

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

COMPARISON BETWEEN THE OUTPATIENT SERVICE QUALITY  
OF KLONGLUANG HOSPITAL AND LAMLUKKA HOSPITAL

ศิริภัทร์ บุญมี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
คลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

Comparison between the Outpatient Service Quality of  
Klongluang Hospital and Lamlukka Hospital

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวศิริภัทร์ บุญมี

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.

ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
.....ประธานกรรมการ  
(อาจารย์สวัสดิ์ วรรณรัตน์, D.B.A.)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาวี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

  
.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล คลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวศิริภัทร์ บุญมี
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ประ.ค.
ปีการศึกษา	2555

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลทั่วไป อายุมากกว่า 18 ปี ที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 770 คน ประกอบไปด้วยโรงพยาบาลคลองหลวง จำนวน 385 คน และโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลคลองหลวง มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนผู้ให้บริการโรงพยาบาลลำลูกกา มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา โดยรวมมีคุณภาพปานกลาง และยังพบว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็วและด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง มากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาลลำลูกกา มากกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง และระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลระหว่างโรงพยาบาลทั้งสองแห่งนั้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวง โรงพยาบาลลำลูกกา

<b>Independent Study Title</b>	Comparison of Outpatient Department Service Quality between Klongluang Hospital and Lamlukka Hospital
<b>Name - Surname</b>	Miss Sirapat Bunmee
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Supa Tongkong, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2012

## ABSTRACT

The purpose of the study was to make comparison of the outpatient department service quality provided by Klongluang Hospital and Lamlukka Hospital. The samples of the study comprised 770 general people over 18 years old, and were divided into two groups i.e. 385 samples used the services of Klongluang Hospital and 385 samples used the services of Lamlukka Hospital. The questionnaire was used as the data gathering tool. The data were analyzed through descriptive statistics including Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, as well as inferential statistics consisting of Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Least Significance Differences (LSD).

The results of the study demonstrated that most of the respondents having used the services of the outpatient departments of Klongluang Hospital and Lamlukka Hospital were female, aged over 30-40 years old, married, completed lower than undergraduate level, were agriculturists or employees, earned a monthly income less than 10,000 Baht. Moreover, it was found that the overall service quality of the outpatient departments provided by Klongluang Hospital and Lamlukka Hospital was at a moderate level. The perception level of the service quality in the aspects of tangibles, responsiveness, and assurance of Klongluang Hospital was higher than these of Lamlukka Hospital, however, the perception level of the service quality of Lamlukka Hospital in the aspect of reliability was higher than that of Klongluang Hospital. The study also indicated no differences in the perception level of the service quality provided by both hospitals in the aspect of empathy at 0.05 level of significance.

**Keywords:** comparison of service quality, klongluang hospital, lamlukka hospital

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ด้วยดี ผู้ศึกษากราบขอบพระคุณอย่างสูงจากท่าน ดร.สวัสดี วรรณรัตน์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมารี รัชชชุชีพ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ทั้งนี้ผู้ศึกษา ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้องทุกคนที่ให้โอกาสและส่งเสริมด้านการศึกษาและเป็นกำลังใจให้เสมอมา ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จในทุกวันนี้ ขอขอบพระคุณพี่ ๆ ที่ทำงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและสนับสนุนตลอดเวลาในการศึกษา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MGY54A ทุกคนที่มีส่วนช่วยเหลือให้คำแนะนำ สนับสนุน และคอยเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ไม่ละทิ้งกัน และขอขอบพระคุณ โรงพยาบาลคลองหลวง โรงพยาบาลลำลูกกา สำหรับข้อมูลในการจัดทำงานวิจัยในครั้งนี้พร้อมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบคุณงามความดีทั้งหมดเหล่านี้แก่ บิดา มารดา รวมทั้งครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับและเพื่อแก้ไขปรับปรุงต่อไป

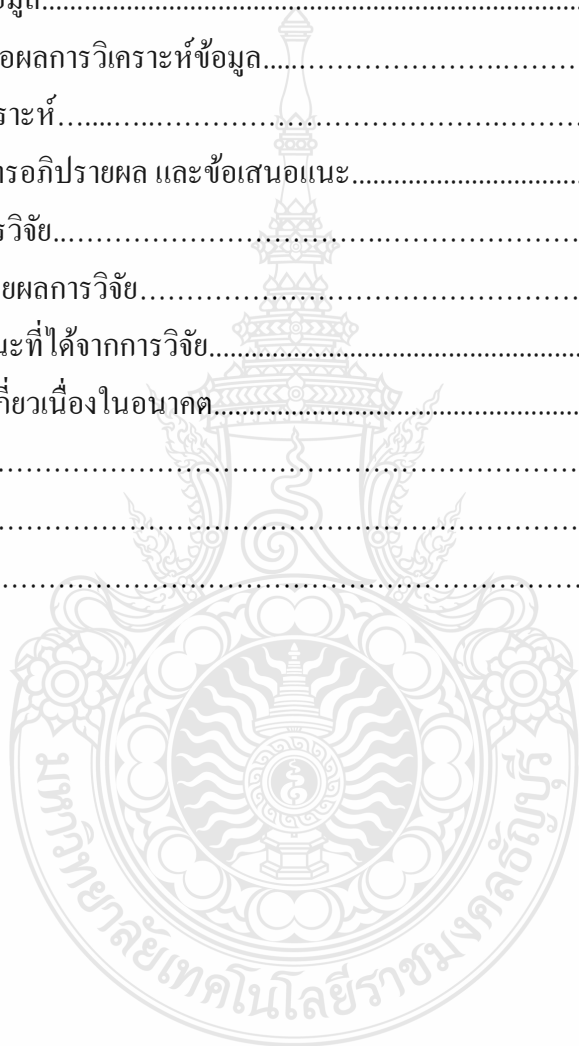
ศิริกัศร์ บุญมี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	10
2.3 ประวัติโรงพยาบาลคลองหลวง.....	13
2.4 ประวัติโรงพยาบาลลำลูกกา.....	15
2.5 ขั้นตอนการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา.....	18
2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง.....	18
2.7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา.....	19
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	29
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	84
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	90
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	94
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	96
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	99
ประวัติผู้เขียน.....	104





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	ข้อมูลผู้รับบริการ โรงพยาบาลคลองหลวงตั้งแต่ปี 2551 - 2554.....	15
2.2	ข้อมูลอัตรากำลังคน โรงพยาบาลคลองหลวง.....	15
2.3	ข้อมูลผู้รับบริการ โรงพยาบาลลำลูกกาตั้งแต่ปี 2551 - 2554.....	17
2.4	ข้อมูลอัตรากำลังคน โรงพยาบาลลำลูกกา.....	17
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ.....	29
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ ผู้รับบริการด้านสิ่งสัมผัสได้.....	32
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ ผู้รับบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ.....	33
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ ผู้รับบริการด้านความรวดเร็ว.....	35
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ ผู้รับบริการด้านการรับประกัน.....	36
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ ผู้รับบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล.....	38
4.7	การวิเคราะห์สรุปผลแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการ ให้บริการของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของ โรงพยาบาลคลองหลวงกับ โรงพยาบาลลำลูกกา.....	39
4.8	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงกับ โรงพยาบาลลำลูกกาจำแนกตามเพศ.....	41
4.9	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงกับ โรงพยาบาลลำลูกกาจำแนกตามอายุ.....	44
4.10	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันกับ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ของโรงพยาบาลคลองหลวง.....	46

