแลกเปลี่ยนศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์แรก ๆ เข้ามาในเมืองไทยก็ยังมีปัญหาเรื่องสุขภาพ ได้ไปใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐในส่วนของบริการผู้ป่วยนอก (OPD) และ ส่วนของประชาสัมพันธ์ตรงส่วนหน้า

ชาวกัมพูชาคนที่ 2 เป็นนักศึกษา เพศชาย ปัจจุบันมีอายุ 22 ปี อาศัยอยู่ในเมืองไทย 2 ปีครึ่ง โดยมาเป็นนักศึกษาแลกเปลี่ยนศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ เริ่มแรกเข้าไปใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสังคม ได้เข้าไปรับบริการตรงส่วนของผู้ป่วยนอก (OPD) และ ส่วนของประชาสัมพันธ์

ชาวลาวคนที่ 1 เป็นพนักงานบริษัท เพศหญิง ปัจจุบันมีอายุ 26 ปี อาศัยอยู่ในเมืองไทย 2 ปี โดยมาทำงานในเมืองไทย ได้เข้าไปใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง ผู้ป่วยนอก (OPD) และประชาสัมพันธ์

ชาวลาวคนที่ 2 เป็นพนักงานแม่บ้าน เพศหญิง ปัจจุบันมีอายุ 25 ปี อาศัยอยู่ในเมืองไทย 2 ปี โดยมาใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน แผนก Admission, ผู้ป่วยใน (IPD) และ ประชาสัมพันธ์ และแคชเชียร์

ชาวพม่าคนที่ 1 เป็นพนักงานร้านกาแฟ เพศหญิง ปัจจุบันมีอายุ 27 ปี อาศัยอยู่ในเมืองไทย 3 ปี และได้ไปใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลภาครัฐ ในส่วนของผู้ป่วยนอก (OPD) และส่วนของประชาสัมพันธ์และส่วนของแคชเชียร์

ชาวพม่าคนที่ 2 ทำงานก่อสร้าง เพศหญิง ปัจจุบันมีอายุ 28 ปี อาศัยอยู่ในเมืองไทย 2 ปี โดยได้ไปใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลภาครัฐ ในส่วนของผู้ป่วยนอก (OPD) และส่วนของประชาสัมพันธ์และแคชเชียร์และ X-ray

ชาวเวียดนามคนที่ 1 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน เพศชาย ปัจจุบันอายุ 28 ปี อาศัยอยู่ในเมืองไทย 2 ปีครึ่ง ได้ไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในส่วนของผู้ป่วยนอก (OPD) และประชาสัมพันธ์และแคชเชียร์

ชาวเวียดนามคนที่ 2 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน เพศชาย ปัจจุบันอายุ 26 ปี อาศัยอยู่ในเมืองไทย 2 ปี ได้ไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในส่วนของผู้ป่วยนอก (OPD) และประชาสัมพันธ์และแคชเชียร์และเภสัชกร

2. สถานการณ์การด้านโรงพยาบาล

2.1 กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (CLMV) ชาวกัมพูชา, ลาว, พม่า, เวียดนาม ที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในประเทศไทยด้านความพึงพอใจ และด้านคุณภาพการบริการและด้านปัญหาและข้อปรับปรุงในการบริการ ได้แก่ โรงพยาบาล รัฐบาล และเอกชน

ชาวกัมพูชาคนที่ 1 เป็นนักศึกษา เพศชาย ปัจจุบันมีอายุ 24 ปี ตอบว่า ได้ไปใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลรัฐบาล สาเหตุ เจ็บป่วยด้านร่างกาย มีความพึงพอใจด้านความสะดวกน้อย เพราะต้องรอนาน โดยที่ไม่มีการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ รออะไร ทำไม่ต้องรอ การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสุภาพ ด้านคุณภาพก็ไม่ดีเรื่องของตัวยาที่ได้มาก็ไม่ค่อยตรงกับอาการไม่ดีขึ้น มีปัญหาเรื่องการสื่อสารทางด้านภาษาที่ไม่เข้าใจ มีการวินิจฉัยผิดและไม่รู้จักเส้นทางสถานพยาบาล และการให้ข้อมูลสับสนไม่เข้าใจ ข้อปรับปรุง ลดเวลารอนาน เจ้าหน้าที่สื่อสารได้ ได้ยาที่ตรงโรค ลดราคา ลดเอกสารลง ควรมีป้ายชี้แจงหลายภาษา ยาดีกว่าเดิม

ชาวกัมพูชาคนที่ 2 เป็นนักศึกษา เพศชาย ปัจจุบันมีอายุ 22 ปี ตอบว่า ได้ไปใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลรัฐบาล สาเหตุ ป่วยเป็นไข้ มีความพึงพอใจด้านความสะดวกและการบริการน้อย รอคิวนาน เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยไม่สนใจ ไม่มีการสื่อสารที่ชัดเจนและป้ายสัญลักษณ์ต่างมีภาษาเดียวบางครั้งไม่เข้าใจ ด้านคุณภาพก็ไม่ดี ได้ยาไม่ตรงกับโรค ด้านการตรวจวินิจฉัยก็ไม่ชัดเจนบางครั้งสื่อสารกับแพทย์ผู้วินิจฉัยไม่เข้าใจ ปัญหาเป็นไปในเรื่องของการสื่อสารและป้ายสัญลักษณ์ต่างมีภาษาเดียวบางครั้งไม่เข้าใจ ข้อปรับปรุง ได้ยาที่ดีกว่าเดิม ลดเวลาและแจ้งให้ทราบ การสื่อสารให้เข้าใจชัดเจนเยอะ ลดราคา ควรมีป้ายชี้แจงหลายภาษา

ชาวลาวคนที่ 1 เป็นพนักงานบริษัท เพศหญิง ปัจจุบันมีอายุ 26 ปี ได้ไปใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน สาเหตุ ต้องการตรวจสุขภาพ และตรวจรักษา มีความพึงพอใจด้านความสะดวกมากในเรื่องของการบริการ เจ้าหน้าที่ดูแลยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการดี ด้านคุณภาพในการตรวจรักษาดีถูกต้องมีแพทย์ให้คำปรึกษาตลอด ปัญหาในเรื่องของเอกสารยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าคนไทยที่ไปใช้บริการและในเรื่องของการฟังเวลาแพทย์อธิบายศัพท์ทางการแพทย์ไม่เข้าใจ ราคาแพง ข้อปรับปรุง คืออยู่แล้ว ลดเรื่องขั้นตอนของเอกสาร สื่อสารให้เข้าใจ ลดราคา ควรมีป้ายชี้แจงหลายภาษา

ชาวลาวคนที่ 2 เป็นพนักงานแม่บ้าน เพศหญิง ปัจจุบันมีอายุ 25 ปี ได้ไปใช้บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลเอกชน สาเหตุ ป่วย มีความพึงพอใจในด้านความการให้บริการ สะดวกสบายดูแลดีมาก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลดี ด้านคุณภาพก็มีการตรวจวินิจฉัยถูกต้องตรง ปัญหาเรื่องของการรักษาพยาบาลแพงมาก เอกสารต้องใช้ละเอียดหลายขั้นตอน ข้อปรับปรุง อยากให้ปรับเรื่องเอกสารให้น้อยลง ลดราคา ควรมีป้ายชี้แจงหลายภาษา

ชาวพม่าคนที่ 1 เป็นพนักงานร้านกาแฟ เพศหญิง ปัจจุบันมีอายุ 27 ปี ได้ไปใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล สาเหตุ เป็นไข้หวัด ด้านความพึงพอใจด้านความสะดวก ไม่ค่อยพึงพอใจ รอ นานเจ้าหน้าที่ไม่สนใจ การสื่อสารไม่ค่อยมีความรู้ภาษาไทย ด้านคุณภาพไม่ดีได้ยาไม่หายไม่เข้าใจ ภาษาเวลาแพทย์อธิบาย ปัญหาในเรื่องการสื่อสารไม่เข้าใจ การเดินทางเวลามาโรงพยาบาลต้องให้นายจ้างพามาไม่รู้เส้นทาง ข้อปรับปรุง อยากให้บริการเร็วกว่านี้ เรื่องการสื่อสารให้เข้าใจ และได้ยาที่ดี ลดราคา ลดขั้นตอนเอกสารลง ควรมีป้ายชี้แจงหลายภาษา

ชาวพม่าคนที่ 2 ทำงานก่อสร้าง เพศหญิง ปัจจุบันมีอายุ 28 ปี ได้ไปใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล สาเหตุ อุบัติเหตุ ด้านความพึงพอใจไม่ค่อยพอใจ ช้า ไม่ค่อยสนใจ สื่อสารไม่เข้าใจป้ายสัญลักษณ์ภาษาเดียว ด้านคุณภาพไม่ดีได้ยามาไม่หาย ปัญหา ภาษาสื่อสาร ต้องให้นายจ้างพาไป ไม่รู้เส้นทางและต้องยื่นเอกสารเยอะกว่าคนไทย ข้อปรับปรุง บริการให้เร็ว การสื่อสารให้เข้าใจแจ้งให้ทราบ ควรมีป้ายชี้แจงหลายภาษา อยากได้ยาดี ๆ ลดขั้นตอนเรื่องเอกสารลง ลดราคา

ชาวเวียดนามคนที่ 1 เป็นพนักงานบริษัท เพศชาย ปัจจุบันอายุ 28 ปี ไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน สาเหตุป่วยทางด้านร่างกาย ด้านความพึงพอใจ สะดวกสบายดีมาก บริการดี ด้านคุณภาพการให้การรักษาดี ตรงกับโรค เครื่องมือก็ทันสมัย ปัญหา สื่อสารภาษาอังกฤษ เจ้าหน้าที่บางคนสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ ราคาสูงมาก เอกสารที่ต้องยื่นกับทางโรงพยาบาลหลายอย่าง ขอปรับปรุง เจ้าหน้าที่ต้องสื่อสารภาษาเข้าใจและแจ้งข้อมูล มีส่วนลด ควรมีป้ายชี้แจงหลายภาษา

ชาวเวียดนามคนที่ 2 เป็นพนักงานบริษัท เพศชาย ปัจจุบันอายุ 26 ปี ไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน สาเหตุเจ็บป่วยด้านร่างกาย ด้านความพึงพอใจ บริการดี เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ทัศนียภาพ ไม่ต้องรอคอยนาน ด้านคุณภาพการตรวจวินิจฉัยถูกต้อง มีแพทย์เฉพาะทางให้คำแนะนำ เครื่องมือทันสมัย ด้านปัญหาและอุปสรรค เรื่องของราคาแพงมาก เรื่องของภาษา เอกสารที่ต้องใช้หลายอย่าง ข้อปรับปรุง ลดขั้นตอนเรื่องเอกสารลง มีส่วนลด เจ้าหน้าที่สื่อสารภาษาได้ทุกคน ควรมีป้ายชี้แจงหลายภาษา

ตารางที่ 4-42 สรุปผล ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล ด้านความพึงพอใจและด้านคุณภาพปัญหาและอุปสรรค

