

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า
จังหวัดจันทบุรี

รุ่งอรุณ ชนะโชติ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

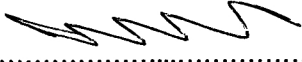
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

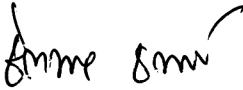
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ รุ่งอรุณ ธานีโชติ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

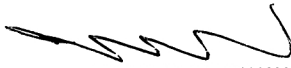
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

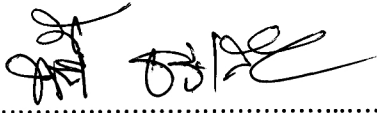
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)


.....กรรมการ
(อาจารย์จิตพล ชัยมะดัน)


.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)
วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก่นายแพทย์จรัญ บุญฤทธิการ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระปกเกล้า นางกนกวรรณ พิณิจ หัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและแผน และนางมาลี อนุพันธ์ ผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า ที่ตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่น และกลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ตลอดจนผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

รุ่งอรุณ ธนะโชติ

56930115: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ คุณภาพบริการ

รุ่งอรุณ ชนะ โษิต: ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี (SATISFACTION WITH THE QUALITY, OF OUTPATIENTS' SERVICES OF PRAPOKKLAO HOSPITAL IN CHANTHABURI) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พรเทพ นามกร, รป.ม. 74 หน้า, ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

56930115: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE QUALITY

RUNGAROON THANACHOTI: SATISFACTION WITH THE QUALITY, OF
OUTPATIENTS' SERVICES OF PRAPOKKLAO HOSPITAL IN CHANTHABURI.

ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 74 P. 2015.

The research had objectives to study satisfaction with the quality of outpatients' service of Prapokklao Hospital in Chanthaburi Province and to compare satisfaction of outpatients categorized by gender, age, occupation, education level and income. The sample group consisted of 400 outpatients of Outpatients' Department of Prapokklao Hospital in Chanthaburi Province. The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean and standard deviation. T-test was used to compare the differences between two independent variables' groups. One-way ANOVA was used to compare the differences among over three independent variables' groups. If the differences in pair were found, LSD (Least Significant Difference test) was used to test the differences at the statistical significance level of 0.05.

The findings revealed that most of the respondents were male outpatients aged 31-40 years old. They were holders of the bachelor's degree. Most of the respondents ran their own business and had less than 100,001 baht income. From the analysis of the satisfaction with the quality of outpatients' service of Prapokklao Hospital in Chanthaburi Province, it was found that the respondent had the highest level of satisfaction. When all aspects were considered, it was found that understanding and empathy towards outpatients was satisfactory at the highest level and it ranked the first. Tangibility was the next aspect the respondents found satisfactory at the highest level. Trust and confidence provided by the hospital were satisfactory respectively at the high level. From the comparison of the satisfaction with the service quality perceived by outpatients categorized by personal information, it was found that outpatients with different gender, age and education level had no difference in the satisfaction with the service quality. However, outpatients with different occupation had difference in the satisfaction with the quality of outpatients' service of Prapokklao Hospital in Chanthaburi Province at the statistical significance level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	11
ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลพระปกเกล้า.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
เกณฑ์การแปลผล	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	39
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี	41
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	48
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการวิจัย	55
อภิปรายผลการวิจัย	56
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก	64
ภาคผนวก ข	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 19
2-2	จำนวนผู้ป่วยนอกจำแนกตามคลินิก..... 23
2-3	จำนวนผู้ป่วยนอกจำแนกตามสาเหตุ 10 อันดับแรก 28
2-4	จำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามสาเหตุ 10 อันดับแรก 29
4-1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 39
4-2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 41
4-3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ 43
4-4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..... 44
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 45
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 46
4-7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน 48
4-8	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี 49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	49
4-10 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	50
4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	50
4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพ.....	51
4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้.....	52
4-14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	53

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1 โครงสร้างโรงพยาบาลพระปกเกล้า	22

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการณ์ปัจจุบันระบบบริการทางการแพทย์ในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการมีการตื่นตัวและหันมาให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลมากขึ้น ประกอบกับนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพบริการ ในสถานบริการสาธารณสุข โดยให้ประชาชนเข้าถึงบริการ ได้อย่างถ้วนหน้า และได้รับบริการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งหมายถึงผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากสถาน บริการสาธารณสุข

โรงพยาบาลพระปกเกล้า เป็นโรงพยาบาลศูนย์ ขนาด 755 เตียง สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขพื้นที่ 253 ไร่ 1 งาน 83 ตารางวา ตั้งอยู่เลขที่ 38 ถนนเลียบบเนิน ตำบล วัดใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยมีการดำเนินการให้บริการทางการแพทย์ในระดับตติยภูมิ ขั้นสูง (Super tertiary medical care) และยังเป็น สถาบันฝึกอบรมแพทย์ระดับปริญญา্নิตแพทย์ และแพทย์ในโครงการส่งเสริมแพทย์เพื่อชาชนบทสถาบันสมทบในการฝึกแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (แพทย์ประจำบ้าน) ของแพทยสภาประจำบ้านสาขาต่าง ๆ ในอีกด้านหนึ่ง โรงพยาบาลพระปกเกล้า เป็นทั้งโรงพยาบาลประจำจังหวัดที่ต้องให้บริการทางการแพทย์ระดับปฐมภูมิ และทุติยภูมิในพื้นที่ รับผิดชอบด้วย ผู้ป่วยเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลจันทบุรี มีจำนวนมากทั้งมาจากอำเภอเมืองจันทบุรี อำเภออื่น ๆ ในจังหวัด และผู้ป่วยจากโรงพยาบาลในเครือข่ายบริการสุขภาพที่ 6 เพื่อรอพบแพทย์ ที่เป็นแพทย์เฉพาะทางสาขาต่าง ๆ ที่จะให้การตรวจรักษาโรคและภาวะต่าง ๆ ทั้งระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ ตติยภูมิ และตติยภูมิระดับสูงทำให้เกิดเป็นประเด็นปัญหาขึ้น คือ ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาล พระปกเกล้าจำนวนมาก เหลือจำนวนผู้ป่วยนอก 2,044 คนต่อวัน (จากข้อมูลสถิติของ โรงพยาบาล พระปกเกล้า ประจำปี 2557) แต่ด้วยโรงพยาบาลพระปกเกล้ามีแพทย์จำนวน 157 คน ทันตแพทย์ 14 คน เภสัชกร 31 คน พยาบาลวิชาชีพ 520 คน พยาบาลเทคนิค 33 คน นักเทคนิคการแพทย์ 18 คน (โรงพยาบาลพระปกเกล้า, 2557) จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ เพราะแพทย์มีเวลา ในการดูแลผู้ป่วยน้อย เนื่องจากภาระงานมาก เพื่อมุ่งให้บริการที่ดีที่สุดที่จะทำให้ผู้ป่วย เกิดความพึงพอใจ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จึงได้กำหนดจัดซื้อวัดในยุทธศาสตร์ขงโรงพยาบาล ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจในการให้บริการ และนำไปพัฒนาระบบบริการ โดยยึดหลักการ