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาลลำลูกกา.....	47
4.12 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงกับ โรงพยาบาลลำลูกกาจำแนกตามสถานภาพ.....	48
4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของโรงพยาบาลคลองหลวง	50
4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วของโรงพยาบาลคลองหลวง.....	51
4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน ของโรงพยาบาลคลองหลวง..	52
4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลลำลูกกา.....	53
4.17 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงกับ โรงพยาบาลลำลูกกาจำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของโรงพยาบาลคลองหลวง.....	56
4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง.....	57
4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลคลองหลวง.....	58
4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของโรงพยาบาลลำลูกกา.....	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาลลำลูกกา.....	60
4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว ของโรงพยาบาลลำลูกกา.....	61
4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน ของโรงพยาบาลลำลูกกา.....	62
4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลลำลูกกา.....	63
4.26 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงกับ โรงพยาบาลลำลูกกาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	65
4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วของโรงพยาบาลคลองหลวง.....	67
4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง.....	68
4.29 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงกับ โรงพยาบาลลำลูกกาจำแนกตามอาชีพ.....	70
4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาลคลองหลวง.....	72
4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วของโรงพยาบาลคลองหลวง..	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง	75
4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของ โรงพยาบาลคลองหลวง.....	76
4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาล ลำลูกกา.....	78
4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลลำลูกกา....	79
4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของ โรงพยาบาลลำลูกกา.....	80
4.37 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา.....	81
4.38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวง.....	82
4.39 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลลำลูกกา.....	82
4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ทั้ง 5 ด้าน.....	83

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทำให้มนุษย์เราต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการดำรงชีวิตในการเผชิญกับปัญหาสภาพแวดล้อม ทำให้เราต้องได้รับความเจ็บป่วยและเป็นโรคร้าย จากการที่เราต้องเผชิญกับโรคภัย มีสถานพยาบาลต่าง ๆ ได้เพิ่มและขยายตัวมากขึ้นตามมาด้วยทั้งบริการของโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนที่มีมากตามความต้องการของผู้ที่ต้องการเข้ามาใช้บริการหรือต้องการรักษาแต่ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ค่าครองชีพในการดำรงชีวิตเพิ่มขึ้น ดังนั้นบุคคลทั้งที่มีรายได้สูงและผู้มีรายได้น้อยต้องมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายเป็นอย่างมาก และเมื่อได้รับความเจ็บป่วยต้องการรักษาโรคที่ป่วยให้หายก็มุ่งที่จะรับการรักษาของโรงพยาบาลรัฐมากยิ่งขึ้นเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย และจากเหตุผลนี้ทำให้บริการของโรงพยาบาลรัฐมีผู้มารับการรักษามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอก จากจำนวนผู้ที่มาใช้บริการมากบุคคลากรและแพทย์ที่มีอยู่ในโรงพยาบาลไม่มีเพียงพอกับความต้องการ รวมไปถึง สภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่รอรับการบริการคับแคบ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ หรือรอรับบริการนานไปเกินไปด้วย

ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้นนั้นส่งผลไปยังโรงพยาบาลชุมชนที่มีอยู่ในจังหวัดปทุมธานีซึ่งมีทั้งหมด 7 แห่ง คือ โรงพยาบาลคลองหลวง โรงพยาบาลธัญบุรี โรงพยาบาลประจักษ์ปัตย์ โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว โรงพยาบาลลำลูกกา โรงพยาบาลสามโคก และโรงพยาบาลหนองเสือ ในโรงพยาบาลแต่ละแห่งมีแนวโน้มการให้บริการผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะโรงพยาบาลคลองหลวง เป็นโรงพยาบาลชุมชนมีขนาด 30 เตียง มีประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 172,869 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555) อยู่ห่างจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ประมาณ 20 กิโลเมตร และ โรงพยาบาลปทุมธานี ประมาณ 30 กิโลเมตร ในปัจจุบันมีจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นเป็นอัตราร้อยละ 23.40 เปอร์เซ็นต์ และโรงพยาบาลลำลูกกา ก็เป็นอีกโรงพยาบาลหนึ่งที่เป็นโรงพยาบาลชุมชนมีขนาด 30 เตียง จำนวนประชากรในความรับผิดชอบ 185,293 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555) อยู่ห่างจากโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี มศว. องค์กรักษ์ ประมาณ 25 กิโลเมตร และห่างจากโรงพยาบาลสายไหม ประมาณ 15 กิโลเมตร มีอัตราการเข้าใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.36 จากจำนวนผู้ป่วยนอกที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นนั้น ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของทางโรงพยาบาลชุมชนในหลาย ๆ ด้านไม่เพียงพอ

กับความต้องการในเรื่องการให้บริการ อาจจะมีการดูแลผู้มาใช้บริการไม่ทั่วถึง เพราะมีจำนวนผู้ป่วย มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมากขึ้นบุคลากรภายในโรงพยาบาลมีจำนวนน้อย อาคารสถานที่คับแคบ ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ อีกทั้งปัจจุบันแพทย์ผู้ให้การรักษาที่ขาดแคลนมีการ ลาออกไปทำงานในโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มมากขึ้น บางครั้งทำให้ผู้มาใช้บริการต้องใช้เวลารอคิวใน การตรวจรักษานานเกินไปนั้น เพื่อเป็นการบริการประชาชนผู้มาใช้บริการต้องให้ความสำคัญถึง คุณภาพการให้บริการและพัฒนารูปแบบการให้บริการและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้ โรงพยาบาลมีคุณภาพมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ผู้บริการปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการแล้วผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ผู้บริการนั้นต้องให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งมีเทคนิคที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด

คุณภาพการให้บริการมีแนวทางการศึกษาที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งคุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวิจัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ ซึ่งการบริการนั้นจะมี ความแตกต่างจากสินค้าที่ผู้บริโภครสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้โดย ประสาทสัมผัส แต่ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะประเมินการบริการได้ เนื่องจากการบริการนั้นไม่มีตัวตน และเราไม่สามารถจับต้องได้ (ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554 : 18)

จากความสำคัญดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการการให้ แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ซึ่งมีความเหมาะสมโดยที่ ทั้ง 2 โรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียงเท่ากัน ขนาดของประชากรในพื้นที่รับผิดชอบมี ขนาดที่ใกล้เคียงกัน อีกทั้งห่างจากโรงพยาบาลศูนย์ที่มีคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง คือ โรงพยาบาล คลองหลวง อยู่ห่างจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ประมาณ 20 กิโลเมตรและโรงพยาบาล ลำลูกกาอยู่ห่างจากโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มศว. องค์กรักษ์ ประมาณ 25 กิโลเมตร นั้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลคลองหลวงและ โรงพยาบาลลำลูกกาเพื่อให้คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวง

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลลำลูกกา

3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ป่วยนอกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตพื้นที่ คือ โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการอายุมากกว่า 18 ปี ที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

- โรงพยาบาลคลองหลวง

- โรงพยาบาลลำลูกกา

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการอายุมากกว่า 18 ปี ที่เข้ามารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้



- โรงพยาบาลคลองหลวง เนื่องจากผู้ศึกษาไม่ทราบจำนวนผู้เข้ามารับการรักษาที่แน่นอนจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เลือกใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G Cochran (1953 อ้างถึงใน สุนันต์ บุญมี, 2553 : 38) โดยได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง

- โรงพยาบาลลำลูกกา เนื่องจากผู้ศึกษาไม่ทราบจำนวนผู้เข้ามารับการรักษาที่แน่นอนจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เลือกใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G Cochran (1953 อ้างถึงใน สุนันต์ บุญมี, 2553 : 38) โดยได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมดตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2555 ถึง มกราคม พ.ศ. 2556

### 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) หมายถึง โรงพยาบาลระดับอำเภอ มีนายแพทย์เป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีขนาด 10 - 120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) ในการวิจัยนี้หมายถึงโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

2. โรงพยาบาลศูนย์ (รพศ.) หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในระดับจังหวัด มีขนาดและจำนวนเตียง ตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป และมีแพทย์เฉพาะทางต่าง ๆ ครบถ้วน ในการวิจัยนี้หมายถึงโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มศว.องค์รักษ์

3. ผู้ป่วยนอก (Out Patient Department) หมายถึงผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาล แต่ไม่ได้นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

4. คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง คุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และในแต่ละด้านมีความหมายดังนี้

4.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ที่การส่งมอบบริการนั้น ๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น อาคารสถานที่ บรรยากาศ ห้องน้ำ มุมพักผ่อนของสถานที่นั้น ๆ ยังรวมไปถึงพฤติกรรม และบุคลิกภาพของพนักงาน ที่ทำการส่งมอบบริการนั้นด้วย

4.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ และไว้วางใจการใช้บริการหรือผู้ให้บริการว่าสามารถที่จะตอบสนองกับความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ โดยความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลองใช้บริการ หรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมผัสได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ

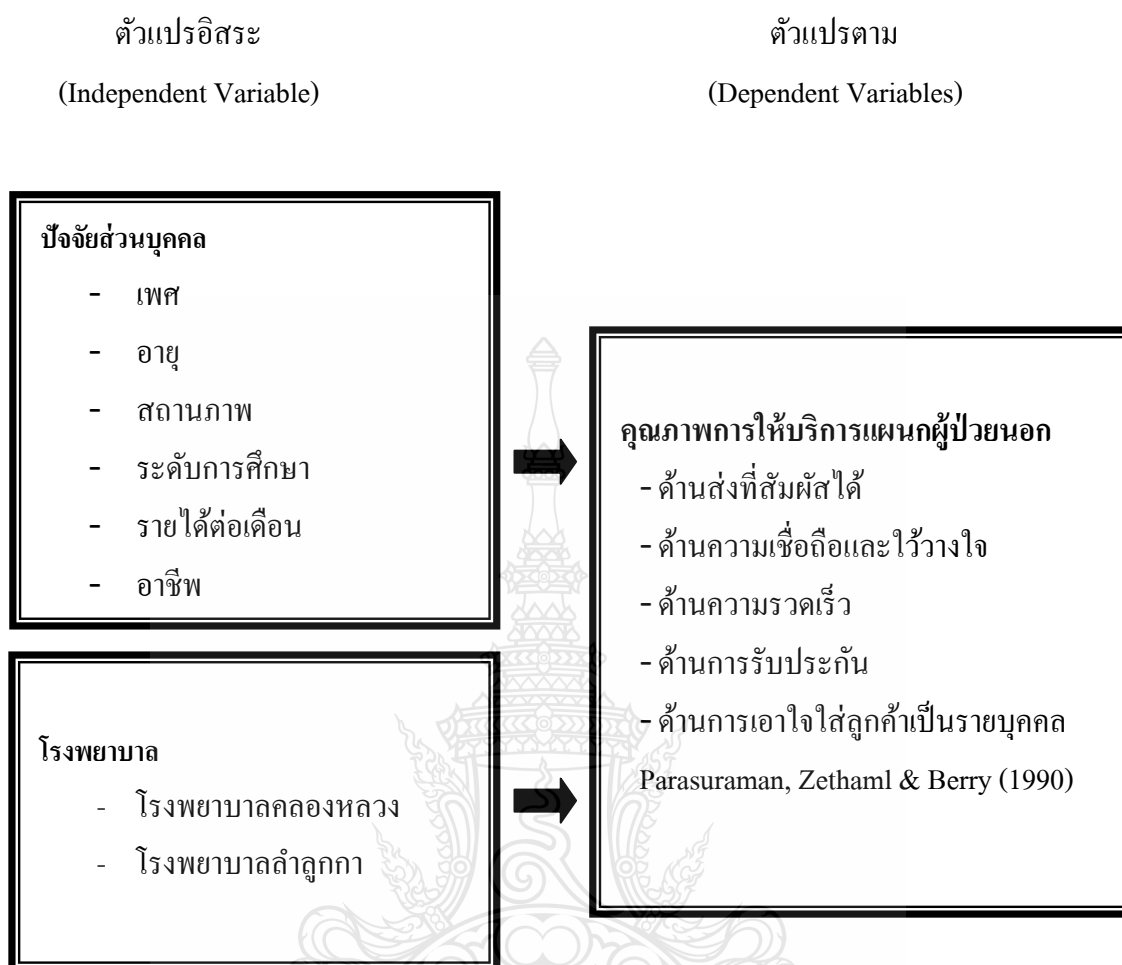
4.3 ความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ช่วงเวลาที่การให้บริการสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างทันที่ ความรวดเร็วคือความตั้งใจที่จะบริการ โดยที่ผู้ให้บริการ ทำงานอย่างกระตือรือร้น ซึ่งส่วนใหญ่การบริการที่รวดเร็วมาจากความพร้อมของพนักงาน และกระบวนการบริการจากภายในองค์กร

4.4 การรับประกัน (Assurance) หมายถึง การที่สถานบริการนั้นมีหลักประกันว่าสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้ โดยพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และยังรวมไปถึงมาตรฐานต่าง ๆ ของสถานที่ที่จะให้บริการ การรับประกันผู้มาใช้บริการอาจจะวัดคุณภาพจากรางวัลต่าง ๆ ที่ทางผู้ให้บริการเคยได้รับ เช่น โรงพยาบาลจะต้องมีการรับรองคุณภาพ HA (Hospital Accreditation)

4.5 การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) หมายถึง การที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญในสถานบริการ และผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ สามารถบริการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนตอบข้อซักถามหรือสงสัยพร้อมทั้งเสนอแนะให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล และมีการสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ที่สำคัญควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแต่ละคนเท่า ๆ กัน หรือเท่าเทียมกัน