สถานการโรงพยาบาล	กัมพูชา	กัมพูชา	ลาว	ลาว	พม่า	พม่า	เวียดนาม	เวียดนาม
ด้านความพึงพอใจ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 1	คนที่ 2
ความสะดวก (รอนาน)	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ	น้อย	น้อย						
	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ
	น้อย	น้อย	มาก	มาก				
สื่อสารไม่เข้าใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจน้อย	พอใจน้อย	พอใจน้อย
	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย			

จากการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการโรงพยาบาล AAA ด้านความพึงพอใจ พบว่า ชาวกัมพูชา 2 คน มีความพึงพอใจน้อย ที่ต้องรอคอยนาน ชาวลาว 2 คน พพอใจและชาวพม่า 2 คน ไม่พอใจ ที่ต้องรอคอยนานและชาวเวียดนาม 2 คนมีความพึงพอใจมากเนื่องจากไปใช้บริการโรงพยาบาลของภาคเอกชน และในด้านของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ พบว่า ชาวกัมพูชา 2 คน มีความพึงพอใจน้อย และ ชาวพม่า 2 คน ไม่พอใจ ชาวลาว 2 คน, ชาวเวียดนาม 2 คน มีความพึงพอใจมากเนื่องจากไปใช้บริการโรงพยาบาลของภาคเอกชนและในด้านของการสื่อสารไม่เข้าใจ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ ชาว (CLMV) ได้แก่ ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม ที่มาใช้บริการโรงพยาบาล AAA นั้นมีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 4-43 สรุปผล ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาล
ด้านคุณภาพบริการ

สถานการทาง โรงพยาบาล	กัมพูชา คนที่ 1	กัมพูชา คนที่ 2	ลาว คนที่ 1	ลาว คนที่ 2	พม่า คนที่ 1	พม่า คนที่ 2	เวียดนาม คนที่ 1	เวียดนาม คนที่ 2
ด้านคุณภาพ								
สนองความต้องการ (อยากได้ยาที่ดี)	ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	พอใจ	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	พอใจ	พอใจ
ตรวจวินิจฉัยอย่างมี อาชีพ	ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	พอใจ	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	พอใจ	พอใจ
ข้อมูลสื่อสารสับสน	ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	พอใจ	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	พอใจ	พอใจ

จากการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาล AAA ด้านคุณภาพบริการ คือ

ด้านการตอบสนองความต้องการ (อยากได้ยาที่ดี) พบว่า ชาวกัมพูชา และชาวพม่า
ไม่พึงพอใจเนื่องจากไปใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาลซึ่งมีข้อเปรียบเทียบที่แตกต่างกว่าคือมี
บุคลากรที่คอยให้บริการที่น้อยกว่าและในเรื่องสถานที่และความสะดวกต่างก็น้อยและรวมไปถึง
จำนวนคนไข้ที่มาใช้บริการทั้งคนไทยเองก็มีจำนวนที่มากแล้วและยังรวมไปถึงผู้มาใช้บริการชาว
(CLMV) อีกก็เป็นจำนวนที่มากและยังรวมไปถึงด้านการสื่อสารทางด้านการพูดที่อาจไม่เข้าใจจึง
ส่งผลให้ทางด้านการบริการต่าง ๆ จึงเป็นไปได้ยากลำบากเพราะบางครั้งต้องมาอธิบายคำศัพท์ให้
เข้าใจก็ต้องใช้เวลานานเพื่อจะให้ความเข้าใจที่ตรงกัน แม้บางครั้งอาจเป็นการอธิบายคลาดกยา ก็
ต้องทำความเข้าใจเพราะทุกอย่างต้องใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งหมดและในบางครั้งก็มีความไม่
เข้าใจในเรื่องของการใช้ยาที่ได้มาและบางครั้งเขารู้สึกว่าเขาได้ยามาไม่ตรงกับโรคที่เขาเป็นและก็
ทำให้เขารู้สึกว่าเขาอยากได้ยาที่ดีขึ้นและมีความต้องการที่อยากได้ยาที่ดีกว่าเดิม

ชาวลาว, ชาวเวียดนาม มีความพึงพอใจเนื่องจากไปใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนซึ่งการ
บริการในโรงพยาบาลเอกชนก็จะมีทั้งบุคลากรที่มีความพร้อมกว่ารวมไปถึงการบริการทุกอย่างก็จะ
เป็นไปได้ในทางที่ดีและประทับใจเพราะเขาคิดว่าเขาเสียค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าทางด้านการสื่อสารก็จะมี
เจ้าหน้าที่คอยให้บริการและมีคำอธิบายโดยผู้แปลภาษาจึงทำให้ง่ายต่อการเข้าใจในทุกขั้นตอนรวม
ไปถึงการเข้าพักรักษาอยู่ใน โรงพยาบาลก็มีความสะดวกสบายอย่างมาก

ด้านการตรวจวินิจฉัยอย่างมืออาชีพ พบว่า ชาวกัมพูชาและชาวพม่า ที่ไม่พึงพอใจ เขารู้สึกว่าเขาไม่เข้าใจคำอธิบายในภาษาที่ใช้ในการสื่อสารมีบางครั้งที่เขาไปใช้บริการและเขาไม่เข้าใจและบางครั้งก็มีการแจ้งอาการไม่ตรงกับอาการที่เขาเป็น เขารู้สึกอย่างนั้นจึงทำให้เขารู้สึกว่าเขาไม่พึงพอใจและในบางครั้งด้วยเวลาที่น้อยและจำนวนผู้มาใช้บริการคนอื่น ๆ มีจำนวนที่มาก บางครั้งเขาคิดว่าอาจจะเกิดความสับสนในบางเรื่องได้และรวมไปถึงเขาเป็นชาว (CLMV) ซึ่งไม่ใช่คนไทยดังนั้นเรื่องของการซักถามตอบในเรื่องของการตรวจวินิจฉัยต่างก็ยิ่งทำได้น้อยเพราะยิ่งถามมากขึ้นทำให้ขั้นตอนการอธิบายก็ยาวขึ้นและเขาคิดว่าเขาก็อาจจะไม่เข้าใจในบางอย่างก็เลยทำให้เขาไม่อยากจะถามและเขาคิดอีกว่าเวลาไปใช้บริการในโรงพยาบาลเพื่อรับการตรวจวินิจฉัยยังมีประสบการณ์ในการวินิจฉัยยังไม่เชี่ยวชาญ บางครั้งรับข้อมูลสับสนและไม่เข้าใจหรือทำให้เข้าใจยากขึ้น

ชาวลาว, ชาวเวียดนาม มีความพึงพอใจเนื่องจากไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเขาคิดว่าเข้าไปใช้บริการแล้วได้รับความสะดวกสบาย ตลอดจนบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการสื่อสารทางด้านภาษาก็มีเจ้าหน้าที่มาทำหน้าที่สื่อสารเชื่อมต่อประสานงานให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น ด้านข้อมูลการอธิบายต่าง ๆ เกี่ยวกับโรคที่เป็นหรือเกี่ยวกับเรื่องยาต่าง ๆ เอกสารที่ต้องใช้หลาย ๆ อย่างก็ได้รับการอธิบายให้เข้าใจรวมไปถึงตลอดระยะเวลาที่เขาไปพักรักษาในโรงพยาบาล ก็จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้การดูแลอย่างใกล้ชิด แต่ผู้มาใช้บริการชาวลาวและชาวเวียดนามบอกว่าค่าใช้จ่ายสูงแต่ก็มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ

ตารางที่ 4-44 สรุปผล ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการสถานบริการสุขภาพ
โรงพยาบาล AAA ด้านปัญหาและอุปสรรค

สถานการทาง โรงพยาบาลด้าน	กัมพูชา คนที่ 1	กัมพูชา คนที่ 2	ลาว คนที่ 1	ลาว คนที่ 2	พม่า คนที่ 1	พม่า คนที่ 2	เวียดนาม คนที่ 1	เวียดนาม คนที่ 2
ปัญหาแลอุปสรรค								
การสื่อสารไม่เข้าใจ	/	/	/	/	/	/	/	/
เดินทางไม่สะดวก	x	x	x	x	/	/	x	x
เจ้าหน้าที่ไม่สนใจ	/	/	x	x	/	/	x	x
ราคาสูง	/	/	/	/	/	/	/	/
เอกสารขั้นตอน ยุ่งยาก	/	/	/	/	/	/	/	/

จากการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาล AAA ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า ส่วนใหญ่แล้วสิ่งที่ทำให้กลุ่มผู้มาใช้บริการชาว
(CLMV) ได้แก่ กัมพูชา, ลาว, พม่า และเวียดนาม

2.2 ด้านปัญหาและการมาใช้บริการของกลุ่มผู้มาใช้บริการชาว (CLMV) ว่าเพราะ เหตุใด ถึงการสื่อสารไม่เข้าใจ เป็นเพราะเหตุผลใด

คำตอบ เหมือน ๆ กัน คือ ในเรื่องของ การสื่อสารทางของด้านภาษาไม่เข้าใจคนไทย
ส่วนน้อยที่สามารถสื่อสารภาษาได้มากกว่า 2 ภาษา ส่วนใหญ่แล้วจะสื่อสารได้แค่ภาษาไทยกับ
ภาษาอังกฤษแค่สองภาษาและในความคิดของ ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวเวียดนาม, ชาวพม่า เขาก็
พูดว่าคนไทยส่วนใหญ่เป็นคนที่อาศัยอยู่ในเมืองไทยทำมาค้าขายกัน ประกอบอาชีพในเมืองไทย
ไม่จำเป็นต้องออกเดินทางกันเพื่อไปทำมาประกอบอาชีพต่างแดนหรือมีก็จะน้อยส่วนใหญ่ก็จะใช้
แต่ภาษาไทยจึงทำให้คนไทยจึงไม่มุ่งความสำคัญในเรื่องของการที่จะฝึกเรื่องของการใช้ภาษาอื่น
ในการสื่อสารและเนื่องด้วยระบบเศรษฐกิจไทยที่เจริญกว่าและมีการพัฒนาว่ากลุ่มประเทศของ
กลุ่มตัวอย่าง (CLMV) รวมไปถึงความมีชื่อเสียงในเรื่องต่าง ๆ ของคนไทยจึงทำให้กลุ่มตัวอย่าง
(CLMV) เขาคิดเข้ามาทำมาหาเลี้ยงชีพในประเทศไทยจึงต้องทำให้ต้องมีการเรียนรู้ในเรื่องของ
ภาษาในการสื่อสารและพยายามที่จะเข้าใจในภาษามากกว่า 2 ภาษาขึ้นไปซึ่งต่างไปจากความคิด
ของคนไทยซึ่งเป็นเจ้าของถิ่นและนี่อาจเป็นของเสียของคนไทยก็ได้ที่ทำให้คนไทยไม่สามารถ
สื่อสารภาษาอื่นได้ก็อาจเป็นเหตุผลหนึ่ง ซึ่งเป็นคำตอบในความคิดของกลุ่มตัวอย่างชาว (CLMV)

2.3 ด้านปัญหาและการมาใช้บริการของกลุ่มผู้มาใช้บริการชาว (CLMV) ในเมื่อมาใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทย เพราะเหตุผลใด ถึง เดินทางไม่สะดวก เวลามาใช้บริการด้านสุขภาพ