จัดบริการง่าย ๆ ได้แก่ บริการสะดวก รวดเร็ว คุณภาพดี ราคาพอสมควร และได้รับความเป็นกันเอง ตลอดจนไม่ต้องมีขั้นตอนมากและยุ่งยากเกินไป (สิริดวงนภา เกตุวิชิต, 2550)

จากปัญหาดังกล่าว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นมิติหนึ่งของคุณภาพบริการ ที่สะท้อนผลการดำเนินงานในองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้ตามความคาดหวังมากที่สุด เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

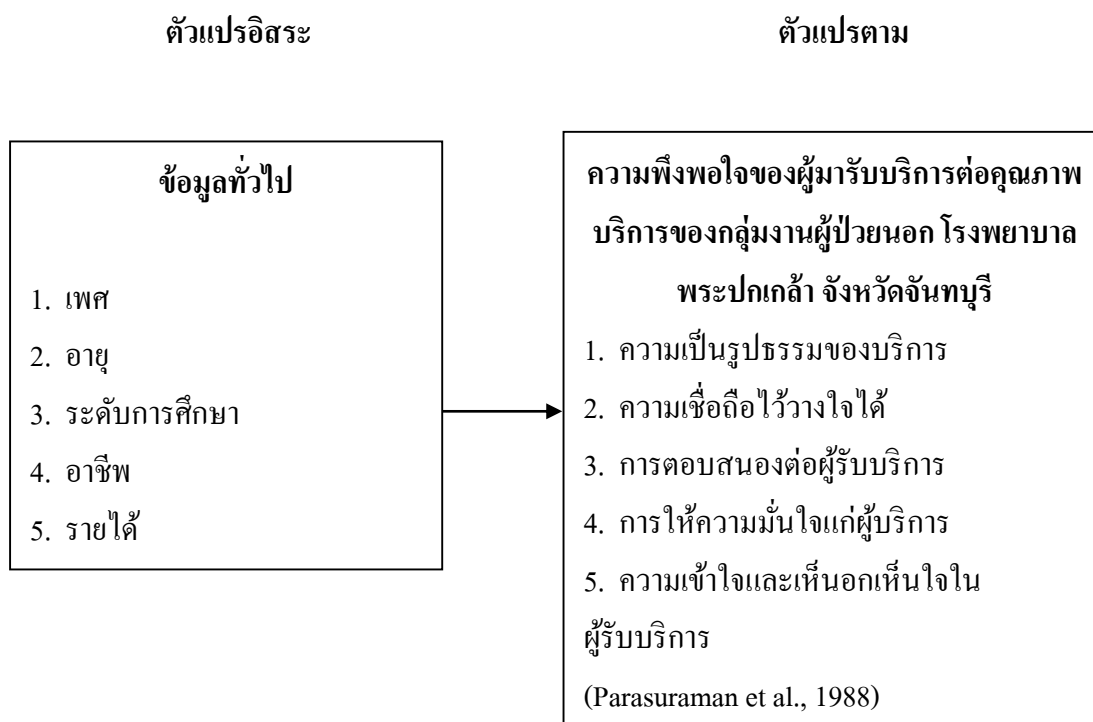
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) การประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มาพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ตามเกณฑ์ประเมินการคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน (Parasuraman et al., 1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ตัวกำหนดการสร้างการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการและความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำนวน 504,958 คน จากข้อมูลสถิติผู้รับบริการตรวจรักษาแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ประจำปี 2557

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดในงานวิจัยของคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ในครั้งนี้ได้กำหนดนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการว่าการให้บริการสามารถที่จะตอบสนองความต้องการได้หรือไม่ ได้ในระดับใด คุณภาพการบริการที่ได้รับดีหรือไม่ดีอย่างไร

คุณภาพการบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังให้กับ ผู้รับบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อและเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีมีเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง และมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกต่อการรับบริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึงการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการ โดยผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร และมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน เว็บไซต์ ฯ

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่รับบริการเจ้าหน้าที่ ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี หมายถึง กลุ่มงาน ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า โรงพยาบาลศูนย์ประจำจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บริการทางด้านสาธารณสุข โดยมีแพทย์ทั่วไป และแพทย์เฉพาะทาง ให้บริการตรวจรักษา ดูแลสุขภาพทุกวันราชการ มีบริการด้านชันสูตร บริการฉายรังสี บริการด้านทันตกรรม โดยทันตแพทย์ บริการด้านสาธารณสุขในชุมชน บริการด้านอาชีพเวชกรรมในสถานประกอบการ มีบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลพระปกเกล้า
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ”

ลักษณะ สิริรัตนพลกุล (2541) ได้ให้ความหมาย พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือปรารถนาให้เกิดความอึดใจ การบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งจำเป็น

สุวรรณ ทิละเศรษฐกุล (2541) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ได้ให้ความหมาย
พึงพอใจว่า รัก ชอบใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า
ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ
มีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการ
ของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง
ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน
หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้
เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้