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ซึ่งได้นำแนวความคิดของ Parasuraman, Zethaml & Berry (1990) มากำหนดเป็นแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา
2. ให้นำหน่วยงานปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา
3. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา
4. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวง โรงพยาบาลลำลูกกาและโรงพยาบาลชุมชนอื่น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 ประวัติโรงพยาบาลคลองหลวง
- 2.4 ประวัติโรงพยาบาลลำลูกกา
- 2.5 ขั้นตอนการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการจากการศึกษาข้อมูลของนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้แตกต่างกันดังนี้

อนูวัฒน์ ศุภชุติกุล (2539 : 45) คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งคุณภาพการบริการนั้นจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดต่าง ๆ ส่งผลก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจ

พูลพร แสงบางปลา (2539 : 28-29) คุณภาพเป็นไปตามความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักและการดำเนินการต้องมีหลักการดี การบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีเทคนิคในการให้บริการที่ทันสมัย และได้มาตรฐานเชิงวิชาชีพ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 69-70) คุณภาพมีความมีความแตกต่างตามมุมมองของแต่ละคนขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้วิเคราะห์แต่คุณภาพสามารถสรุปเขียนออกมาเป็นสูตรดังนี้ คุณภาพ = ความพอใจของลูกค้า

Wisher and Corney 2001 (อ้างใน ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554 : 18) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีแนวทางการศึกษาที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ ซึ่งการบริการนั้นมีความแตกต่างจากสินค้าที่ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้โดยประสาทสัมผัส แต่ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะประเมินการบริการได้ เนื่องจากการบริการที่ไม่มีตัวตนและเราไม่สามารถจับต้องได้

Parasuraman, Zeithaml & Berry 1982 (อ้างถึงใน ศศิกันต์ ตั้งสิริตระกูล, 2553 : 27) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการนั้นเป็นข้อวิจัยเกี่ยวกับการที่ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกต่อสินค้าและบริการที่ได้รับ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลหรือคุณลักษณะในการประเมินของผู้มาใช้บริการโดยที่เหตุผล ความเชื่อมั่น และทัศนคติของผู้มาใช้บริการในแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน

สรุปจากการศึกษาถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการหลายท่าน ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ผู้บริการปฏิบัติต่อลูกค้าแล้วลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ผู้บริการนั้นต้องให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งมีเทคนิคที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด

ศรัณยพงษ์ เทียงธรรม (2552) ได้อธิบาย ถึงคุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าเป็นบริการที่นำไปประยุกต์ใช้กับการกำหนดเป้าหมาย ทิศทางการสร้างบริการให้มีคุณภาพ คือ โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman ที่ระบุมิติที่สำคัญที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน เรียกว่า RATER ดังนี้

1. วางใจได้ (Reliability) เกิดจากการให้บริการได้ที่ถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความตรงต่อเวลา
2. รู้สึกมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องให้บริการลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น
3. การมองเห็นความพร้อม (Tangibles) คือการที่ลูกค้ามองเห็นถึงความพร้อมของเครื่องมือและองค์ประกอบ ต่าง ๆ เช่น ห้องรับรอง เครื่องแบบ การจัดสถานบริการ การมองเห็นสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการ
4. เอาใจใส่ (Empathy) คือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา คือเป็นการเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี
5. การตอบสนอง (Responsiveness) คือการที่ไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ ตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า

และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zethaml & Berry (1990) ที่ได้ทำการปรับปรุงใหม่ภายใต้ชื่อ SERVQUAL ที่มีวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการจะใช้วัดคุณภาพการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการไว้ทั้งหมด 5 ด้านดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ที่การส่งมอบบริการนั้น ๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น อาคารสถานที่ บรรยากาศ ห้องน้ำ มุมพักผ่อนของสถานที่นั้น ๆ ยังรวมไปถึงพฤติกรรม และบุคลิกภาพของพนักงาน ที่ทำการส่งมอบบริการนั้นด้วย

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ และไว้วางใจการใช้บริการหรือผู้ให้บริการที่สามารถที่จะตอบสนองกับความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ โดยความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลองใช้บริการ หรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมผัสได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ช่วงเวลาที่ใช้การให้บริการสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างทันที่ ความรวดเร็วคือความตั้งใจที่จะบริการ โดยที่ผู้ให้บริการทำงานอย่างกระตือรือร้น ซึ่งส่วนใหญ่การบริการที่รวดเร็วมาจากความพร้อมของพนักงาน และกระบวนการบริการจากภายในองค์กร

4. การรับประกัน (Assurance) หมายถึง การที่สถานบริการนั้นมีหลักประกันที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้ โดยพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และยังรวมถึงมาตรฐานต่าง ๆ ของสถานที่ที่จะให้บริการ การรับประกันผู้มาใช้บริการอาจจะวัดคุณภาพจากรางวัลต่าง ๆ ที่ทางผู้ให้บริการเคยได้รับ เช่น โรงพยาบาลจะต้องมีการรับรองคุณภาพ HA (Hospital Accreditation)

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) หมายถึง การที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าคุณนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ และผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ สามารถบริการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนตอบข้อซักถามหรือสงสัยพร้อมทั้งเสนอแนะให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล และมีการสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ที่สำคัญควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแต่ละคนเท่า ๆ กัน หรือเท่าเทียมกัน

จะเห็นได้ว่าคุณภาพของการให้บริการส่วนใหญ่นั้นเกิดจากเหตุผล 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็ว การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายหลายท่าน ไว้ดังนี้

พรณี ชุติวัดนธาดา (2555) การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความสะดวก สบาย และให้เกิดความสุข ซึ่งเป็นการกระทำที่ออกมาจากจิตใจที่ปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การบริการนั้นจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ

วีรพงษ์ เถลิ้มวิระรัตน์ (2542 : 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับต้องสัมผัสได้ยาก สามารถสูญสลายไปง่าย การบริการจะได้รับความรู้สึก โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 19) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมขั้นตอนหรือกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพึงพอใจ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 15) กล่าวว่า การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน สัมผัสได้ยากและสูญสลายได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีทันทีที่ทันใจ การบริการจึงเป็นกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่สามารถที่เราจะจำต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของสถานที่ เวลา รูปแบบ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE เมื่อแยกตัวอักษรแต่ละตัว โดยใช้อักษรในต้นคำก็จะพบกับหัวใจของการบริการที่ดี ที่เราจะสามารถนำไปยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของ อักษรทั้ง 7 ตัว นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ หรือ ความต้องการ จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงถึงการให้เกียรตินับถือแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการด้วยความเต็มใจสมัครใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy สุภาพ มีมารยาท อ่อนน้อม อ่อนโยน มีน้ำใจไมตรี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการที่มากกว่า ความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2541 : 142) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้าหรือกิจกรรมผลประโยชน์

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพบริการจึงจำเป็นต้องความคุมในหลายด้าน เพื่อที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ และต้องมีการบริการที่ดีทั้งองค์กร คุณภาพบริการก็ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการทำให้ผู้สร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้อยู่ตลอดเวลา