คำตอบ รองลงมาคือในเรื่องของเป็นในเรื่องของ การเดินทางไม่สะดวก ชาวพม่าให้คำตอบว่า ที่ไม่สามารถไปใช้บริการในโรงพยาบาลเองได้เนื่องจากระยะทางและไม่รู้เส้นทางเป็นเพราะมาใช้เวลามาอาศัยอยู่ไม่นานและยังไม่รู้จักเพื่อนคนไทยคนอื่นแนะนำแต่ส่วนใหญ่และเขาคิดว่าเขาไม่สามารถออกไปนอกอาณาเขตที่อยู่ห่างไกลไปได้มากนักเพราะเขาก็ไม่มั่นใจว่าจะปลอดภัย และสามารถตอบคำถามอะไร ๆ ได้มากนักบางครั้งต้องไปพบเจอกับตำรวจคนไทยและเขาก็ยังไม่รู้จักนิสัยของคนไทยจริง ๆว่าจะให้การช่วยเหลือหรือเขาจริง ๆ หรือไม่เขาอาจคิดว่าเขาไม่ไว้ใจอะไร ๆ มากนักและยิ่งว่าความรู้ก็น้อยและด้วยส่วนใหญ่และจะมาประกอบอาชีพที่คนไทยไม่ให้ความสมใจ เช่น อาชีพก่อสร้าง อาชีพคนล้างจาน หรือแม่บ้านทำความสะอาดเขาคิดว่าเขาก็ไม่แน่ใจและไม่รู้เส้นทางอะไรมากนัก

แต่ชาวกัมพูชา ชาวลาวและชาวเวียดนามให้คำตอบว่า สามารถไปใช้บริการในโรงพยาบาลได้สะดวกเป็นเพราะรู้จักเส้นทาง และอาศัยอยู่ในเมืองไทยนานและมีเพื่อนคนไทยให้คำแนะนำและสามารถเรียนรู้ภาษาไทยได้เป็นส่วนใหญ่และเขาคิดว่าเขามีความรู้ในการที่จะอ่านภาษาไทยเข้าใจและร่วมด้วยกับสังคมที่เขาอาศัยอยู่ก็มีส่วนเขาคิดว่าเขามาอยู่ในเมืองไทยได้นานพอสมควรและก็มีเพื่อนทั้งเป็นเพื่อนคนไทยและเพื่อนชาวกัมพูชาและเพื่อนชาวลาวและเพื่อนชาวเวียดนามที่ก็สร้างเครือข่ายกันคอยให้คำแนะนำกันและดูแลกันได้ดี เหตุผลที่เขาคิดและที่เขาให้คำตอบในเรื่องของเดินทางได้สะดวกก็คือการอ่านออกเขียนได้ประสบการณ์จากเพื่อน

2.4 ด้านปัญหาและการมาใช้บริการของกลุ่มผู้มาใช้บริการชาว (CLMV) เมื่อมาใช้บริการด้านสุขภาพ ยังพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สนใจ เป็นเพราะสาเหตุใด บอกเหตุผลอย่างไรได้บ้าง

คำตอบ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ไม่สนใจ ชาวกัมพูชาและชาวพม่าตอบเหมือนกันเนื่องจากไปใช้บริการของโรงพยาบาลของภาครัฐบาลจำนวนผู้มาใช้บริการก็มีจำนวนมากและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยจึงทำให้การดูแลของเจ้าหน้าที่ไม่ทั่วถึงและยังหมายรวมไปถึงการสื่อสารกันคนละภาษาก็ยังจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดูแลจริง ๆ ก็อาจจะมีความคิดว่าไม่เป็นไรหรืออาจจะคิดว่าเพราะไม่มีผู้ใดที่ไม่สามารถบอกหรือตอบคำถามให้เข้าใจได้ก็เลยเฉยจนทำให้รู้สึกว่าการที่เจ้าหน้าที่เหล่านั้นไม่สนใจผู้มารับบริการก็อาจเป็นไปได้และอาจจะเป็นการที่กลุ่มชาวกัมพูชาและชาวพม่าเขาคิดและให้คำตอบอย่างนั้น

แต่ชาวลาวและชาวเวียดนามที่ได้ไปใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนได้รับการดูแลที่ดีและได้รับความสะดวกดูแลเอาใจใส่อย่างดีเป็นคำตอบและความคิดของชาวเวียดนามและชาวลาวที่เข้าไปใช้บริการในด้านสุขภาพก็ยังพบข้อที่แตกต่างในเรื่องของการบริการในเรื่องของการให้

การดูแลให้คำแนะนำและอาจจะมีอุปสรรคในเรื่องของการใช้ภาษาไทยอยู่บ้านแต่ในระบบของการบริการเกี่ยวกับการมีล่ามในการเป็นสื่อกลางโดยภาษาที่ใช้ก็จะเป็นภาษาอังกฤษในการสื่อสารก็เป็นภาษาในสากลในการสื่อสารทั่วไปจากคำตอบและความคิดของชาวลาวและชาวเวียดนามและเขาก็คิดว่าเขามีความเชื่อมั่นในแพทย์ไทยว่าเก่งในเรื่องการรักษาที่ยังทำให้เกิดความรู้สึกดีในการมาใช้บริการเรื่องของการผลการรักษาก็มีการอธิบายให้ฟังอย่างชัดเจนทั้งอธิบายเป็นภาษาไทยในบางเรื่องถ้าฟังเข้าใจแต่ส่วนใหญ่ก็อธิบายเป็นภาษาอังกฤษผ่านทางผู้แปลภาษาก็ทำให้เข้าใจในขั้นตอนในแต่ละขั้นตอนอย่างดีถ้าไม่เข้าใจก็สามารถถามเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ได้เป็นภาษาไทยเป็นคำสั้น ๆ พอฟังเข้าใจ

2.5 ด้านปัญหาและการมาใช้บริการของกลุ่มผู้มาใช้บริการชาว (CLMV) พบอีกว่าในการมาใช้บริการด้านสุขภาพ ราคาที่จ่ายค่าบริการราคาสูง ทำให้ถึงคิดว่าราคาสูงกว่าปกติเพราะอะไร

คำตอบ ในเรื่องของราคาแพง ผู้มาใช้บริการ ทั้งชาวกัมพูชา, ลาว, พม่า, เวียดนามให้คำตอบเหมือนกันคือราคาค่ารักษาพยาบาลใน โรงพยาบาลสูงเพราะเนื่องด้วยเป็นผู้มาใช้บริการชาวต่างชาติซึ่งไม่ใช่คนไทยจึงทำให้มีค่ารักษาพยาบาล (Service charge) ราคาจึงสูงแต่เขาตอบว่าเมื่อรักษาไปแล้วหายเป็นปกติทำงานได้ใช้ชีวิตปกติได้เขาก็ต้องจ่ายในราคาที่สูงเพราะไม่มีทางอื่นที่ให้เลือกอื่นที่ดีกว่าและอีกทางหนึ่งคือรักษาแล้วถ้าค่าใช้จ่ายสูงมากก็ ต้องขอเอาประวัติกลับไปรักษาอยู่ที่ประเทศของเขาเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายและสบายใจกว่า

2.6 ด้านปัญหาและการมาใช้บริการของกลุ่มผู้มาใช้บริการชาว (CLMV) ด้านสุขภาพยังพบว่ายังต้องมีการขั้นตอนเอกสารที่ยุ่งยากหลายอย่างเป็นเพราะอะไรกลุ่มผู้มาใช้บริการเขาคิดอย่างไร

คำตอบ ในเรื่องของขั้นตอนเรื่องเอกสารยุ่งยาก ทั้งชาวกัมพูชา, ลาว, พม่า, เวียดนามให้คำตอบเหมือนกัน คือ ทางด้านสถานบริการ โรงพยาบาลต้องใช้เอกสารรายละเอียดหลายอย่างในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งและมีขั้นตอนหลายอย่างและทุกครั้งต้องมีคนไทยเซ็นเอกสารกำกับและบางครั้งเสียเวลานานเพราะเนื่องจากไม่ใช่คนไทยและบางครั้งพูดสื่อสารหรืออ่านภาษาไทยได้ไม่ทุกคำจึงทำให้เป็นอุปสรรคในการทำความเข้าใจและจะทำให้ยังเสียเวลาและล่าช้าไปอีกและร่วมด้วยบางครั้งการดูแลรักษาก็ไม่ได้ที่จะหยุดลงแค่ขั้นตอนเดียวเพราะทุกอย่างต้องมีการเซ็นเอกสารเพื่อยืนยันการรักษาต้องให้ผู้ใกล้ชิดรับทราบรายละเอียดจึงจำเป็นต้องใช้เอกสารเพื่อยืนยันเพราะบางครั้งก็ต้องกันเกี่ยวกับเรื่องค่าใช้จ่ายและบางครั้งต้องชำระเอกสารในการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วยกันหรือต้องการการเคลื่อนย้ายเพื่อไปรักษาตัวต่อยังถิ่นบ้านเกิดก็ยังคงมีเอกสารหลายอย่าง

ตารางที่ 4-45 สรุปผล ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล
ด้านข้อเสนอปรับปรุง

สถานการณ์ทาง โรงพยาบาลด้าน	กัมพูชา คนที่ 1	กัมพูชา คนที่ 2	ลาว คนที่ 1	ลาว คนที่ 2	พม่า คนที่ 1	พม่า คนที่ 2	เวียดนาม คนที่ 1	เวียดนาม คนที่ 2
ข้อเสนอปรับปรุง								
เจ้าหน้าที่สื่อสารได้ เข้าใจ	/	/	/	/	/	/	/	/
มีส่วนลดราคา	/	/	/	/	/	/	/	/
มีการแจ้งข้อมูลให้ ทราบ	/	/	/	/	/	/	/	/
ลดขั้นตอนเรื่อง เอกสารลง	/	/	/	/	/	/	/	/
สนองความต้องการ (อยากได้ยาที่ดี)	/	/	×	×	/	/	×	×
ป้ายสัญลักษณ์หลาย ภาษา	/	/	/	/	/	/	/	/

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพเป้าหมาย ชาว (CLMV) ที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาล AAA ด้าน ด้านข้อเสนอปรับปรุงพบว่า ส่วนใหญ่แล้วสิ่งที่ทำให้กลุ่มผู้มาใช้บริการ
(CLMV) ได้แก่ กัมพูชา, ลาว, พม่าและเวียดนาม พบว่า

1. เจ้าหน้าที่สื่อสารได้เข้าใจ

คำตอบว่า อยากให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารทางด้านภาษาได้จะทำให้การ
ช่วยเหลือดูแลง่ายขึ้นและสื่อสารเข้าใจดียิ่งขึ้น

2. มีส่วนลดราคา

ตอบว่า อยากให้มีส่วนลดราคาสำหรับ ค่าบริการของต่างชาติเพราะรู้สึกว่าราคาสูงมาก
สำหรับค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล

3. มีการแจ้งข้อมูลให้ทราบ

คำตอบ อยากให้มีการแจ้งข้อมูลในทุกเรื่องให้ทราบในบางครั้งมีคำชี้แจงที่น้อยเกินไป
และบางครั้งเป็นเพราะสื่อสารทางด้านภาษาให้เข้าใจได้น้อยจึงทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบและไม่เข้าใจ

4. ลดขั้นตอนเรื่องเอกสารลง

คำตอบ อยากให้ขั้นตอนในการยื่นเอกสารในแต่ละครั้งที่ไปใช้บริการลดลงจะได้เร็วขึ้น

5. สนองความต้องการ (อยากได้ยาที่ดี)