ทฤษฎีความพึงพอใจ

สมปอง จันตรี (2540) ทฤษฎีแสวงหาความพอใจ หมายถึงการที่บุคคลพอใจจะกระทำ
สิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก
อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า
มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์
จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของ
มนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหา
ความสุข เพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับ
ผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง
ความรู้สึกหรือเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของมนุษย์ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละ
บุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกัน รู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือยินดีที่
ได้รับในการให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการได้รับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการ ถ้าสามารถสนอง
ความต้องการนั้นได้ก็จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

Millet (1954) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะ
พิจารณาว่าบริการนั้นจะพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน
ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า

เทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีตรงเวลา ในการบริการจะต้องมองที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐโดยไม่มีสิทธิ์ละเลย หากไม่ตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในบริการของ Millet สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ต้องการได้รับการตอบสนองพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล เป็นความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ

ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจ เกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคย

แนวคิดโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการแนวคิดที่ไม่แรงนัก แต่การแนวคิดต่อไปต้องการความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่าแนวคิดกำลังดีหรือหนักไป นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงไร ลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนักหรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้สวยเหมือนดาราดังต่างประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องขอด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกาย และอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นใน การให้บริการให้เกิดในหัวใจหรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ ล้อบีบี สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมากหรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวเป็นน้ำคร่ำ ก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการ หากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมากจนเกินไป ความไม่นำมาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย โดยเฉพาะลูกค้าประจำ

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลักในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกัน

อาจทำให้ลูกค้าบางรายเท่านั้นที่พอใจ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีรูปแบบต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความพึงพอใจได้ 8 ทิศทาง ดังนี้

1. มีศิลปะของการดูแล
2. มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. มีการให้ความสะดวกสบาย
4. มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้การดูแลที่ดี
5. ไม่มีปัญหาการเงินซึ่งก็เป็นความสามารถในการใช้จ่ายเพื่อการบริการ
6. มีความสามารถและความพร้อมของผู้ให้บริการ
7. มีความต่อเนื่องในการให้บริการ ให้ความสม่ำเสมอในการให้บริการ
8. มีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ของการให้บริการที่ดี ซึ่งหมายถึง คุณภาพของการ

ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเพื่อความพึงพอใจในการบริการ สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่าง การบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการ ได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการ และการเดินทางของผู้ใช้บริการ
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ปวยยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อไปใช้บริการ
4. ความสามารถของผู้ใช้บริการในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะ ของผู้ให้บริการ

แนวคิดสาเหตุที่ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ คือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรหรือกลุ่มบุคคลทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวม และก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา สำหรับปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นเพียงส่วนประกอบการศึกษาถึงความพึงพอใจเท่านั้น

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเพื่อความพึงพอใจในการบริการ คือ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการในที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งมีแนวคิดสาเหตุที่ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัวแปรคือ ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสิทธิภาพทั้งหมด ซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขึ้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง Bitner (1990) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจ เนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติ หรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ Feigenbam (1983) ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการ ตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2540) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักขิตานนท์, สุกร เสรี รัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปแบบลักษณะอย่างเป็นทางการ และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ได้ให้ความหมายการบริการว่า “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ”

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม โดยอาจแยกพิจารณาถึงลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง คำพูด และน้ำเสียงการแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลา และแปลผลได้รวดเร็วอันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

สุกัญญา โภคา (2553) คุณภาพบริการที่กล่าวไว้หลากหลายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ทีบุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการ

ให้บริการ (Delivery services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายองค์ประกอบของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาดังเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) คือ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจ และความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 45)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด

และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและ ความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของ องค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วยการให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจ แก่ผู้ใช้บริการองค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำเป็นในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำเป็นนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรง ความต้องการมากที่สุด
3. องค์กรบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะคือ สะดวกและ รวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถาม ได้เสมอ และ เมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการ ให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วน รวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบ แผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถ ตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเล เปิดดูระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า

งานที่ต้องสมบูรณ์ ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย การบริการที่ทั่วถึง จะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียง และเป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลักขั่นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ มิติของคุณภาพบริการ โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอด พบว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman et al. ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน มาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจ่ายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิด

ความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ เป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งคือการบริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับการตอบสนอง การสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมาเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทัศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าย่อมรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นที่ไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1985)	Parasuraman et al. (1988)	Gronroos (1990)
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. ความเป็นมืออาชีพ
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	2. ทักษะคติและพฤติกรรม
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ	4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี	บริการ	5. การชดเชย
6. ความน่าเชื่อถือ	5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย		
8. การเข้าถึงบริการ		
9. การติดต่อสื่อสาร		
10. การเข้าใจและรู้จัก		

 ผู้รับบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988) ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น สามารถสัมผัสได้ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์พนักงานให้บริการ สภาพแวดล้อม ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 1.1 เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย
- 1.2 สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ
- 1.3 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

สรุปได้ว่าความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และสม่ำเสมอ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 2.1 เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี
- 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.3 ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

สรุปได้ว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 3.1 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 3.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น ถูกต้อง
- 3.3 มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกต่อการรับบริการ

สรุปได้ว่าการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น ถูกต้อง และมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกต่อการรับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ สุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งนำไปสู่การสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 4.1 ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการ
- 4.2 เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร
- 4.3 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร ประจำเดือน เว็บไซต์ ฯ

สรุปได้ว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการ ผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร และมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน เว็บไซต์ ฯ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ และให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 5.1 เจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่รับบริการ
- 5.2 เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
- 5.3 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้จริง

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลพระปกเกล้า

โครงสร้างโรงพยาบาลพระปกเกล้า



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างโรงพยาบาลพระปกเกล้า (โรงพยาบาลพระปกเกล้า, 2557)

วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลพระปกเกล้า

“เป็นโรงพยาบาลศูนย์ชั้นนำระดับประเทศ”

พันธกิจของโรงพยาบาลพระปกเกล้า

1. ให้บริการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และความสุข บนฐานความก้าวหน้าทางวิชาการ
2. พัฒนาให้เป็นสถาบันระดับตติยภูมิและตติยภูมิขั้นสูงที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล
3. พัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ ทติยภูมิและภาคีเครือข่ายให้เข้มแข็ง
4. เป็นสถาบันร่วมผลิตแพทย์และร่วมพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