จากความหมายของการบริการ ดังกล่าวข้างต้นนั้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ เป็นการกระทำใด ๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่น เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ สามารถสูญสลายไปได้โดยง่าย ผู้ให้บริการต้อง สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ให้เกิดความประทับใจในบริการที่ผู้รับบริการได้รับอย่างสูงสุด ก็สามารถทำให้การบริการนั้นไม่สูญสลาย หรือหายไป

ลักษณะของการบริการ

ปณิศา ลักขานนท์ (2548 : 163) กล่าวลักษณะของการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค ไม่สามารถรู้สึกรูมมองเห็น ได้กลิ่น ลิ้มรส หรือได้ยิน ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การให้บริการของบริษัททัวร์โดยสารบนเครื่องบิน หรือ การทำศัลยกรรม สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการใช้บริการเดินทางจริง แม้กระทั่งการทำการผ่าตัด

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ซึ่งจะตรงกันข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิตเป็นสินค้าแล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า เพื่อที่จะให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) คือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการและขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร เช่น การใช้บริการนวดสปาแห่งหนึ่ง ซึ่งพนักงานของร้านสปา นวดให้แต่พนักงานในร้านแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอนได้

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในคลังสินค้าหรือโกดังได้ เมื่อบริการเกิดขึ้นไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าความต้องการต่อการบริการนั้นคงที่ แต่เมื่อความต้องการที่มีต่อการบริการผันผวนหรือเปลี่ยนแปลงไป จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริการได้ เช่น ร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากหรือ ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรม และรีสอร์ทต่าง ๆ จะคิดราคาที่พักในราคาสูงกว่าปกติ



ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 27) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) หมายถึง บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นหู ตา จมูก ลิ้น และ ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ หมายถึง ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้มาใช้บริการ (Inseparability) ณ ช่วงเวลานั้นไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เช่น ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน การบริการนวดแผนโบราณผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ให้บริการ โดยที่ทั้งสองฝ่ายนั้นไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) หมายถึง การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ถ้าหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็ต้องว่างงานเกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) หมายถึง ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ เช่น ร้านอาหาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาเข้าใช้บริการมากกว่าช่วงเวลาเช้า

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) หมายถึง ความแตกต่างด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ เช่น พนักงานในโรงแรมคนหนึ่งเมื่อวานให้บริการแก่ลูกค้าคนหนึ่งเป็นอย่างดี แต่พอมาในวันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดิมอาจถูกร้องเรียนว่าให้บริการที่ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม ไม่สุภาพ พูดยาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนเดิมได้ทะเลาะกับครอบครัวและมีปัญหาครอบครัวมาในคืนที่ผ่านมา

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 25-26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติต่อตนเองอย่างไร

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ก่อนซื้อ ต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยจะต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกันกับสินค้าซึ่งเราต้องมีการผลิต การขาย แล้วมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างกันไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการเป็นลักษณะที่ไม่คงที่ ไม่ได้มีการกำหนดมาตรฐานที่แน่ชัดได้ โดยที่การบริการนั้นขึ้นอยู่กับแต่ละรูปแบบของผู้ให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) เมื่อเราไม่มีความต้องการที่จะใช้บริการก็จะทำให้เกิดความสูญเปล่าที่เราไม่สามารถเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ได้อีก

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้นก็จะไม่มีความเป็นเจ้าของในบริการนั้นได้

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์ (2540 อ้างถึงใน หยาครุ่ง พึ่งพิพัฒน์, 2554 : 14) ได้กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน ไว้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ เป็นการบริการให้แล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวโดยที่ผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจทั้งยังเป็น การให้บริการในสถานที่เดียวทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) คือ การนำเอาอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และประหยัดคน เช่น ธนาคารได้นำเครื่องกดบัตรคิวมาใช้แทนการยืนรอเข้าแถวรับบัตรคิว

จากการศึกษาถึงลักษณะของการบริการ สามารถสรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้คือ 1) ความไว้วางใจ (Trust) 2) สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) 3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) 4) ลักษณะที่แตกต่างกันไม่คงที่ (Heterogeneity) 5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) 6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) โดยที่ทั้ง 6 ลักษณะนี้จะส่งผลถึงคุณภาพของการให้บริการเพราะบริการที่ดีได้นั้นจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นหลักสำคัญ

### 2.3 ประวัติโรงพยาบาลคลองหลวง

โรงพยาบาลคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง เริ่มก่อตั้งโรงพยาบาลเมื่อปี พ.ศ. 2535 โดยมีแพทย์หญิงมยุรา กุสุมภ์ สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี นายแพทย์สมพงษ์ ชัยโอภาณนัท และนายแพทย์วีระชัย ปิตะวรรณ ได้ติดต่อขอรับการบริจาคที่ดินจาก พระครูสมุห์เล็ก สิกขานุโธ และ คุณป้าบุญนาค แจ่มนุช จำนวน 10 ไร่ เพื่อสร้างโรงพยาบาลคลองหลวง ณ เลขที่ 30 หมู่ที่ 7 ถนนบางขันธุ์-หนองเสือ ตำบลคลองหก อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้งบประมาณแผ่นดินปี พ.ศ. 2535 จำนวน 14,700,000 บาท มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 1 ตำบล 8 หมู่บ้าน ได้แก่หมู่ที่ 1-8 ตำบลคลองหก อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ปัจจุบันโรงพยาบาลคลองหลวง ตั้งอยู่ที่ 30 หมู่ที่ 7 ถนนบางชัน-หนองเสือ ตำบลคลองหก อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ห่างจากตัวอำเภอเมือง 25 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอกองหลวง 12 กิโลเมตร เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 7 ตำบล คือ ตำบลคลอง 1-16 อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 172,869 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555) แบ่งเป็นประชากรสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 83,751 คน ข้าราชการ 14,758 คน ประกันสังคม 40,155 คน ต่างด้าวขึ้นทะเบียน 2,818 คน ประชากรสิทธิอื่น ๆ 31,387 คน

#### วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลชุมชนที่ให้บริการทางการแพทย์แบบองค์รวมที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

#### พันธกิจ

1. ดูแลสุขภาพผู้ป่วยแบบองค์รวมที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานวิชาชีพ และมาตรฐานการรักษาพยาบาล ครอบคลุมทั้งด้านการรักษา ส่งเสริม ป้องกันและฟื้นฟูสภาพ
2. บุคลากรได้รับการศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิชาการและเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เหมาะสม ทันสมัย เหมาะสมกับภาระงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบและนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของโรงพยาบาล และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรกับชุมชนในการเสริมสร้างศักยภาพชุมชน
3. พัฒนาระบบเครือข่ายบริการให้มีความเข้มแข็ง สามารถดำเนินงานตามนโยบายในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่องด้วยตนเอง
4. สร้างวัฒนธรรม นโยบาย แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและป้องกันความผิดพลาดในการดูแลผู้ป่วย

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลผู้รับบริการ โรงพยาบาลคลองหลวงตั้งแต่ปี 2551 - 2554