คำตอบ ชาวแกมพูชาและชาวพม่าที่ไปใช้บริการของสถานบริการสุขภาพที่ได้รับขามาเป็นยาพื้นฐานและรู้สึกที่ไม่ตรงกับอาการที่เป็นจึงอยากได้ยาที่ดีขึ้น

คำตอบ แต่ชาวลาวกับชาวเวียดนามที่ไปใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนไม่มีข้อคิดเห็นอะไร

6. ป้ายสัญลักษณ์หลายภาษา

คำตอบ อยากให้ป้ายสัญลักษณ์ภายในโรงพยาบาลมีหลายภาษาเพราะมีทั้งคนไทยและคนต่างชาติที่มาใช้บริการจะได้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้มาใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาล AAA นั้น สรุปผลว่าการเก็บแบบสอบถาม (เชิงปริมาณ) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (เชิงคุณภาพ) พบว่าผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA ของชาวต่างชาติ (CLMV) ได้แก่ ชาวแกมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนามมีข้อมูลส่วนบุคคลที่ตรงกันระหว่างการสัมภาษณ์เชิงลึกกับการเก็บแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-46 สรุปการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้มาใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาล AAA ทางด้านเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
<p>ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <p>- กลุ่มตัวอย่างที่ได้ จากการเก็บแบบสอบถาม พบว่าผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและชาย</p>	<p>- จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มาใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาล AAA พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีหลายวัย ตั้งแต่อายุ คือ 21-30 ปี ประกอบอาชีพคือนักศึกษา, พนักงานบริษัทเอกชน, รับจ้างทั่วไป</p> <p>- จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้บริการชาว (CLMV) คือ ชาวแกมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม พบว่าได้มาใช้บริการด้านสุขภาพในแผนกคือ OPD, ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ), แคชเชียร์, X-ray, IPD, Admission</p>

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
<p>ด้านความพึงพอใจ</p> <p>พบว่าผู้มาใช้บริการด้าน สุขภาพในโรงพยาบาล AAA มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร, ด้านสถานที่, ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร, ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ, ด้านความสะดวกมีความพึงพอใจมากตามลำดับ</p>	<p>จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มาใช้บริการด้าน สุขภาพชาวต่างชาติ (CLMV) คือ ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม ด้านบุคลากร, การสื่อสาร, ด้านความสะดวกมีความพึงพอใจมาก และพื่อน้อยตามลำดับ</p>
<p>ด้านคุณภาพ</p> <p>พบว่าผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA คือ ด้านการยิ้มเอาใจใส่, ความต้องการ, ให้เกียรตินับถือ, บริการด้วยความเต็มใจ, รักษา สิทธิภาพพจน์, อ่อน โยนมารยาทคืออยู่ในระดับดี มากและปานกลาง</p>	<p>- จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มาใช้บริการด้าน สุขภาพชาวต่างชาติ (CLMV) คือ ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม พบว่าสนอง ความต้องการ (อยากได้ยาที่ดี), ตรวจวินิจฉัย อย่างมืออาชีพ, ข้อมูลสื่อสารสับสนอยู่ในระดับที่ ดีมากและปานกลางและไม่ดี</p> <p>- จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากด้านปัญหาและ อุปสรรคพบว่าผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ ชาวต่างชาติ (CLMV) คือ ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนามทางด้านการสื่อสารไม่เข้าใจ มาเป็นอันดับแรกและรองลงมาคือในส่วนของราคา สูงและมีเอกสารขั้นตอนที่ยุ่งยากและในส่วนของ เจ้าหน้าที่ไม่สนใจและเรื่องของการเดินทางเป็น ปัญหาที่น้อยที่สุด</p> <p>- ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ชาวต่างชาติ (CLMV) ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม คือ ให้เจ้าหน้าที่สามารถ สื่อสารภาษาได้และให้มีส่วนลดสำหรับ ชาวต่างชาติและมีการแจ้งข้อมูลให้ทราบให้ชัดเจน ลดขั้นตอนเรื่องการยื่นเอกสารลงสนองความ ต้องการของผู้มาใช้บริการที่ดีขึ้น (อยากได้ยาที่ดี) และเรื่องของป้ายสัญลักษณ์หลายภาษาจะได้เข้าใจ ได้ง่ายขึ้น</p>

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าผู้มาใช้บริการ (CLMV) คือ ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม ส่วนใหญ่เพศหญิงมีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ซึ่งตรงกับการสัมภาษณ์จากผู้มาใช้บริการชาว (CLMV) คือชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มาใช้บริการเพศหญิงมากกว่าเพศชายเพราะมีความปัญหาด้านสุขภาพมากกว่าและกลุ่มผู้มาใช้บริการชาวต่างชาติ ส่วนอายุก็มีอายุ 21-30 ปีทำงานรับจ้างทั่วไปและพนักงานบริษัทเอกชน จำนวนมากที่สุดส่วนกลุ่มเป้าหมายผู้ที่ใช้บริการด้านสุขภาพกลุ่มคนไทย จากการเก็บแบบสอบถามพบว่าผู้ที่ใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเพศหญิงมากที่สุดซึ่งตรงกับการสัมภาษณ์เชิงลึกว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีหลากหลายแต่ที่มากที่สุดคือกลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพกลุ่มเพศหญิงที่มีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่าเพศชาย การตอบตรงกัน คือ การมาใช้บริการด้านสุขภาพในแผนก คือ OPD, ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ), แคชเชียร์, X-ray, IPD, Admission ของโรงพยาบาลจากผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพชาวต่างชาติ (CLMV) คือ ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม ด้านบุคลากร, การสื่อสาร, ด้านความสะดวกที่มีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มากและพองใจน้อย เพราะอาจเป็นเพราะแต่ละแผนกมีความแตกต่างกันด้านการสนองความต้องการ (อยากได้ยาที่ดี), ตรวจวินิจฉัยอย่างมืออาชีพ, ข้อมูลสื่อสารสับสนในระดับที่ดีมากและปานกลางและไม่ดีตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน 1

ตารางที่ 4-47 สรุปผลสมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีเพศต่างกันไม่มีผลกระทบต่อรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_0)
2.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีอายุต่างกันการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_1)

ตารางที่ 4-47 (ต่อ)

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
3.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีระดับการศึกษาต่างกันการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แต่เนื่องจาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา มีจำนวนของลักษณะกลุ่มมีระดับการศึกษาที่เปรียบเทียบจำนวนที่น้อยเมื่อทำการรันโปรแกรม SPSS เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างแล้วพบว่าไม่สามารถแสดงผลออกมาได้ (Post hoc tests are not performed for คุณภาพรวม because at least one group has fewer than two cases)	
4.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีอาชีพต่างกันการรับรู้ คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_1)
5.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีรายได้ต่างกันการรับรู้ คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_1)

ผลการทดสอบสมมติฐาน 2

ตารางที่ 4-48 สรุปผลสมมติฐานที่ 2.2 แผนกที่ แตกต่างกันส่งผล ต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.	แผนกประชาสัมพันธ์ กับ แผนกแผนก X-ray ผู้มาใช้บริการมีการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_1)
2.	แผนกผู้ป่วยใน (OPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_1)

ตารางที่ 4-48 (ต่อ)

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
3.	แผนกผู้ป่วยใน (IPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้เข้ามาใช้บริการ สุขภาพรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
4.	แผนกผู้ป่วยใน (IPD) กับ แผนก Admission ที่มีผู้เข้ามาใช้ บริการสุขภาพรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
5.	แผนก X-ray กับ แผนกทันตกรรม ที่มีผู้เข้ามาใช้บริการสุขภาพ รับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
6.	แผนก X-ray กับ แผนก Admission ที่มีผู้มาใช้บริการสุขภาพรับรู้ คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
7.	แผนก X-ray กับ แผนก สถาบันความงาม ที่มีผู้มาใช้บริการ สุขภาพรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
8.	แผนก X-ray กับ แผนกแคชเชียร์ ที่มีผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ รับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
9.	แผนกทันตกรรม กับ แผนก Admission ที่มีผู้มาใช้บริการ สุขภาพรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
10.	แผนกแคชเชียร์ กับ แผนก Admission ที่มีผู้มาใช้บริการด้าน สุขภาพรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)

ผลการทดสอบสมมติฐาน 3

ตารางที่ 4-49 สรุปผลสมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้
แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีเพศต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจ การบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_0)
2.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ การบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
3.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีระดับการศึกษาต่างกันไม่มีผลกระทบ ต่อความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่างกัน ค่า Sig = 0.09 มากกว่า 0.05 นัยสำคัญ ทางสถิติ	ยอมรับ สมมติฐาน (H_0)
4.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีอาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ การบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
5.	ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีรายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ การบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)

ผลการทดสอบสมมติฐาน 4

ตารางที่ 4-50 สรุปผลสมมติฐานที่ 4.1 แผนกที่ แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการใน
โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.	แผนกประชาสัมพันธ์ กับ แผนกแผนก X-ray ผู้มาใช้บริการด้าน สุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
2.	แผนกผู้ป่วยใน (OPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้มาใช้บริการด้าน สุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
3.	แผนกผู้ป่วยใน (IPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้ด้านมาใช้บริการ สุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
4.	แผนก X-ray กับ แผนก สถาบันความงามที่มีผู้ด้านมาใช้บริการ สุขภาพมีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
5.	แผนก X-ray กับ แผนกเกษเชียร์ที่มีผู้ด้านมาใช้บริการสุขภาพมี ความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
6.	แผนก X-ray กับ แผนก Admission ที่มีผู้มาใช้บริการสุขภาพมี ความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)
7.	แผนกทันตกรรม กับ แผนก Admission ที่มีผู้มาใช้บริการสุขภาพ มีความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับ สมมติฐาน (H_1)

ผลการทดสอบสมมติฐาน 5

ตารางที่ 4-51 สรุปผลสมมติฐานที่ 5.1 คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.	คุณภาพการบริการแตกต่างกันด้านบุคลากรส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_1)
2.	คุณภาพการบริการด้านสถานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ไม่แตกต่างกันค่า Sig = 0.63 มากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ยอมรับสมมติฐาน (H_0)
3.	คุณภาพบริการด้านสื่อสารเทคโนโลยีแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารไม่แตกต่างกันค่า Sig = 0.11 มากกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ	ยอมรับสมมติฐาน (H_0)
4.	คุณภาพบริการด้านอุปกรณ์เครื่องมือแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_1)
5.	คุณภาพบริการด้านราคาแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_1)
6.	คุณภาพบริการด้านความสะดวกแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน (H_1)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาด้านคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยเริ่มตั้งแต่ประสบการณ์ในการมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นการเก็บข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ความน่าเชื่อถือ ได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างสำหรับตรวจ IOC ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาและตรวจสอบในเรื่องของความถูกต้องและความชัดเจนของคำถาม และมาดำเนินการทดสอบกับผู้ที่เคยมาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จากนั้นจึงปรับข้อความเพื่อให้แบบสอบถามเกิดความสมบูรณ์และพร้อมใช้ในการเก็บข้อมูลจริง โดยที่แบบสอบถามทั้งหมดสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งมีค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha) α มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 จากนั้นได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งก่อนนำไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในการวิจัยในครั้งนี้โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยมีสถิติที่เลือกใช้ดังนี้ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) t-test และ One-way ANOVA และ Multiple regression analysis