ค่านิยมของโรงพยาบาลพระปกเกล้า

“มุ่งประโยชน์ปวงประชา พัฒนาความร่วมมือ ยึดถือคุณธรรม”

ขนาดและพื้นที่ของโรงพยาบาลพระปกเกล้า

โรงพยาบาลพระปกเกล้าเป็นโรงพยาบาลศูนย์ ขนาด 755 เตียง สังกัดสำนักงาน

ปลัดกระทรวงสาธารณสุขพื้นที่ 253 ไร่ 1 งาน 83 ตารางวา

ข้อมูลโรงพยาบาลพระปกเกล้า

ข้อมูลโรงพยาบาลพระปกเกล้า (2557)

1. จำนวนเตียง (Patient's bed)	755 เตียง
2. อัตราการครองเตียง (Bed occupancy rete)	80.58%
3. จำนวนผู้ป่วยนอก (Out-patients)	504,958 คน
4. จำนวนผู้ป่วยนอกเฉลี่ย/วัน (Out-patients)	2,044 คน
5. จำนวนผู้ป่วยใน (In-patients)	46,564 คน
6. ผู้ป่วยในเฉลี่ย/ วัน (In-patients day)	608 คน
7. เฉลี่ยอยู่ในโรงพยาบาลคนละ (Average length of stay)	5 วัน
8. รับไว้เป็นผู้ป่วยใน/ วัน (Admission patients day)	128 คน
9. ผู้ป่วยในตาย (Death)	1,762 คน
10. อัตราตาย (Death rate)	3.83%

จำนวนผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 2-2 จำนวนผู้ป่วยนอกจำแนกตามคลินิก

	จำนวนผู้ป่วยนอก	รวม
อายุรกรรม		
อายุรกรรมทั่วไป		63,687
โรกระบบทางเดินอาหาร		2,050
โรควัณโรคปอดผู้ใหญ่		4,555
โรคไตและความดันโลหิตสูง		2,380
โรคเลือดผู้ใหญ่		2,708
โรกระบบทางเดินหายใจ		3,790
โรคหัวใจ		6,202
โรคอายุรกรรมประสาท		4,323
โรคเบาหวาน		-
อายุรกรรมต่อมไร้ท่อ		3,466

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

จำนวนผู้ป่วยนอก	รวม
โรคผิวหนังและกามโรคชาย	1,198
โรคข้อรูมาตอยและโรคเกาต์	1,328
อายุรกรรมมะเร็ง	5,876
คัดกรองความดันโลหิตสูง	77
คลินิกโรคติดเชื้อ	4,897
คลินิกอายุรกรรม PHPT	1,429
คลินิกเลเซอร์	61
ห้องตรวจศูนย์โรคหัวใจ	3,293
ห้องตรวจเครื่องมือพิเศษ	1,492
รวม	112,812
เวชปฏิบัติ	
เวชปฏิบัติทั่วไป	40,987
รวม	40,987
ศัลยกรรม	
ศัลยกรรมทั่วไป	29,104
ศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ	5,672
ศัลยกรรมทรวงอก	2,533
ศัลยกรรมตกแต่ง	3,214
ศัลยกรรมประสาท	1,309
ห้องผ่าตัดเล็ก	4,173
กุมารศัลยศาสตร์	706
นิติเวชคลินิก	318
คลินิกต่อมลูกหมากโต	1,447
รวม	48,476

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

	จำนวนผู้ป่วยนอก	รวม
สูติกรรม		
สูติกรรม		17,298
	รวม	17,298
นรีเวชกรรม		
นรีเวชกรรม		12,261
ตรวจหลังคลอดและวางแผนครอบครัว		877
คลินิกวัยทอง		151
คลินิกมีบุตรยาก		89
คลินิกเลี้ยงลูกด้วยนมแม่		1
STD คลินิก		564
คลินิกเตรียมความพร้อมก่อนตั้งครรภ์		75
คลินิกนมแม่		116
	รวม	14,134
กุมารเวชกรรม		
กุมารเวชกรรมทั่วไป		12,312
พัฒนาการเด็ก		20
สุขภาพเด็กดี		7,356
ทารกแรกเกิดที่มีปัญหา		1,213
โรคไตในเด็ก		642
โรคเลือดในเด็ก		2,582
โรคภูมิแพ้ในเด็ก		766
โรคหัวใจในเด็ก		496
โรกระบบประสาทในเด็ก		1,417
โภชนาการเด็กและโรคติดเชื้อ		1,214

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

	จำนวนผู้ป่วยนอก	รวม
วัคซีนโรคปอดในเด็ก		161
โรกระบบทางเดินหายใจในเด็ก		497
ตับอักเสบบีในเด็ก		318
คลินิกต่อมไทรอยด์ในเด็ก		744
คลินิกโรคหัดในเด็ก		552
	รวม	30,290
โสต ศอ นาสิก		
หู คอ จมูก		14,743
คลินิกพิเศษ หู คอ จมูก		-
	รวม	14,743
จักษุ		
จักษุ		19,900
คลินิกจอประสาทตา		38
คลินิกวัดแว่น		13
	รวม	19,951
ศัลยกรรมกระดูก		
ศัลยกรรมกระดูก		22,007
	รวม	22,007
จิตเวช		
จิตเวช		18,481
	รวม	18,481
กายภาพ		
เวชกรรมฟื้นฟู		8,529
กายภาพบำบัด		21,418