ข้อมูล	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
จำนวนผู้ป่วยนอก	71,503	82,044	87,387	114,076
ผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อวัน	259	316	359	450
จำนวนผู้ป่วยใน	2,967	3,088	3,066	2,889
ผู้ป่วยในเฉลี่ยต่อวัน	22.8	24.8	28.2	28.89
ผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	26,164	30,136	27,511	36,665
ผู้ป่วยคลอด	305	348	381	444
จำนวนวันนอนเฉลี่ย	2.8	3.2	3.4	3.14

ที่มา: กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลคลองหลวง

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลอัตรากำลังคน โรงพยาบาลคลองหลวง

สายงาน	ปี 2554
แพทย์	8
ทันตแพทย์	6
เภสัชกร	6
พยาบาล	54
นักวิชาการสาธารณสุข	2
นักกายภาพบำบัด	2
นักเทคนิคการแพทย์	2
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	-
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	3
เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	2
เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	1

ที่มา: กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลคลองหลวง

## 2.4 ประวัติโรงพยาบาลลำลูกกา

โรงพยาบาลลำลูกกา เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 46 หมู่ 9 ตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เกิดขึ้นจากแรงศรัทธาของประชาชนทั่วไป โดยมีคุณพ่อวัดพระสุทริวงส์ เป็นศูนย์รวมแห่งศรัทธา พ.ศ. 2507 สร้างสถานีนามัยชั้น 1 โดยได้รับเงินบริจาคที่ดิน จำนวน 6 ไร่

จากบริษัท ทำนาล้ำไทร จำกัด และได้รับบริจาคในการก่อสร้างจากทางมูลนิธิอุทกชนพระวิสุทธิวงส์ และเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2510 พ.ศ. 2517 ยกฐานะเป็น "ศูนย์การแพทย์และอนามัย ชนบท" พ.ศ. 2518 ยกฐานะเป็น "ศูนย์การแพทย์และอนามัยชั้น 1" พ.ศ. 2522 ยกฐานะเป็น "โรงพยาบาล ลำลูกกา"

ต่อมาในปี พ.ศ. 2528 โรงพยาบาลลำลูกกา ซึ่งมีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยเพียง 5 เตียง ไม่เพียงพอที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยได้ มูลนิธิอุทกชนพระวิสุทธิวงส์ ร่วมกับศูนย์สังฆมณฑลกรุงเทพฯฯ ได้ประสานงานเพื่อขอรับบริจาคเพิ่มเติมจาก บริษัท ทำนาล้ำไทร จำกัด อีก 19 ไร่ 1 งาน 40 ตารางวา รวมกับที่ดินเดิมเป็น 25 ไร่ และร่วมกับประชาชนผู้มีจิตศรัทธาได้รับบริจาคเงินก่อสร้างอาคารโรงพยาบาลหลังใหม่ ตามแบบของกระทรวงสาธารณสุขแล้วเสร็จในปี 2530 ในวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2532 เริ่มเปิดดำเนินการอาคารโรงพยาบาลหลังใหม่ จากอดีตจนถึงปัจจุบัน โรงพยาบาลลำลูกกา ได้พัฒนาและเจริญก้าวหน้ามาตามลำดับ แม้จะมีขีดจำกัดด้านความสามารถอันเนื่องมาจากปัญหาการขาดแคลนห้องทำงาน และทรัพยากรอื่น ๆ เช่น ครุภัณฑ์การแพทย์ที่จำเป็นในการให้บริการผู้ป่วยอยู่บ้างก็ตาม โรงพยาบาลก็ได้ขยันขันแข็งและยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มารับบริการได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์และคุณภาพดีของประชาชนเป็นสำคัญ

ปัจจุบันมีบุคลากรทั้งหมด 165 คน พื้นที่รับผิดชอบ อำเภอลำลูกกา แบ่งเขตการปกครองเป็น 9 ตำบล ประชากรในความรับผิดชอบจำนวน 185,293 คน ตั้งอยู่ โรงพยาบาลอยู่ห่างจากโรงพยาบาล มศว. องครักษ์ ประมาณ 25 กม. ห่างจากโรงพยาบาลหนองจอก กรุงเทพฯ ประมาณ 20 กม. ห่างจากโรงพยาบาลสายไหม ประมาณ 15 กม. มีถนนเชื่อมติดต่อกันตลอดเส้นทาง

#### วิสัยทัศน์

โรงพยาบาลลำลูกกาเป็นผู้นำในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี

#### พันธกิจ

1. จัดบริการสุขภาพแบบองค์รวมให้มีคุณภาพและมาตรฐานในด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ โดยบริการที่มีประสิทธิภาพเสมอภาคทั้งใน ภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน
2. บริหารจัดการระบบสุขภาพตามหลักธรรมาภิบาล
3. ส่งเสริมและสนับสนุนภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนให้มีส่วนร่วมในการจัดการสุขภาพ ด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพ

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลผู้รับบริการ โรงพยาบาลลำลูกกา ตั้งแต่ปี 2551 - 2554

ข้อมูล	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
จำนวนผู้ป่วยนอก	87,201	99,408	108,103	111,862
ผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อวัน	238	272	296	306
จำนวนผู้ป่วยใน	3,385	3,271	3,583	3,461
ผู้ป่วยในเฉลี่ยต่อวัน	24.42	24.87	29.18	29.39
ผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	29,743	31,796	34,561	36,069
ผู้ป่วยคลอด	503	483	351	388
จำนวนวันนอนเฉลี่ย	2.64	2.77	2.97	3.10

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศโรงพยาบาลลำลูกกา

ตารางที่ 2.4 ข้อมูลอัตรากำลังคน โรงพยาบาลลำลูกกา

สายงาน	ปี 2554
แพทย์	5
ทันตแพทย์	7
เภสัชกร	6
พยาบาล	62
พยาบาลเทคนิค	1
นักเทคนิคการแพทย์	1
เจ้าพนักงานเทคนิคการแพทย์	2
เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์	1
นักวิชาการสาธารณสุข	1
เจ้าหน้าที่บริการงานทั่วไป	1
นักโภชนาการ	1
นักกายภาพบำบัด	2
แพทย์แผนไทย	1

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศโรงพยาบาลลำลูกกา

## 2.5 ขั้นตอนการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

การให้บริการผู้ป่วยนอก (Out Patient Department) เป็นการให้บริการผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาล แต่ไม่ได้นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกามีขั้นตอนการให้บริการที่เหมือนกันดังนี้

กรณีผู้ป่วยเก่า

1. ยื่นบัตรประจำตัวของทางโรงพยาบาลให้งานคัดกรองเพื่อซักประวัติและสอบถามข้อมูลอาการเบื้องต้น