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบความมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีและทดสอบความมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระความพึงพอใจการใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุ (Multiple linear regression analysis: MLR) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient of determination: R^2) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย แผนกในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ แผนกประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ) แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) แผนกผู้ป่วยใน (IPD) แผนก X-RAY แผนก ทันตกรรม (Dentistry department) แผนกสถาบันความงาม (Beauty department) แผนกแคชเชียร์ แผนก (Admission) รวม 8 แผนก โดยจากกลุ่มตัวอย่างจำแนก แผนกละ 50 คน จำนวนทั้งหมด 400 คน

ส่วนที่ 1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์ของข้อมูลทั่วไป พบว่า ลูกค้ายิ่งเป็นผู้หญิงที่มารับบริการด้านสุขภาพมากที่สุดร้อยละ 71.2 มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.8 สำหรับระดับการศึกษาอยู่ในช่วงปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 53.8 ส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่มารับบริการด้านสุขภาพ และ รายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้น ไป ร้อยละ 22.5 แผนกที่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 12.5

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลที่ผู้มารับบริการด้านสุขภาพรับรู้ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มารับบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี รวมทั้ง 7 ด้าน ในด้านคุณภาพการบริการในการรับรู้ของผู้มารับบริการอยู่ในระดับที่มาก ระดับแรก คือ ด้านการยิ้ม

เอาใจใส่ลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการยังมีได้ร้องขอ ด้านการให้เกียรติความนับถือ ด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ด้านรักษาสีทธิลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร ด้านสภาพอ่อนโยน มารยาทดี ด้านการกระตือรือร้น

1. ด้านการยืมเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า ผู้มาใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอันดับแรก คือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อมเข้าใจ รองลงมาด้านการให้ความสำคัญ ห่วงใย รับฟัง รองลงมา คือ การให้การช่วยเหลือ รองลงมา คือ การรับรู้ความต้องการอย่างแท้จริง เป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านการตอบสนองความต้องการยังมีได้ร้องขอ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอันดับแรก คือ การสอบถามความต้องการของลูกค้า ก่อนเสมอ รองลงมา คือ ให้บริการตามเวลาที่กำหนดถ้าทำไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเสมอ รองลงมา คือ การทักทายลูกค้า ก่อนเสมอให้บริการเชิงรุก เป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านการให้เกียรติความนับถือ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอันดับแรก คือ การให้บริการอย่างระมัดระวัง เคารพสิทธิผู้ป่วย รองลงมา คือ ให้เกียรติให้ความเป็นส่วนตัว รองลงมา คือ ทักทายแนะนำในการปฏิบัติกิจกรรมด้านการพยาบาลทุกครั้ง เป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอันดับแรก คือ อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า รองลงมา คือ การบริการผู้มาใช้บริการนุ่มนวล ถูกต้อง รองลงมา คือ ให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการนั้นเกิดประโยชน์แก่ลูกค้าสูงสุด เป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านรักษาสีทธิลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร พบว่า ผู้มาใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอันดับแรก คือ มีการติดต่อและให้บริการจากบุคลากรในโรงพยาบาลอย่างมีอาชีพ รองลงมา คือ มีการบริการด้านสิทธิต่าง ๆ เช่น ประกันสุขภาพและสิทธิการเบิกส่วนอื่น รองลงมา คือ สร้างความไว้วางใจกับผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย

6. ด้านสภาพอ่อนโยน มารยาทดี พบว่า ผู้มาใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอันดับแรก คือ ด้านบุคลิกภาพเรียบร้อยให้บริการ รองลงมา คือ การต้อนรับให้เกียรติ ผู้มาใช้บริการ รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ เข้าใจดีด้วยความสุภาพ เป็นอันดับสุดท้าย

7. ด้านการกระตือรือร้น พบว่า ผู้มาใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอันดับแรก คือ แสดงความรับผิดชอบเมื่อผิดพลาดกล่าวคำขอโทษก่อน รองลงมา คือ เสมอให้ลูกค้ารู้โดยทันที เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาลที่ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี รวมทั้ง 6 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านเทคโนโลยี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านราคา ด้านความสะดวก ดังนั้นจะสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรีในภาพรวมอยู่ระดับมาก พิจารณาตามรายชื่ออันดับแรก คือ บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ รองลงมา คือ มีความเต็มใจด้านการบริการอย่างสุภาพ รองลงมา คือ ด้านความรู้ ความสามารถการให้บริการ เช่น อธิบายและตอบคำถามชัดเจน รองลงมา คือ ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านสถานที่ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรีในภาพรวมอยู่ระดับมาก พิจารณาตามรายชื่ออันดับแรก คือ ด้านความสะอาด ปลอดภัยในการให้บริการ รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดการบริการ น้ำดื่ม โซฟานั่งพัก ทีวี หนังสือพิมพ์ Wi-Fi อินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกทุกจุดบริการ รองลงมา คือ บรรยากาศสดชื่นแจ่มใส เป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรีในภาพรวมอยู่ระดับมาก พิจารณาตามรายชื่อ อันดับแรก คือ ความพึงพอใจต่อระบบการบริการในระบบเครือข่ายของหน่วยงาน รองลงมา คือ ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลระบบเครือข่าย รองลงมา คือ ความพึงพอใจของจำนวนคุณภาพอุปกรณ์ฟ่วงต่อ เช่น โทรศัพท์ได้สายเครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ เป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรีในภาพรวมอยู่ระดับมาก พิจารณาตามรายชื่อ อันดับแรก คือ ระบบรักษาความปลอดภัยในการป้องกันการใช้งาน โดยไม่ได้รับอนุญาต รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ได้ตลอดเวลา ใช้งานง่าย รองลงมา คือ มีกลไกรับข้อมูลพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านราคา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรีในภาพรวมอยู่ระดับมาก พิจารณาตามรายชื่อ

อันดับแรก คือ มีความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ รองลงมา คือ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้ เป็นอันดับสุดท้าย

6. ด้านความสะดวก พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ระดับมาก พิจารณาตามรายชื่อ อันดับแรก คือ ความพอเพียงของจุดบริการ เช่น มีการบริการน้ำดื่มมากกว่า 1 จุด มีอินเทอร์เน็ต มากกว่า 1 จุด รองลงมา คือ มีการบริการที่หลากหลายรูปแบบเสนอให้ผู้ใช้บริการได้เลือกตามความพอใจ รองลงมา คือ มีการบริการที่ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ เช่น อีเมลล์ อินเทอร์เน็ต เป็นอันดับสุดท้าย จากการทดสอบและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพชาวต่างชาติ (CLMV) ได้แก่ กลุ่มคนชาวพม่า กลุ่มคนชาวลาว กลุ่มคนชาวกัมพูชา กลุ่มคนชาวเวียดนาม ที่ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น-ปริญญาตรี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างทั่วไปและนักเรียนนักศึกษาที่มาอาศัยอยู่ในเมืองไทยโดยมีเวลา 1 ปี ถึง 3 ปีครั้งและได้ไปใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในแต่ละแผนก ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ), ผู้ป่วยนอก (OPD), ผู้ป่วยใน (IPD), X-ray, ทันตกรรม, สถาบันความงาม, แคชเชียร์ และ Admission จำนวนกลุ่มของโรงพยาบาลจากผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพชาวต่างชาติ (CLMV) คือ ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม ด้านบุคลากร, การสื่อสาร, ด้านความสะดวกที่มีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มากและพบน้อยเพราะอาจเป็นเพราะแต่ละแผนกมีความแตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้ด้านคุณภาพบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

1.1 ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

1.2 ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีอายุต่างกันมีความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

1.3 ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ค่า Sig = 0.09 มากกว่า 0.05 นัยสำคัญทางสถิติ

1.4 ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

1.5 ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. แผนกที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้ด้านคุณภาพบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

2.1 แผนกประชาสัมพันธ์ กับ แผนกแผนก X-ray ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีความพึงพอใจและรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.2 แผนกผู้ป่วยใน (OPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีความพึงพอใจและรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.3 แผนกผู้ป่วยใน (IPD) กับ แผนก X-ray ที่มีผู้ด้านมาใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจและรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.4 แผนก X-ray กับ แผนก สถาบันความงามที่มีผู้ด้านมาใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจและรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.5 แผนก X-ray กับ แผนกแคชเชียร์ที่มีผู้ด้านมาใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจและรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.6 แผนก X-ray กับ แผนก Admission ที่มีผู้ด้านมาใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจและรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression: MLR) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination: R^2) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 3 พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยโดยรวม มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ($R^2 = 0.873$) คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ดังนั้นความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านราคา ด้านความสะดวก มีความสัมพันธ์กัน และสามารถเขียนเป็นสมการที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.518 + 0.409 X_1 + 0.190 X_4 + 0.128 X_5 + 0.098 X_6$$

X_1 = ความพึงพอใจด้านบุคลากร

X_4 = ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ

X_5 = ความพึงพอใจด้านราคา

X_6 = ความพึงพอใจด้านความสะดวก

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ประกอบไปด้วย ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากร ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านราคา และด้านความพึงพอใจด้านความสะดวก สามารถพยากรณ์แนวโน้มคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

อภิปรายผล การวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจและคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ก็มีความรู้ทางด้านการศึกษาอยู่ในระดับที่มีความรู้และส่วนใหญ่มีสิทธิในการคุ้มครองด้านประกันชีวิตและสิทธิในการเบิกในส่วนต่าง ๆ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานของบริษัทเอกชนและก็เป็นไปในกลุ่มของผู้มาใช้บริการในกลุ่มธุรกิจส่วนตัวที่มีรายได้ 50,000 ขึ้นไป ในส่วนของการมาใช้บริการในแผนกต่าง ๆ ภาพในโรงพยาบาลก็ไม่ได้มีความแตกต่างกันในเรื่องของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ เพราะทุกแผนกในโรงพยาบาลก็มีการพัฒนาด้านคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ทำหน้าที่ด้านการบริการด้านความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล ดังนั้นจึงควรมุ่งเน้นเรื่องการรักษาที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มาใช้บริการและควรเป็นการบริการที่ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกคุ้มค่าในการมารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ดังนั้น จึงสอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่กล่าวว่า ลูกค้ายอมรับความพึงพอใจได้เมื่อลูกค้าได้รับรู้คุณภาพและมีการนำเสนอด้านการบริการที่ดี

2. ด้านบุคลากร พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ใช้บริการคือผู้ป่วยที่ต้องการที่จะมารับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ บุคลากรของโรงพยาบาลดังนั้นเรื่องของการคาดหวังก็ต้องมีสูงมากกว่าปกติ เพราะต้องการได้รับการรักษาและได้รับการดูแลจากทางด้านบุคลากร แต่ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในระดับที่ ดีมาก แต่ทางองค์กรก็ต้องมีการพัฒนาทางด้านบุคลากรที่เพิ่มขึ้น เพราะเนื่องจากความต้องการของผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังที่สูงขึ้นและความต้องการที่สูงขึ้นตามอัตราค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย เช่น มีการจัดอบรมด้านความรู้ต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องให้บุคลากรมีทักษะและศักยภาพที่สูงขึ้นและสามารถปฏิบัติงานได้ และ ด้านบุคลากรก็เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร องค์กรมีการมุ่งเน้นพัฒนาด้านความเป็นเลิศทางวัตถุและในขณะเดียวกันก็ต้องมีการมุ่งเน้นด้านการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้ขึ้นไปในแนวทางควบคู่กันไปด้วย กล่าวคือทฤษฎี ของ Maslow ในแต่ละคนจะเริ่มด้วยความต้องการขั้นต้นแล้วค่อย ๆ พัฒนาสูงขึ้นไปตามลำดับ