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

	จำนวนผู้ป่วยนอก	รวม
กิจกรรมบำบัด		2,105
กายอุปกรณ์		8
	รวม	32,060
ทันตกรรม		
ทันตกรรม		15,137
ทันตกรรมนอกเวลาราชการ		4,113
	รวม	19,250
คลินิกและศูนย์ให้บริการอื่น ๆ		
คลินิกอาชีวเวชกรรม		735
คลินิกปรีกษา		1,484
คลินิกตรวจสุขภาพ (PE)		5,445
ศูนย์เวชศาสตร์ครอบครัว		-
คลินิกแพทย์แผนไทย		5,485
คลินิกคัดกรองไข้หวัดใหญ่		-
คลินิกวันโรคปอด (วสค.)		16
คลินิกศูนย์แพทย์ชุมชน		175
ตรวจสุขภาพแรงงานต่างชาติ		1,620
ศูนย์บริการวัคซีน		5,078
โภชนาการคลินิก		582
คลินิกฝังเข็ม		1,631
คลินิกนวดแผนไทย		10,523
หน่วยไตเทียม		4,726
คลินิกนอกเวลาราชการ		24,452
คลินิกอายุรกรรมนอกเวลา		257
คลินิกอายุรกรรมและลดน้ำหนักนอกเวลา		290

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

จำนวนผู้ป่วยนอก	รวม
คลินิกโรคเลือดนอกเวลาราชการ	490
คลินิกโรคปอดและภูมิแพ้ นอกเวลาราชการ	340
คลินิกสมองและหลอดเลือดนอกเวลาราชการ	678
อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	40,948
ห้องสังเกตอาการ	797
ทารกแรกเกิด	4,280
คลินิกห้องคลอด	4,437
รวม	114,469
รวมผู้ป่วยนอก	504,958

ตารางที่ 2-3 จำนวนผู้ป่วยนอกจำแนกตามสาเหตุ 10 อันดับแรก

ลำดับที่	สาเหตุการป่วย (กลุ่มโรค)	จำนวน	ร้อยละ
1	Diseases of circulatory system	87,900	18.28
2	Endocrine, nutritional and metabolic diseases	68,675	14.28
3	musculoskeletal system and connectiv tissue	41,310	8.59
4	Diseases of the respiratory system	37,637	7.83
5	Diseases of the digestive system	32,152	6.69
6	Diseases of the genitourinary system	30,757	6.4
7	Certain infectious and parasitic diseases	28,280	6.4
8	Malignant neoplasms	23,541	4.9
9	Mental and behavioral system	20,952	4.36
10	Diseases of the nervous system	18,167	3.78

ตารางที่ 2-4 จำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามสาเหตุ 10 อันดับแรก

ลำดับที่	สาเหตุการป่วย (กลุ่มโรค)	จำนวน	ร้อยละ
1	other endocrine, nutritional and metabolic disorders	19,138	16.02
2	Diseases Of the blood forming organs and certain disorders in involving the immune mechanism	7,532	6.30
3	Hypertensive diseases	6,858	5.74
4	Other diseases of the digestive system	4,387	3.67
5	Diabetes mellitus	4,353	3.64
6	Other disorders originating in the perinatal period	4,184	3.5
7	Other heart diseases and diseases of pulmonary circulation	3,861	3.23
8	Other diseases of the respiratory system	3,260	2.73
9	Diseases Of the eye and adnexa	3,248	2.72
10	Other infectious and parasitic diseases	2,580	2.16

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลวรรณ ประเสริฐ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ จำนวน 120 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านกิจกรรมการพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 20-39 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ผู้รับบริการกลุ่มอาชีพราชการ รัฐวิสาหกิจ และข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ และผู้รับบริการที่อยู่ต่างจังหวัดมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

กรัณท์รัตน์ ตันทะมงคล (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรธานี การศึกษานี้เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ

ของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมุ่งสู่โรงพยาบาลที่ได้รับรองคุณภาพต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โรงพยาบาลอุดรธานี ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบความแตกต่าง (t-test) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Chi-Square) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในการให้บริการ 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ทำเลที่ตั้ง สถานที่และความสะอาดสบาย บุคลากร คุณภาพการรักษาพยาบาล ข้อมูลข่าวสาร และค่าบริการรักษาพยาบาล และรายได้ต่อเดือนของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับค่าบริการรักษาพยาบาล ราคาที่อยู่ธรรมชาติและเหมาะสม กลุ่มผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

นกุลยา ส่งสวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า การศึกษานี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการให้บริการปัจจุบันกับความคาดหวังคุณภาพบริการของประชาชนแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ผู้ป่วยนอก จำนวน 100 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบความแตกต่าง (t-test) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Chi-Square) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ใจกว้างใจดี สำหรับความคาดหวังพบว่าผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังสูงที่สุดในด้านความเชื่อถือใจกว้างใจดี เมื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพบริการระหว่างการให้บริการในปัจจุบัน กับความคาดหวังในอนาคตนั้น พบว่า ไม่ค่อยสัมพันธ์กัน กล่าวคือการได้รับความพึงพอใจจะมากหรือน้อยไม่มีผลต่อความคาดหวัง

ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัยจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 398 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้ ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการออกไปรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน

เป็นอันดับสุดท้าย ด้านราคามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจต่อค่าบริการ เอกซเรย์ตรวจเลือด/ ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผลเป็นอันดับแรก และพึงพอใจต่อค่ายา ค่าธรรมเนียม ใบรับรองแพทย์ หรือใบเคลมบริษัทประกันอันดับสุดท้าย ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (ร้านขายของ โทรศัพท์ สาธารณะ ร้านอาหาร) เป็นอันดับสุดท้าย ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล เป็นอันดับสุดท้าย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อแพทย์ เป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอกเป็นอันดับสุดท้าย ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอเป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อด้านมีแผนผัง และสัญลักษณ์แสดงทางเดิน และสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล เป็นอันดับสุดท้าย ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาเป็นอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงินเป็นอันดับสุดท้าย

รุ่งทิวา ปฎิสังข์ (2546) เป็นการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการ โรงพยาบาลระยอง ของประชาชนจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนในจังหวัดระยองที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 150 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบความแตกต่าง (t-test) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการศึกษาพบว่าประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง ในระดับมากที่สุด คือ การเอาใจใส่ในการตรวจรักษา รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษา และอันดับ 3 คือ เครื่องมือในการตรวจ ส่วนปัญหาที่เจอพบว่า สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อจำนวนรถที่มารับบริการมาใช้บริการในโรงพยาบาล เก้าอี้สำหรับนั่งรอทำบัตรไม่เพียงพอ