2. งานเวชทะเบียนจัดหาแฟ้มประวัติผู้ป่วยและรับบัตรคิวเพื่อตรวจรักษา

3. รอดตรวจที่จุดนัดหน้าห้องตรวจผู้ป่วยนอก

4. ติดต่องานการเงินเพื่อชำระเงิน

5. รอรับรายงานเภสัชกรรม

กรณีผู้ป่วยใหม่

1. กรอกประวัติผู้ป่วยเพื่อทำบัตรประจำตัวของทางโรงพยาบาลให้งานเวชทะเบียน

2. รอซักประวัติและสอบถามข้อมูลอาการเบื้องต้น

3. รับบัตรคิวเพื่อรอดตรวจรักษาจากงานเวชทะเบียน

4. รอดตรวจที่จุดนัดหน้าห้องตรวจผู้ป่วยนอก

5. ติดต่องานการเงินเพื่อชำระเงิน

6. รอรับรายงานเภสัชกรรม

งานผู้ป่วยนอก เป็นการจัดการบริการที่ครอบคลุมการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมการป้องกันโรคและการฟื้นฟูสุขภาพ ผู้ที่มีสุขภาพดีและผู้ที่มีปัญหาสุขภาพอนามัย หน่วยงานผู้ป่วยนอกเนื่องจากงานผู้ป่วยนอกเป็นบริการด้านแรกของโรงพยาบาลซึ่งประกอบด้วยงานประชาสัมพันธ์เวชทะเบียน งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป รวมทั้งการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ทั้งในและนอกโรงพยาบาล

## 2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง

คลินิกทั่วไป ให้บริการในวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น. ห้องตรวจผู้ป่วยฉุกเฉิน เปิดบริการทุกวัน 24 ชั่วโมง

ประเภทของผู้ป่วยงานบริการผู้ป่วยนอก

1. ผู้ป่วยทั่วไป

2. ผู้ป่วยประกันสังคม

3. ผู้ป่วยบัตร 30 บาท

4. ผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการเบิกจ่ายตรงคำรักษาพยาบาลข้าราชการ
5. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลคลองหลวง

## 2.7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา

คลินิกทั่วไป ให้บริการในวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น. คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ให้บริการคลินิกทันตกรรมในวันจันทร์ - วันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 16.00 - 20.00 น. ห้องตรวจผู้ป่วยฉุกเฉิน เปิดบริการทุกวัน 24 ชั่วโมง

ประเภทของผู้ป่วยงานบริการผู้ป่วยนอก

1. ผู้ป่วยทั่วไป
2. ผู้ป่วยประกันสังคม
3. ผู้ป่วยบัตร 30 บาท
4. ผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการเบิกจ่ายตรงคำรักษาพยาบาลข้าราชการ
5. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำลูกกา

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการนั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะมีการวัดคุณภาพของการบริการออกมาในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zethaml & Berry (1990) ดังจะเห็นได้จาก

สุนันต์ บุญมี (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่องพนักงานชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ต่อมาพนักงานให้บริการมีความน่าเชื่อถือได้และวางใจได้ พนักงานให้บริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง พนักงานให้บริการตรงตามความต้องการ พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ส่วนคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการรับประกัน และด้านความรวดเร็วมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง โดยได้นำตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่ให้บริการ ได้แก่ หน่วยคัดกรอง งานเวชสถิติและเวชทะเบียนงานสิทธิประโยชน์และกองทุนสุขภาพเหมาจ่าย ห้องตรวจผู้ป่วยนอก งานคลัง งานเภสัชกรรม ส่วนตัวแปรตาม ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ ในด้านสิ่งที่



สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล มาใช้ในการศึกษา

จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร (2549) ศึกษาถึงคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร พบว่า เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (สาขาพร้อมมิตร) คือ โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ 50) และความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ จากการศึกษา Lynchand Schmler (1990) อ้างอิงใน เบญจพร พุฒคำ, 2543 : 104 พบว่า เมื่อผู้มารับบริการต้องการพบแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะมาทำการรักษาแต่ไม่มีแพทย์คอย ให้บริการอาจส่งผลให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และทำให้ผู้บริการเกิดความเครียดต่อคุณภาพ บริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยได้นำตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เข้ารับรักษา สิทธิประโยชน์ เหตุผลที่เลือก บริการ ลักษณะการเดินทาง ความสะดวกในการเดินทาง ส่วนตัวแปรตาม ศึกษาถึงความคาดหวังและ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านอรรถาศัยไมตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความพร้อม ที่จะให้การรักษายาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ใช้ในการศึกษา

เอี่ยมพร เกษมสุข (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลสำโรง พบว่า ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุในช่วง 30 - 39 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ที่พักใกล้เคียงกับโรงพยาบาลสำโรง ซึ่งผู้รักษาส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยใช้สิทธิประกันสังคม ได้จ่ายเงินเอง บำจจ่ายส่วนบุคคล และบ้ำจจ่ายด้านส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) สัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล นั้นพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ เรื่อง เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ที่อยู่ และค่ารักษา ไม่มีความสัมพันธ์กันกับการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลและยังไม่สามารถบอกเหตุผลของการเลือกใช้ได้
2. บำจจ่ายด้านส่วนผสมทางการตลาด พบว่า บุคลากร มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลสำโรงมากที่สุด
3. ด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องสถานที่ สภาพแวดล้อมสวยงาม เรื่องความพร้อมของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการในโรงพยาบาล ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ 0.172

โดยได้นำตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา จำนวนครั้งการมารับบริการ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย และส่วน

ประสมทางการตลาด ได้แก่ การบริการ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการ ส่วนตัวแปรตาม ศึกษาถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วในบริการ ด้านการรับประกัน (คุณภาพ/ราคา) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล สิ่งสัมผัสได้ ใช้ในการศึกษา

ประสพโชค เจริญวิริยะภาพ (2554) ศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความสะดวก จะได้รับการให้บริการมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับพอใช้ ด้านการประสานงานของบริการ มีคุณภาพให้บริการอยู่ในระดับพอใช้ ด้านอรรถาศัยตามความสนใจของผู้ให้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับควรปรับปรุง ส่วนข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับพอใช้ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยได้นำตัวแปรอิสระคือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ความสัมพันธ์ที่มีต่อเทศบาล และข้อมูลการมาใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ที่มาติดต่อขอรับบริการ ระยะเวลาของการใช้บริการ ส่วนตัวแปรตามศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลบ้านโป่ง ประกอบด้วย ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอนการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญและการให้บริการ ใช้ในการศึกษา

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษา อายุ และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่ง พิจารณาในรายละเอียดพบว่า สถานภาพระดับการศึกษา เพศ อายุ และ อาชีพ มีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน ระดับการศึกษา อายุและอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่และด้านตอบสนองต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจต่างกัน ระดับการศึกษาและอายุ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการมาใช้บริการและวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อได้พิจารณารายละเอียด พบว่า ลักษณะการ มาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่ารักษามีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน โดยได้นำตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ จิตวิทยา จิตวิทยาสังคม สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ ส่วนตัวแปรตามศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ มาใช้ในการศึกษา

ณัฐฐาตา ศรีสุวรรณ (2554) ศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากโรงพยาบาลนครเนวาด้ากับเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการและความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลนครเนวาด้ากับเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการและด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.1 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยได้นำตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาค ส่วนตัวแปรตามศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครเนวาด้ากับเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มาใช้ในการศึกษา