3. ด้านสถานที่ พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ยังมีความต้องการที่ต้องมีการพัฒนาที่เพิ่มขึ้น ในบางส่วนของพื้นที่ในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี นั้นยังอยู่ในช่วงที่กำลังก่อสร้างต่อเติมอาคารและบางจุดมีเปลี่ยนแปลงทางเชื่อมระหว่างตึกผู้ป่วยจึงทำให้บางครั้งเกิดความไม่สะดวกในการบริการเกิดการล่าช้าหรือต้องมีการเดินอ้อม อาจทำให้ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพเกิดความสับสนเรื่องอาคาร

สถานที่ได้ เพราะเนื่องด้วยเป็นองค์กรขนาดใหญ่ก็จำเป็นต้องมีการลงทุนสร้างฐานให้มั่นคงมากขึ้น เพื่อเป็นการปรับปรุงขยายในด้านสถานที่เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและสะดวก เพื่อรองรับการมาใช้บริการของผู้ป่วยและญาติจึงเป็นเหตุผลที่มีการเพิ่มเติมก่อสร้างตัวอาคาร และต้องปรับ โดยการสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการและก็มีผู้นำทางโดยเจ้าหน้าที่หรือก็ต้องบอกรายละเอียดเกี่ยวกับจุดที่ผู้มาใช้บริการต้องการไปติดต่อให้ชัดเจน จากการวิจัยสอดคล้องกับ ฌัฐ จินาเพย (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลจังหวัด เชียงราย พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก

4. ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ส่วนมาก ในเรื่องของระบบก็ยังมีการปรับปรุงแก้ไข เพราะเรื่องของระบบสัญญาณเครือข่าย มีความล่าช้าติดขัดเนื่องจากการปรับปรุงแก้ไขของตัวอาคารจึงทำให้มีการเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลง แต่ด้วยระบบของโรงพยาบาลต้องใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ในกระบวนการรักษาและดูแลผู้ป่วยจึงต้องมีการปรับปรุงระบบต่าง ๆ ให้มีผลกระทบน้อยที่สุด ดังนั้นทางองค์กรต้องมีการสอบถามข้อมูลทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมต่อสัญญาณจากทุก บริษัทเพื่อเป็นการเปรียบเทียบว่าจะเลือกใช้บริการเป็นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ในระบบเพื่อให้สอดคล้องกัน อันเนื่องมาจากการปรับปรุงเรื่องของตัวอาคารและสถานที่ จากผล การศึกษาสอดคล้องกับ อัญญา พุมเพรา (2546) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการยอมรับ ของลูกค้าเป็นการพัฒนาของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสาร

5. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก เพราะเป็นระบบโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ให้บริการจึงให้ ความสำคัญในเรื่องของอุปกรณ์เครื่องมือเป็นอันมาก เน้นความทันสมัยและความรวดเร็ว เพราะว่ ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านการแพทย์พัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งและทางด้านผู้มาใช้บริการก็มี ความรู้สามารถหาข้อมูลเองได้ในทุก ๆ เรื่องและมีการเลือกและเปรียบเทียบในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านราคา ด้านการรักษา ด้านความรวดเร็วรวมไปถึงเลือกที่จะเข้ามารับการรักษาแล้วเจ็บปวดน้อย ที่สุดหายเร็วที่สุด ดังนั้นจึงเป็นเรื่องขององค์กรที่ต้องมีการนำเอาอุปกรณ์เครื่องมือที่ดีที่สุดและต้อง มีการทำระบบตรวจเช็คข้อมูลความเที่ยงตรงอย่างสม่ำเสมอและจัดทำคู่มือการรับและวัน เสื่อมสภาพของอุปกรณ์เครื่องมือและถ้าไม่พร้อมใช้ก็ต้องมีการเปลี่ยนคืนบริษัทเพื่อนำของชิ้นใหม่ มาใช้งาน จากผลการศึกษาคือสอดคล้องกับ ฌัฐ จินาเพย (2555)

6. ด้านราคา พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นผู้มาใช้บริการที่มีระดับรายได้ที่สูงและส่วนใหญ่ก็มีสวัสดิการการรักษา

และในรูปของประกันสุขภาพจึงไม่ส่งผลในเรื่องของราคาแต่ถึงผู้ใช้บริการจะมีกำลังที่จะจ่ายและเนื่องด้วยเป็นโรงพยาบาลที่ทันสมัย กล่าวคือ ทางด้านโรงพยาบาลก็ต้องกลับมาตรวจสอบเกี่ยวกับราคาว่าสูงจากส่วนใดบ้าง และในบางครั้งก็ต้องทำส่วนลดค่าใช้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าราคาไม่สูงและอาจทำเป็นคูปองเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรกแล้วนำมาแลกกับของที่ระลึกหลังจากกลับออกจากโรงพยาบาลเป็นการสร้างความประทับใจครั้งแรกในการมาใช้บริการในโรงพยาบาลเหมือนการไปเปิดบัญชีครั้งแรกในธนาคาร จากผลการศึกษาสอดคล้อง ฌัฐ จินาเพย (2555) กล่าวว่า อุปสงค์ อุปทาน กลไกตลาดเปรียบเสมือน มือที่มองไม่เห็น ทำให้เกิดราคาที่เหมาะสมกับผู้ขายมีความพึงพอใจและผู้ซื้อยอมจ่ายในราคาดังกล่าว

7. ด้านความสะดวก พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมแล้วผู้มาใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจมากในเรื่องของการบริการก็มีหลากหลายรูปแบบให้เลือกตามที่ลูกค้าต้องการในเรื่องของจุดรับจุดนั่งรอมีการจัดไว้ให้เรียบร้อยสวยงาม และเนื่องด้วยในเรื่องของความสะดวกไม่ได้หมายความถึงเรื่องความสวยงามหรือจุดบริการอย่างเดียวยังรวมไปหลาย ๆ เรื่อง เช่น เรื่องของการบริการรับส่งผู้ป่วย เรื่องของเวลาและเงื่อนไขสัญญาข้อตกลงต่าง ๆ เรื่องของเอกสาร เรื่องของการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลผู้ป่วยเป็นการดูแลรักษาที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ป่วย ผลการศึกษาสอดคล้องกับ สุวิมล คำย่อย (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก จังหวัดอุดรธานี ตามทฤษฎี Aday & Andersen (1975) พบว่า ความสะดวกจากการได้รับการบริการ การที่ได้รับการรักษาดูแลตามความต้องการในสถานบริการด้วยความสะดวกสบาย

การศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีผลต่อการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ตามความคิดของผู้มาใช้บริการจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการด้านสุขภาพมี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้มีความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพแตกต่างกัน ดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกันด้านเพศ ไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันยอมรับสมมติฐานงานวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ ดารุณี งามวิทยานนท์ (2541) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า เพศที่แตกต่างมีการรับรู้คุณภาพแตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกันด้านอายุ ที่มีความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพต่อการให้บริการแตกต่างกันยอมรับสมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับ อลงกรณ์ เสริมวิลาสกุล (2547) ศึกษาความพึงพอใจ

ของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การบริการแตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีระดับการศึกษาต่างกันการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แต่เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา มีจำนวนของลักษณะกลุ่มมีระดับการศึกษาที่เปรียบเทียบจำนวนที่น้อยเมื่อทำการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างแล้ว พบว่าไม่สามารถแสดงผลออกมาได้ (Post Hoc tests are not performed for คุณภาพรวม because at least one group has fewer than two cases)

4. อาชีพ พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน ที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพแตกต่างกันยอมรับสมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับ (สภาการพยาบาล, 2542) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน

5. รายได้ พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันยอมรับสมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับ รุจิกานต์ ทองแถม (2550, บทคัดย่อ) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

6. แผนก พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในแผนกที่แตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันยอมรับสมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับ ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ (2555) ศึกษาการบริการทางการแพทย์ พบว่าแผนกที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ในการศึกษาขอมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมีผลต่อการให้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ตามความคิดของผู้มาใช้บริการจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการด้านสุขภาพมี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้มีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน ที่มีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกันยอมรับ สมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับการศึกษาของ ปุณยภาพัชร์ อาจหาญ (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน ที่มีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันยอมรับ สมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับ อลงกรณ์ เสริมวิลาสกุล (2547) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการแตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับการศึกษาของ ดารุณี งามวิทยานนท์ (2541) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

4. อาชีพ พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน ที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจแตกต่างกันยอมรับ สมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับการศึกษาของ ดารุณี งามวิทยานนท์ (2541) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

5. รายได้ พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจแตกต่างกันยอมรับ สมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับ อลงกรณ์ เสริมวิลาสกุล (2547) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

6. แผนก พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในแผนกที่แตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการแตกต่างกันยอมรับ สมมติฐานงานวิจัย สอดคล้องกับ ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ พบว่าแผนกที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี รวมทั้ง 6 ด้านคือ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านสถานที่ 3) ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร 4) ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ 5) ด้านราคา 6) ด้านความสะดวก พบว่า การมาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนมากแล้วเลือกมาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีนั้น ส่วนใหญ่แล้วเป็นกลุ่มที่อยู่ในเขตชลบุรีและเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีเครื่องมือที่ทันสมัยและด้วยคุณภาพการบริการจึงทำให้กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพมาใช้บริการและกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนเพราะส่วนใหญ่แล้วจะมีสิทธิการเบิกเป็นสวัสดิการของบริษัทจึงทำให้กลุ่มลูกค้าพนักงานบริษัทเอกชนมาใช้บริการเป็นส่วนมาก และเนื่องด้วยอัตราค่าบริการในแต่ละครั้งสูง ดังนั้นเรื่องของคุณภาพการบริการจึงต้องเร่งพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปเพราะความคาดหวังของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพก็สูงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพด้วยเช่นกัน ส่วนด้านคุณภาพการบริการนั้นทางโรงพยาบาลก็ต้องมีการจัดทำโครงการด้านการพัฒนาคุณภาพภายใน เช่น การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล HA เป็นการยกระดับด้านคุณภาพโรงพยาบาล และมีการรับรองของหน่วยงานและโรงพยาบาลต้องมีการจัดทำโครงการด้านความเป็นเลิศในระดับสากลโดยมีการรับรองจากองค์กร Joint commission international (JCI)