ลำไย แม้นเสถียร (2546) เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง และศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาใช้บริการ จำนวน 336 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบความแตกต่าง (t-test) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล บางปะกง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับน้อยที่สุด คือ ด้านความเพียงพอที่จะให้บริการ รองลงมา คือ ด้านจริยธรรมเจ้าหน้าที่ และระดับมาก คือ ด้านการให้ความรู้และคำปรึกษา ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง ได้แก่ รายได้ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง โดยมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย คือ ควรมุ่งมั่นนำโรงพยาบาลให้ได้รับรองคุณภาพ (HA) เพื่อคุณภาพการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เน้นการบริการแบบครบวงจร สร้างภาพลักษณ์ด้านการตลาด

วิภาวดี สายนำทาน (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านความสัมพันธ์ที่จริงใจของผู้ให้บริการ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

วิภาวดี ธนังเจริญลาภ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมาเด็จพระราชเทวี ณ ศรีราชา วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมาเด็จพระราชเทวี ณ ศรีราชา ระหว่างตัวแปรประเภทของผู้ป่วย และปัจจัยทางสังคมของผู้ป่วยที่มารับบริการ และสามารถทราบแนวทางการพัฒนาให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมาเด็จพระราชเทวี ณ ศรีราชา ซึ่งเป็นความต้องการของผู้ป่วยที่เป็นผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมาเด็จพระราชเทวี ณ ศรีราชา จำนวน 723 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบความแตกต่าง (t-test) และค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม และแต่ละรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสะดวกในการบริการด้านอัยศาสตร์ของ

ผู้ให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ป่วยที่มีอาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกรรม ผู้ป่วยที่มีรายได้น้อย และผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์อยู่ในระดับมาก

ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล (2546) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบริการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน จำนวน 225 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบการบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการตามลำดับ ผู้รับบริการจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

สงบ ปันทวงศ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก และเพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกและเพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล สันป่าตอง จำนวน 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Chi-square) และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในการบริการ ความปลอดภัยในการบริการ และการให้ข้อมูลทางสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเรียงลำดับ ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ขั้นตอนการให้บริการ การให้ข้อมูลทางสุขภาพ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในบริการ ความปลอดภัยในการบริการ การตอบสนอง ในการให้บริการ และอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในการบริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม มี 3 ด้าน และด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการรับบริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่มีผลน้อยที่สุด คือ ความปลอดภัยในบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ผู้วิจัยได้เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้มาใช้บริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจังหวัดจันทบุรีและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จากข้อมูลสถิติผู้รับบริการตรวจรักษาแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระปกเกล้า โดยมีผู้รับบริการประจำปี 2557 จำนวน 504,958 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจังหวัดจันทบุรี และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1970, pp. 580-581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{504,958}{1 + (504,958)(.05)^2}$$

$$n = 400 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีจำนวน 400 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจึงทำสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวน 15 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความพึงพอใจ 4 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

พอใจมาก ให้ 3 คะแนน

พอใจน้อย	ให้	2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จากนั้น นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา 3 ท่าน ได้แก่
 - 3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่งผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 3.2 นางกนกวรรณ พิณีจ ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและแผน โรงพยาบาลพระปกเกล้า
 - 3.3 นางมาลี อนุพันธ์ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มงาน การพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า
 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์จันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้ออกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย อ้างอิงจากคู่มือการทำปัญหาพิเศษ สำหรับนิสิตหลักสูตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 2556 ใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion reference) กรณีนีแบ่งเป็น 4 ระดับ กำหนดค่าคะแนนของคำตอบไว้แน่นอน คือ ค่าคะแนนมากที่สุด, ค่าคะแนนมาก, ค่าคะแนนน้อย และค่าคะแนน

น้อยที่สุด ซึ่งการหาค่าระดับเกณฑ์การแปลผล โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่ใช้บริการกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	221	55.25
หญิง	179	44.75
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปีลงมา	32	8.00
21 ปี-30 ปี	109	27.25
31 ปี-40 ปี	136	34.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
41 ปี-50 ปี	83	20.75
51 ปีขึ้นไป	40	10.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	73	18.25
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	97	24.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)	78	19.50
ปริญญาตรี	112	28.00
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00
รวม	400	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	43	10.75
ธุรกิจส่วนตัว	99	24.75
รับจ้าง	54	13.50
พนักงานบริษัท	59	14.75
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	87	21.75
เกษตรกร	58	14.50
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	223	55.75
10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	142	35.50
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	28	7.00
30,001 บาทขึ้นไป	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.25 และเพศหญิง ร้อยละ 44.75 ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.25 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุ 51 ปี-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.00 มากที่สุด รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.25 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.) 19.75 จบต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 18.25 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 24.75 มากที่สุด รองลงมาประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.75 อาชีพพนักงานบริษัทคิดเป็นร้อยละ 14.75 อาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 14.50 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.50 และอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.75 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.75 มากที่สุด รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.00 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพ
บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีเครื่องมือเครื่องใช้และ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ ทันสมัย	184 (46.00)	189 (47.25)	24 (6.00)	3 (0.75)	3.39	0.63	มาก ที่สุด	2

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
2. กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่าง ชัดเจน สะดวกต่อการ ติดต่อ	190 (47.50)	188 (47.00)	21 (5.25)	1 (0.25)	3.42	0.60	มาก ที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้ามีบุคลิกภาพที่ ดี คล่องแคล่ว แต่งกาย สะอาดเรียบร้อย	183 (45.75)	188 (47.00)	28 (7.00)	1 (0.25)	3.38	0.63	มาก ที่สุด	3
	ภาพรวม				3.40	0.57	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.86$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีในเรื่องของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.60$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้ามีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.63$) และเรื่องเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้ามีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพ
บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี
ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้ามีความรอบรู้ ในงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี	132 (33.00)	160 (40.00)	72 (18.00)	36 (9.00)	2.97	0.93	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้าให้บริการอย่าง เสมอภาค	179 (44.75)	199 (49.75)	20 (5.00)	2 (0.50)	3.39	0.61	มาก ที่สุด	1
3. การให้บริการของกลุ่ม งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า เป็นไปตามระยะเวลาที่ได้ มีการแจ้งไว้	145 (36.25)	200 (50.00)	53 (13.25)	2 (0.50)	3.22	0.68	มาก	2
	ภาพรวม				3.19	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านความ
น่าเชื่อถือในการบริการพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณา
ในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีในเรื่องเจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า
ให้บริการอย่างเสมอภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.61$)

มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องการให้บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าเป็นไปตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.62$) และเรื่องการมีเจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้ามีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้า มีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	197 (49.25)	193 (48.25)	9 (2.25)	1 (0.25)	3.47	0.56	มาก ที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้า ให้บริการด้วย ความรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง	181 (45.25)	202 (50.50)	16 (4.00)	1 (0.25)	3.41	0.58	มาก ที่สุด	2
3. กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มี ขั้นตอนการให้บริการที่ สะดวกต่อการรับบริการ	182 (45.50)	196 (49.00)	20 (5.00)	2 (0.50)	3.40	0.61	มาก ที่สุด	3
	ภาพรวม				3.42	0.53	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.53$) เมื่อพิจารณา

ในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.56$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.58$) และเรื่องของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกต่อการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า	211 (52.75)	158 (39.50)	26 (6.50)	5 (1.25)	3.44	0.67	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้ามีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร	30 (7.50)	82 (20.50)	125 (31.25)	163 (40.75)	1.95	0.96	น้อย	3
3. กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้ามีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน เว็บไซต์ฯ	180 (45.00)	192 (48.00)	25 (6.25)	3 (0.75)	3.37	0.64	มากที่สุด	2
ภาพรวม					2.92	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.92$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.67$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน เว็บไซต์ ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.64$) และเรื่องเจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้ามีกิจกรรมรยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.95$, $SD = 0.96$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้าคอยเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่รับ บริการ	202 (50.50)	182 (45.50)	14 (3.50)	2 (0.50)	3.46	0.59	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้า ให้เวลากับ ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	201 (50.25)	178 (44.50)	20 (5.00)	1 (0.25)	3.45	0.60	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้า รับฟังความ คิดเห็นและคำแนะนำของ ผู้รับบริการ	202 (50.50)	171 (42.75)	26 (6.50)	1 (0.25)	3.44	0.63	มากที่สุด	3
	ภาพรวม				3.45	0.54	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีในเรื่องเจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าคอยเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.59$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.60$) และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ
ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงาน ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี				
	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.40	0.57	มากที่สุด	3
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.19	0.62	มาก	4
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.42	0.53	มากที่สุด	2
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.92	0.46	มาก	5
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ	3.44	0.54	มากที่สุด	1
ภาพรวม	3.27	0.44	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพ
บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจต่อ
คุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีในภาพรวม อยู่ใน
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
เป็นอันดับแรกค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.54$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.53$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.40$,
 $SD = 0.57$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.62$) และลำดับสุดท้ายคือ
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.92$, $SD = 0.46$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวนคน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	221	3.29	0.45	.767	.444
หญิง	179	3.26	0.42		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. = .444 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ
คุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.760	.190	.984	.416
ภายในกลุ่ม	395	76.276	.193		
รวม	399	77.037			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.636	.159	.822	.511
ภายในกลุ่ม	395	76.400	.193		
รวม	399	77.037			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	3.50	.70	3.75	.003*
ภายในกลุ่ม	394	73.54	.19		
รวม	399	77.04			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-12 นี้

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	3.12	-			-.192*	-.251		
ธุรกิจส่วนตัว	3.21		-		-.174*	-.233*		
รับจ้าง	3.27			-		-.164*		
พนักงานบริษัท	3.37				-			
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.37					-		
เกษตรกร	3.27						-	
อื่น ๆ	3.29							-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่าอาชีพ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ผู้รับบริการอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าผู้รับบริการอาชีพพนักงานบริษัท
 2. ผู้รับบริการอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าผู้รับบริการอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. ผู้รับบริการอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าผู้รับบริการอาชีพพนักงานบริษัท
 4. ผู้รับบริการอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าผู้รับบริการอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 5. ผู้รับบริการอาชีพธุรกิจรับจ้าง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าผู้รับบริการอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.67	.22	1.16	.33
ภายในกลุ่ม	396	76.37	.19		
รวม	399	77.04			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของ
กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี 2 ตอน คือ (1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ (2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่มาใช้บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ที่กลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากการคำนวณ โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1970, pp. 580-581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปหากมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี พบว่า

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมพึงพอใจของ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ภาราดา บุญญศาสตร์พันธ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การผู้ป่วยมีความพึงพอใจรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สงบ ปันทวงศ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ สามารถสรุปความพึงพอใจ เป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มากที่สุด เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลพระปกเกล้าโดยมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีคล่องแคล่ว และแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มีเครื่องมือที่ทันสมัยและสถานที่สะดวกต่อการติดต่อ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นไปตามระยะเวลาที่ได้แจ้งไว้ มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ให้บริการอย่างดีและให้บริการอย่างเสมอภาค จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น บริการด้วยความรวดเร็ว นับไวและถูกต้อง ตรงตามความต้องการ และกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรีมีขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้วยความกระตือรือร้นและรวดเร็ว และถูกต้อง จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้มารับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ และเจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ที่มาใช้บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ได้รับบริการ โดยให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ พร้อมรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี คอยเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ได้รับบริการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การทดสอบสมมติฐาน

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ ปุระสิริ (2546) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนที่มารับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการของของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มากกว่า จึงส่งผลให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภาราดา บุญญศาสตร์พันธ์ (2546) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนที่รับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มากกว่า จึงส่งผลให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภาราดา บุญญศาสตร์พันธ์ (2546) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนที่รับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มากกว่า จึงส่งผลให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล (2546) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อาชีพของประชาชนที่รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันออกไป

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิwa ปฏิสังข์ (2546) เรื่องความพึงพอใจการใช้บริการโรงพยาบาลระยอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีพบว่ารายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการโรงพยาบาลระยอง ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่รับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี มากกว่า จึงส่งผลให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นอันดับสุดท้าย และด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอยู่ในอันดับน้อยลงมา ผู้ศึกษาเห็นว่าน่าจะทำให้ความสนใจต่อการพิจารณา และตั้งข้อสังเกตครั้งนี้ ได้แก่