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการนั้น ควรมีการพัฒนาทางด้านความรู้เพิ่มมากขึ้น เช่น มีการอบรมด้านภาษา เพื่อรองรับ AEC เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร พัฒนาด้านบุคลิกภาพ การพูด เดิน นั่ง การแต่งกายสวยงามและรูปร่างเนื่องจากเป็นสถานบริการด้านสุขภาพก็ต้องมีการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ก่อนที่จะไปดูแลผู้อื่น เพราะผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในปัจจุบันมีความรู้มากขึ้นและมีการศึกษาสูง ข้อมูลต่าง ๆ พัฒนา เช่น อินเทอร์เน็ต โลกของ IT ค่อนข้างกว้างขวางสามารถหาข้อมูลในทุก ๆ เรื่องที่ต้องการ รวมไปถึงการหาโรงพยาบาลดี ๆ และการหาข้อมูลด้านการรักษาที่ดีกว่า ดังนั้นเรื่องของการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและมองข้ามมิได้

2. ด้านสถานที่ที่ให้บริการที่ทำให้ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพพึงพอใจก็ต้องมีการจัดตกแต่งให้มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความสะอาด ความสวยงาม ความปลอดภัยทั้งผู้ปฏิบัติงานเองและรวมทั้งผู้มาใช้บริการ ยิ่งเป็นสถานพยาบาล ยิ่งต้องคำนึงถึงเป็นอันดับต้น ๆ เช่นกัน

3. ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารในการที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการ เช่น การรักษาโดยการนำเอาเทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านการแพทย์มาใช้ในการผ่าตัด การวิเคราะห์ผลตรวจต่าง ๆ ให้เกิดความรวดเร็วมาใช้บริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาให้มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพได้รับการรับรู้ข้อมูลต่างอย่างถูกต้องเป็นแนวทางในการเลือกตัดสินใจในการมาใช้บริการครั้งต่อไป เรื่องของ IT ระบบคอมพิวเตอร์มีความเร็วรองรับการทำงาน

4. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือในโรงพยาบาลขนาดใหญ่แล้วแต่ให้ความสำคัญเรื่อง อุปกรณ์เครื่องมือต้องมีความทันสมัยเหมาะสมกับอัตราค่าบริการของผู้มาใช้บริการ ด้านกลไกต่าง ๆ ต้องมีความพร้อมใช้งานได้ตลอดและมีความปลอดภัย รวดเร็ว ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความมั่นใจในการมาใช้บริการ แต่อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ราคาสูงมาก จึงต้องมีการดูแล และรักษาตรวจสภาพตลอดระยะเวลา

5. ด้านราคา ส่วนใหญ่แล้วผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลควรจะได้รับทราบเกี่ยวกับเรื่องราคามาเป็นอันดับแรก เมื่อมีการเข้ารับการรักษาเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้มาใช้บริการ และเป็นการวางแผนในเรื่องของค่าใช้จ่ายและเป็นการตัดสินใจว่าจะเข้ารับการรักษาหรือไม่ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่จะมีการเปรียบเทียบราคากับโรงพยาบาลที่มีขนาดใกล้เคียงกัน

6. ด้านความสะดวก ในส่วนนี้ควรมีการบริการให้ผู้มาใช้บริการได้รับรู้ตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจอย่างง่ายที่สุดที่ผู้มาใช้บริการสามารถสัมผัสได้ เช่น ทางเดินขึ้นลง บันได ลิฟท์ และอื่น ๆ

จากการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ เป้าหมายชาวต่างชาติ (CLMV) ที่มาใช้บริการสุขภาพโรงพยาบาล AAA ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (CLMV) ได้แก่ ชาว กัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า และชาวเวียดนาม ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สื่อสารได้เข้าใจ

คำตอบ อยากให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารทางด้านภาษาได้จะทำให้การช่วยเหลือดูแลง่ายขึ้นและสื่อสารเข้าใจยิ่งขึ้น

2. มีส่วนลดราคา

คำตอบ อยากให้มีส่วนลดราคาสำหรับ ค่าบริการของต่างชาติเพราะรู้สึกว่าราคาสูงมาก สำหรับค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล

3. มีการแจ้งข้อมูลให้ทราบ

คำตอบ อยากให้มีการแจ้งข้อมูลในทุกเรื่องให้ทราบในบางครั้งมีคำชี้แจงที่น้อยเกินไป และบางครั้งเป็นเพราะสื่อสารทางด้านภาษาให้เข้าใจได้น้อยจึงทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบและไม่เข้าใจ

4. ลดขั้นตอนเรื่องเอกสารลง

คำตอบ อยากให้ขั้นตอนในการยื่นเอกสารในแต่ละครั้งที่ไปใช้บริการลดลงจะได้เร็วขึ้น

5. สนองความต้องการ (อยากได้ยาที่ดี)

คำตอบ ชาว กัมพูชา และชาวพม่าที่ไปใช้บริการของสถานบริการสุขภาพที่ได้รับขามา เป็นยาพื้นฐานและรู้สึกว่าไม่ตรงกับอาการที่เป็นจึงอยากได้ยาที่ดีขึ้น

คำตอบ แต่ชาวลาวกับชาวเวียดนามที่ไปใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนไม่มี
ข้อคิดเห็นอะไร

6. ป้ายสัญลักษณ์หลายภาษา

คำตอบ อยากให้ป้ายสัญลักษณ์ภายในโรงพยาบาลมีหลายภาษาเพราะมีทั้งคนไทยและ
คนต่างชาติที่มาใช้บริการจะได้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก
ของผู้มาใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาล AAA นั้น สรุปผลว่าการเก็บแบบสอบถาม (เชิงปริมาณ)
และการสัมภาษณ์เชิงลึก (เชิงคุณภาพ) พบว่าผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA ของชาวต่างชาติ
(CLMV) ได้แก่ ชาวกัมพูชา, ชาวลาว, ชาวพม่า, ชาวเวียดนาม มีข้อมูลส่วนบุคคลที่ตรงกันระหว่าง
การสัมภาษณ์เชิงลึกกับการเก็บแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาดจำนวนเตียงเท่ากันเป็นการ
เปรียบเทียบในด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการบริการ
2. การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลที่เป็นเครือข่าย
เดียวกันเป็นการวัดระดับความแตกต่างด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการบริการ
3. การศึกษาข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
กับภาครัฐถึงข้อแตกต่างด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการบริการ

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). *ความน่าเชื่อถือ*. เข้าถึงได้จาก www.dictionary.sanook.com/search
- เกอร์สัน ริชาร์ด. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: มีโปรท์บุ๊คส์.
- จิรพันธ์ พันธุ์ฉัตร. (2542). *การวินิจฉัยและการบำบัดการติดเชื้อสาเหตุจากฟัน*. กรุงเทพฯ: โอลิสติก.
- จิตตินันท์ นันทไพบุย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐ จินาเพย. (2555). *ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ใน โรงพยาบาล จังหวัดเชียงราย*.
เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คารุณี งามวิทยานนท์. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- ตอลสตอย ลีโอ. (2551). *ศิลปะคืออะไร*. กรุงเทพฯ: Openbook.
- เฉลิมขวัญ กระจุกบุญงค์. (2556). *การจัดการการเงิน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนาเดช มหาโกโดย. (2555). *จัดการ Cash ก่อน Crash*. กรุงเทพฯ: ชรรมนิติ เพรส.
- ชนภัทร รุ่งชนาภิรมย์. (2557). *ทฤษฎีความงาม*. กรุงเทพฯ: แอทโพรฟรินท์.
- ชเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์*. ม.ป.ท.
- นิสากร กรุงไกรเพชร. (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน
จังหวัดชลบุรี: มุมมองของผู้รับบริการ*. ชลบุรี: พิมพ์ลักษณ์.
- ปรีดา ข้าวบ่อ. (2552). *ศิลปะเพื่อชีวิต (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: แม่คำฝาง.
- บุญภาพพัชร อจหาญ. (2555). *ความศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ความหมายของคำศัพท์*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่น.
- เพ็ญจันทร์ แสงประสาน. (2540). *การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล โรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ชมรม
พยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกแห่งประเทศไทย.

- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรณู สำเร็จยิ่ง. (2549). *ความพึงพอใจในการออมเงินผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุทาบกร อินทร์เสวก. (2557). *อยากเป็นหมอฟัน*. กรุงเทพฯ: บ้านพระอาทิตย์.
- รุจิกานต์ ทองแฉล้ม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง*. วิชานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลวรรณ ปันส่วน. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บรรยากาศองค์การกับคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิชานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ 1*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). *การบริการด้วยหัวใจ*. กรุงเทพฯ: บุ๊คแบงก์.
- สนธยา นริศศิริกุล. (2535). *ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการออมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมภาคครัวเรือนไทย ในปี 2517-2533*. วิชานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2554). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุมาลัย วัจวรรณรัตน์. (2553). *รังสีวิทยา*. เชียงใหม่: แม็กซ์พริ้นติ้ง.
- สภาการพยาบาล. (2542). *คู่มือการฝึกอบรมพยาบาลกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: นายวิทย์.
- สิทธิชัย จริยวิทยานนท์. (2543). *ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ สาขา ตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. วิชานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุมาลี จักรไพศาล. (2541). *การพัฒนาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพบริการ*. *วารสารพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 10(1-3), (49-57).

- สุวิมล คำย่อ. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุนทราวดี เขียวพิเชฐ. (2544). *รูปแบบการจัดและให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- สืบชาติ อันทะไชย. (2556). *Marketing Management*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 20)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ ประภาโส. (2558). *สี. ปทุมธานี: สีปประภา*.
- อริสรา ธนาปกิจ. (2554). *Admission ชั้นเทพล่าสุด*. กรุงเทพฯ: เด็กดีพับลิชชิง.
- อัญญา พุ่มเพรา. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารอิตอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อลงกรณ์ เสริมวิลาศกุล. (2547). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aday, L. A., & Andersen, R. (1975). *Development of induce of Michigan access to medical care*. Michigan: Health administration press.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Yamane, T. (1973). *Statistic an introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harer and Row Publishers.
- Webster, Jr., F. E., & Wind, Y. (1972). A general model for understanding organizational buying behavior. *Journal of Marketing*, 36, 12-19.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามงานวิจัย



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามชุดที่

Graduate School of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

กรณีศึกษา ผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพ

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการทำงานนิพนธ์

ในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ท่านมีประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีหรือไม่

.....เคย

.....ไม่เคย (ไม่ต้องทำแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 5- 20 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/ ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> 7. ปริญญาเอก | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

4. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/ นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. รับราชการ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร/ ประมง | <input type="checkbox"/> 6. รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 7. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน | <input type="checkbox"/> 8. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 9. เกษียณ/ ว่างาน | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 10,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 20,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 30,001 - 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 40,001 - 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป |

6. แผนกที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. แผนกประชาสัมพันธ์ (ต้อนรับ) | <input type="checkbox"/> 2. นอก (แผนกผู้ป่วย OPD) |
| <input type="checkbox"/> 3. แผนกผู้ป่วยใน (IPD) | <input type="checkbox"/> 4. แผนก X-RAY |
| <input type="checkbox"/> 5. แผนกทันตกรรม (Dentistry department) | |
| <input type="checkbox"/> 6. แผนกสถาบันความงาม (Beauty department) | |
| <input type="checkbox"/> 7. แผนกแคชเชียร์ | <input type="checkbox"/> 8. แผนก (Admission) |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรี

คำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้า	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือ					
1.2 เจ้าหน้าที่มีความ สุภาพ อ่อนน้อม เข้าใจ					
1.3 เจ้าหน้าที่รับรู้อาการความต้องการอย่างแท้จริง					
1.4 เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ ห่วงใย รับฟัง					
2. การตอบสนองความต้องการยังมีได้ร้องขอ	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
2.1 เจ้าหน้าที่ทักทายลูกค้าก่อนเสมอให้บริการ เชิงรุก					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนดถ้าทำ ไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเสมอ					
2.3 เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อน เสมอ					
3. การให้เกียรติความนับถือ	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
3.1 เจ้าหน้าที่ทักทายแนะนำตัวในการปฏิบัติกิจกรรม ด้านการพยาบาลทุกครั้ง					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ ให้ความเป็นส่วนตัวเหมาะสม					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างระมัดระวัง เคารพ สิทธิผู้ป่วย					
4. บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
4.1 เจ้าหน้าที่ให้การบริการผู้มาใช้บริการนุ่มนวล ถูกต้อง					
4.2 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า					
4.3 ให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่เกิด ประโยชน์แก่ลูกค้าสูงสุด					
5. รักษาสิทธิลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
5.1 เจ้าหน้าที่ มีการบริการด้านสิทธิ์ต่างๆ เช่น ประกันสุขภาพ และ สิทธิการเบิกส่วนอื่น					

คำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.2 เจ้าหน้าที่สร้างความไว้วางใจให้กับผู้มาใช้บริการ					
5.3 มีการติดต่อและให้บริการจากบุคลากรใน โรงพยาบาลอย่างมีอาชีพ					
6. สุภาพ อ่อนโยน มารยาทดี	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
6.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
6.2 มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆเข้าใจดี ด้วยความสุภาพ					
6.3 เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับ ให้เกียรติ ผู้มาใช้บริการ					
7. การกระตือรือร้น	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
7.1 เจ้าหน้าที่แสดงความรับผิดชอบเมื่อผิดพลาด กล่าวคำขอโทษก่อน					
7.2 เจ้าหน้าที่เสนอบริการให้ลูกค้ารู้โดยทันทีที่เห็น					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรี

คำถาม	ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านบุคลากร	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
1.1 บุคลิกภาพ และการแต่งกายของผู้ให้บริการ เหมาะสม					
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจด้านการบริการอย่าง สุภาพ					
1.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถการให้บริการ เช่น อธิบาย และตอบคำถามชัดเจน					
1.4 เจ้าหน้าที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
2.1 ด้านความสะอาด ปลอดภัยในการให้บริการ					
2.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดการบริการ น้ำดื่ม โซฟานั่งพัก ทีวี หนังสือพิมพ์ Wifi อินเทอร์เน็ต					
2.3 มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกทุกจุดบริการ					
2.4 บรรยากาศสดชื่นแจ่มใส					
3. ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
3.1 ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลระบบเครือข่าย					
3.2 ความพึงพอใจต่อระบบการบริการในระบบ เครือข่ายของหน่วยงาน					
3.3 ความพึงพอใจของจำนวนคุณภาพอุปกรณ์ พ่วงต่อ เช่น โทรศัพท์ไร้สาย เครื่องถ่าย เอกสาร คอมพิวเตอร์					
4. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ	โปรดขีดเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเห็นของมากที่สุด				
4.1 ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ใช้ได้ตลอดเวลา ใช้งานง่าย					
4.2 มีกลไกการรับข้อมูลพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง					
4.3 ระบบรักษาความปลอดภัยในการป้องกันการใช้ งาน โดยไม่ได้รับอนุญาต					

คำถาม	ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ด้านราคา					
5.1 มีความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ					
5.2 มีความน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้					
6. ด้านความสะดวก					
6.1 มีการบริการที่หลากหลายรูปแบบเสนอให้ ผู้ใช้บริการได้เลือกตามความพอใจ					
6.2 มีการบริการที่ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการ บริการได้ เช่น อีเมลล์ อินเทอร์เน็ต					
6.3 ความพอเพียงของจุดบริการ เช่น มีการบริการน้ำ ดื่มมากกว่า 1 จุด มีอินเทอร์เน็ต มากกว่า 1 จุด					

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ
นางสาวปยุตญา พวงทับทิม

ภาคผนวก ข
อักษราวิสุทธิ

Plagiarism Checking Report

Created on Aug 12, 2016 at 11:36 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
311096	Aug 12, 2016 at 11:36 AM	57710245@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1 สมบูรณ์.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Aug 12, 2016 at 11:40 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
311102	Aug 12, 2016 at 11:40 AM	57710245@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2 สมบูรณ์.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Aug 12, 2016 at 11:41 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
311103	Aug 12, 2016 at 11:41 AM	57710245@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3 สมบูรณ์.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Aug 12, 2016 at 11:42 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
311104	Aug 12, 2016 at 11:42 AM	57710245@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่4 ประกาศรี พวงหีบมิม.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Aug 12, 2016 at 11:48 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
311105	Aug 12, 2016 at 11:48 AM	57710245@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5 สมบูรณ์.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (ค่า IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

**ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
ของวัตถุประสงค์ (ค่า IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ**

ชื่อเรื่อง : จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล
AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ
ดังรายนามต่อไปนี้

1. ดร. ชีทัต ตรีศิริโชติ

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ผศ.ดร.ยอดยิ่ง ธนทวี

ตำแหน่งทางวิชาการผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชนนี เมธิโยธิน

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัย ได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า
0.66 ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ดังนี้

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ 1 หมายถึง สอดคล้อง

ลำดับ	ข้อคำถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี							
1	ประสบการณ์เคยมารับบริการ โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี.....	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2	เพศ <input type="checkbox"/> 1.ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3	อายุ <input type="checkbox"/> 1. 5 - 20 ปี <input type="checkbox"/> 2. 21 - 30 ปี <input type="checkbox"/> 3. 31 - 40ปี <input type="checkbox"/> 4. 41 - 50 ปี <input type="checkbox"/> 5. 51-60 <input type="checkbox"/> 6.61ปีขึ้นไป	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
4.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 2. มัธยมตอนต้น <input type="checkbox"/> 3. มัธยมตอนปลาย/ ปวช. <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/ ปวส. <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 5 ปริญญาโท <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาเอก <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
5	อาชีพ <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน <input type="checkbox"/> 2. แม่บ้าน <input type="checkbox"/> 3. ข้าราชการ <input type="checkbox"/> 4. พนักงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร <input type="checkbox"/> 6. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
6	ระดับรายได้ <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 2. 10,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 3. 20,000-30,000 บาท <input type="checkbox"/> 4. 30,000-40,000 บาท <input type="checkbox"/> 5. 40,001-50,000 บาท <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
1 แผนกที่ทำนเคยมารับบริการ โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี							
	<input type="checkbox"/> 1. ประชาสัมพันธ์(ต้อนรับ) <input type="checkbox"/> 2. แผนกผู้ป่วยนอก <input type="checkbox"/> 3. แผนกผู้ป่วยใน <input type="checkbox"/> 4.แผนก X-RAY <input type="checkbox"/> 5. แผนกทันตกรรม <input type="checkbox"/> 6. แผนกสถาบันความงาม <input type="checkbox"/> 7. แผนกแคชเชียร์ <input type="checkbox"/> 8. แผนก Admission	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี							
1. ด้านการยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้า							
1.1	เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.2	เจ้าหน้าที่สุภาพ ออบอุ้ม เข้าใจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.3	เจ้าหน้าที่รับรู้อความต้องการลูกค้าอย่างแท้จริง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.4	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ ห่วงใย รับฟัง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2 ด้านการตอบสนองความต้องการยังมีได้ร้องขอ							
2.1	เจ้าหน้าที่ทักทายลูกค้าก่อนเสมอ ให้บริการเชิงรุก	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนดถ้าทำไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.3	เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3. ด้านการให้เกียรติความนับถือ							
3.1	เจ้าหน้าที่ทักทายแนะนำตัวในการปฏิบัติกิจกรรมด้านการพยาบาลทุกครั้ง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.2	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ ให้ความเป็นส่วนตัว	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
3.3	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างระมัดระวัง เคารพสิทธิผู้ป่วย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4. ด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ							
4.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการ นุ่มนวล ถูกต้อง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.2	เจ้าหน้าที่ให้อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.3	เจ้าหน้าที่ให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการเกิด ประโยชน์แก่ลูกค้าสูงสุด	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
5. ด้านการรักษาสิทธิลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร							
5.1	เจ้าหน้าที่มีการบริการด้านสิทธิต่างๆ เช่น ประกัน สุขภาพและ สิทธิเบิกอื่น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
5.2	เจ้าหน้าที่สร้างความไว้วางใจให้กับผู้มาใช้ บริการ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
5.3	มีการติดต่อและให้บริการจากบุคลากรใน โรงพยาบาลอย่างมืออาชีพ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
6 ด้านความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทดี							
6.1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเรียบร้อยในการ ให้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
6.2	มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆเข้าใจ ดีด้วยความสุภาพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
6.3	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ให้เกียรติผู้มาใช้ บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
7. ด้านการกระตือรือร้นการให้บริการ							
7.1	เจ้าหน้าที่แสดงความรับผิดชอบเมื่อผิดพลาด กล่าวคำขอโทษทันที	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
7.2	เจ้าหน้าที่เสนอบริการให้ลูกค้ารู้โดยทันทีที่ เห็น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อคำถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
ส่วนที่ 3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี							
1. ด้านการบุคลากร							
1.1	บุคลิกภาพ และ การแต่งกายของผู้ให้บริการ เหมาะสม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.2	เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจด้านการให้บริการอย่าง สุภาพ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.3	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถการให้บริการ เช่น อธิบาย และตอบคำถามชัดเจน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.4	เจ้าหน้าที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2	ความพึงพอใจด้านสถานที่						
2.1	ด้านความสะดวก ปลอดภัย ในการให้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดการบริการ น้ำดื่ม โซฟานั่งพัก ทีวี หนังสือ wifi อินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.	ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร						
3.1	ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลระบบเครือข่าย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.2	ความพึงพอใจต่อระบบการบริการในระบบ เครือข่ายของหน่วยงาน	1	1	0	0.67	สอดคล้อง	
3.3	ความพึงพอใจของจำนวนคุณภาพอุปกรณ์พ่วง ต่อ เช่น โทรศัพท์ไร้สาย เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.	ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.1	ความพึงพอใจความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ได้ตลอดเวลา ใช้งานง่าย	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
4.2	มีกลไกรับข้อมูล พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
4.3	ระบบรักษาความปลอดภัยในการป้องกันการใ้ งาน โดยไม่ได้รับอนุญาต	1	1	0	0.67	สอดคล้อง	
5.	ความพึงพอใจด้านราคา						
5.1	ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ ได้รับ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
5.2	ราคามีความน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.2	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดกับลูกค้า เวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
6.	ความพึงพอใจด้านความสะดวก						
6.1	มีการบริการที่หลากหลายรูปแบบ เสนอให้ผู้มาใช้บริการได้เลือกตามความพอใจ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
6.2	มีการบริการที่ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ เช่น อีเมลล์ อินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
6.3	ความพอเพียงของจุดบริการ เช่น มีการบริการน้ำดื่มมากกว่า 1 จุด มีอินเทอร์เน็ต มากกว่า 1 จุด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	