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นอันดับสุดท้าย จึงเสนอให้ทางกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ควรมีนโยบายปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตร เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ

2. จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ อยู่ในอันดับน้อยลงมา กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กร โดยเฉพาะความรู้ในงาน ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ควรมีกล่องเปิดรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี กับ โรงพยาบาลศูนย์ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี กับ โรงพยาบาลศูนย์ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน

2. ควรทำการศึกษา ควรศึกษาถึงคุณภาพการบริการที่เป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดมุมมองในหลายมิติ และสามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ประเสริฐ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรัณชรัตน์ ตันตะมงคล. (2544). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการของ
โรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2545). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ากรมแพทยทหารเรือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธ์. (2546). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพฯ: งานเลขานุการกิจและ
สภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับปี พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:
นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- รุ่งทิวา ปฏิสังข์. (2546). ความพึงพอใจการใช้บริการ โรงพยาบาลระยองของประชาชนจังหวัดระยอง.
ชลบุรี: ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โรงพยาบาลพระปกเกล้า. (2557). ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลพระปกเกล้า. เข้าถึงได้จาก
<http://ppkhosp.go.th/home.php>.
- ลักขณา สิริรัตนพลกุล. (2541). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลเลิศจิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข,
คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลำไย แม้นเสถียร. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ แผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ
โรงพยาบาลมาเด็จพระราชเทวี ณ ศรีราชา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิภาวดี สายนำพาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการของโรงพยาบาล
กาฬสินธุ์. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). กลยุทธ์การตลาด
และการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์ม และ ไซเท็กซ์.
- สงบ ปันทวงศ์. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาสาธาณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมปอง จันทรี. (2540). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬา 700 ปี. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทางการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิริดวงนภา เกตุวิชิต. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สุกัญญา โภคา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์
สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2540). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณ ถีละเศรษฐกุล. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านสมรรถภาพในการ
ปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาธาณสุข, คณะสาธาณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee response. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Feigenbam, A. V. (1983). *Total quality control*. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-11.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Tokyo: John Weatherhill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

.....

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบ
แบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็น
ความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการ
ตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปีลงมา

2. 21 ปี-30 ปี

3. 31 ปี-40 ปี

4. 41 ปี-50 ปี

5. 51 ปี-60 ปี

6. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3

2. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.

3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. นักเรียน/ นักศึกษา

2. ธุรกิจส่วนตัว

3. รับจ้าง

4. พนักงานบริษัท

5. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6. เกษตรกร

7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท

3. 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท

4. 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก อำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ในที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4	3	2	1
1	กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ทันสมัย				
2	กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อ การติดต่อ				
3	เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้ามีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกาย สะอาดเรียบร้อย				
	ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ				
4	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้ามีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ เป็นอย่างดี				
5	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้าให้บริการอย่างเสมอภาค				
6	การให้บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าเป็นไปตามระยะเวลา ที่ได้มีการแจ้งไว้				

ลำดับ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4	3	2	1
7	เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
8	เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง				
9	กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกต่อการรับบริการ				
	ด้านกรให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ				
10	ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า				
11	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีกิจกรรมรยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร				
12	กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน เว็บไซต์ ฯ				
	ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4	3	2	1
13	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า คอยเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่รับบริการ				

ลำดับ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
14	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้า ให้ความกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ				
15	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระปกเกล้า รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำ ของผู้รับบริการ				

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's alpha	Cronbach's alpha Based on standardized items	N of items
.897	.925	15

Item statistics

	M	SD	N
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ข้อที่ 3	3.5667	.72793	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่ 1	3.5667	.62606	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่ 2	3.6000	.62146	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่ 3	3.5667	.67891	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ข้อที่ 1	2.9667	1.09807	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ข้อที่ 2	3.5333	.57135	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ข้อที่ 3	3.3000	.70221	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ข้อที่ 1	3.4000	.62146	30

Item statistics

	M	SD	N
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ข้อที่ 2	3.4667	.62881	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ข้อที่ 3	3.5667	.67891	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ข้อที่ 1	3.6667	.60648	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ข้อที่ 2	1.6667	.99424	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ข้อที่ 3	3.5333	.50742	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเห็นอก เห็นใจผู้มารับบริการ ข้อที่ 1	3.5333	.73030	30
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเห็นอก เห็นใจผู้มารับบริการ ข้อที่ 2	3.5667	.77385	30

Summary item statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum/ Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.367	1.667	3.667	2.000	2.200	.250	15
Item Variances	.519	.257	1.206	.948	4.683	.064	15
Inter-Item Covariances	.191	-.287	.515	.802	-1.792	.023	15
Inter-Item Correlations	.450	-.477	.918	1.394	-1.926	.105	15

Item-total statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้มารับ บริการ ข้อที่ 3	46.9333	40.616	.722	.	.885
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ ข้อที่ 1	46.9333	41.926	.682	.	.887
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ ข้อที่ 2	46.9000	41.266	.776	.	.884
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ ข้อที่ 3	46.9333	41.030	.731	.	.885
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ข้อที่ 1	47.5333	43.982	.182	.	.916
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ข้อที่ 2	46.9667	41.757	.780	.	.885
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ข้อที่ 3	47.2000	40.855	.724	.	.885
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ข้อที่ 1	47.1000	40.921	.822	.	.882
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ข้อที่ 2	47.0333	41.206	.773	.	.884

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ข้อที่ 3	46.9333	41.030	.731	.	.885
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับ บริการ ข้อที่ 1	46.8333	41.799	.724	.	.886
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับ บริการ ข้อที่ 2	48.8333	50.006	-.224	.	.931
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับ บริการ ข้อที่ 3	46.9667	43.137	.668	.	.889
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้มารับ บริการ ข้อที่ 1	46.9667	40.309	.755	.	.883
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้มารับ บริการ ข้อที่ 2	46.9333	39.926	.748	.	.883