เอธิส ฤกษ์ปฎิมา (2551) ศึกษาถึง คุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทย โดยการศึกษาด้วยเครื่องมือแบบ SERVQUAL และแนวคิดตามแบบคาโน (Kano's Methods) ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารชาวไทยส่วนใหญ่เคยใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่ประทับใจในการบริการด้านอาคารสถานที่มากที่สุด และความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการเกิดขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อการให้บริการและการรับรู้มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ส่วนการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม พบว่า เพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในภาพรวมต่ำกว่าเพศชาย ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในภาพรวมต่ำที่สุด ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย พบว่า ข้อที่มีหน้าที่ดึงดูดผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มความพอใจ ได้แก่ อาคารผู้โดยสารควรมีพื้นที่และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการแก่ผู้โดยสารและอาคารผู้โดยสารควรมีพื้นที่สำหรับรองรับผู้โดยสารขาเข้าที่กว้างขวางและมีจุดนัดพบหลักที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มปริมาณห้องสุขาให้เพียงพอและเพิ่มการดูแลรักษาความสะอาด โดยได้นำตัวแปรอิสระคือ ลักษณะส่วนบุคคลและประสบการณ์ในการใช้บริการ ได้แก่

เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิสำเนา ประสบการณ์การใช้ทำอากาศยานของต่างประเทศ และ  
พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ พาหนะที่ใช้เดินทางมา  
รับบริการ ความประทับใจในการใช้บริการ มาใช้ในการศึกษา



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ผู้ศึกษาได้กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิจัย ดังนี้

#### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านโรงพยาบาล
2. ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ต่อการรับบริการ

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการอายุมากกว่า 18 ปี ที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

- โรงพยาบาลคลองหลวง
- โรงพยาบาลลำลูกกา

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการอายุมากกว่า 18 ปีที่เข้ามารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล จำนวน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา เนื่องจากผู้ศึกษาไม่ทราบจำนวนผู้เข้ารับการรักษาที่แน่นอนจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เลือกใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G Cochran (1953 อ้างถึงใน สุนันต์ บุญมี, 2553 : 38) โดยได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-p)z^2}{d^2}$$

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้ศึกษาต้องการ (0.5)

Z แทน ความมั่นใจที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)

d แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.25(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \sim n = 385$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ โรงพยาบาลคลองหลวง จำนวน 385 ตัวอย่าง และโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 385 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้นทั้งสองโรงพยาบาลจำนวน 770 ตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนคำถามในส่วนที่ 2 จะประกอบด้วยระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ โดยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวความคิดของ Likert's Scale มีดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ซึ่งแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีคุณภาพการให้บริการ ได้ใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัวสถิติวิเคราะห์ ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 75) โดยจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง

### การทดสอบแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try-Out) กับโรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ที่มีลักษณะคล้ายกันกับโรงพยาบาลที่ทำการศึกษานี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรของ Cronbach's Alpha (ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554: 91) จากการทดสอบโดยรวมค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.719 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการรักษาในโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ซึ่งใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 770 ตัวอย่าง

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมไว้ มาประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา โดยการใช้วิธีการสรุปประเด็นและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจแล้วถูกต้องแล้วมานำมาลงรหัส ลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. ประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ลงรหัสไว้แล้วมาบันทึกและประมวลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าทางสถิติ และแปลความหมายของข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ตามตัวแปรเพศ โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

ใช้ Independent Sample t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นอิสระตามตัวแปร อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ทดสอบโดยใช้ One-way ANOVA และวิธีทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference)

สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง กับโรงพยาบาลลำลูกกา ซึ่งมีความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันทดสอบโดยใช้ Independent Sample t-test





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา ในการศึกษาครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลแบบสอบถามโรงพยาบาลคลองหลวง จำนวน 385 ชุด และโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 385 ชุด รวมทั้งสิ้นทั้งสองโรงพยาบาลจำนวน 770 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ (Significance)

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อาชีพ โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า

เป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลผล และการจัดอันดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาล ลำลูกกา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของ โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ผลการการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และอาชีพ

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ

เพศ	โรงพยาบาลคลองหลวง		โรงพยาบาลลำลูกกา	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	176	45.70	184	47.80
หญิง	209	54.30	201	52.20
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	34	8.80	52	13.50
มากกว่า 20-30 ปี	100	26.00	93	24.20
มากกว่า 30-40 ปี	133	34.50	118	30.60
มากกว่า 40-50 ปี	80	20.80	96	24.90
มากกว่า 50 ปี	38	9.90	26	6.80

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	โรงพยาบาลคลองหลวง		โรงพยาบาลลำลูกกา	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	112	29.10	120	31.20
สมรส	186	48.30	168	43.60
หย่าร้าง/หม้าย	87	22.60	97	25.20
ระดับการศึกษา	โรงพยาบาลคลองหลวง		โรงพยาบาลลำลูกกา	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	247	64.20	297	77.10
ปริญญาตรี	129	33.50	82	21.30
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.30	6	1.60
รายได้ต่อเดือน	โรงพยาบาลคลองหลวง		โรงพยาบาลลำลูกกา	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	109	28.30	119	30.90
10,001-15,000 บาท	119	30.90	107	27.80
15,001 - 20,000 บาท	78	20.30	91	23.60
20,001 - 25,000 บาท	59	15.30	41	10.60
มากกว่า 25,000 บาท	20	5.20	27	7.00
อาชีพ	โรงพยาบาลคลองหลวง		โรงพยาบาลลำลูกกา	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	58	15.10	32	8.30
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	95	24.70	76	19.70
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	97	25.20	116	30.10
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	110	28.60	130	33.80
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.50	31	8.10
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกาโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวนโรงพยาบาลละ 385 คน ซึ่งโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่า เพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 เพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 มีอายุในช่วงมากกว่า 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ อายุในช่วงมากกว่า 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 112 คน

คิดเป็นร้อยละ 29.10 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกา พบว่า เพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 เพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 มีอายุในช่วงมากกว่า 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.60 รองลงมาคือ ในช่วงอายุมากกว่า 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.90 มีสถานภาพสมรส จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 77.10 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลผล และการจัดอันดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

โรงพยาบาลคลองหลวง				
ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านสิ่งที่สัมผัสได้</b>				
1. สถานที่ให้บริการกว้างขวางไม่คับแคบ	3.13	0.54	ปานกลาง	4
2. สถานที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก	3.17	0.67	ปานกลาง	3
3. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่เพียงพอ	3.27	0.53	ปานกลาง	2
4. มีป้ายบอกแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้บริการที่ชัดเจน	3.73	0.53	มาก	1
5. บรรยากาศภายในและภายนอกอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.11	0.50	ปานกลาง	5
<b>รวม</b>	<b>3.28</b>	<b>0.35</b>	<b>ปานกลาง</b>	
โรงพยาบาลลำลูกกา				
ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านสิ่งที่สัมผัสได้</b>				
1. สถานที่ให้บริการกว้างขวางไม่คับแคบ	2.08	0.47	น้อย	5
2. สถานที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก	2.88	0.62	ปานกลาง	3
3. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่เพียงพอ	2.52	0.68	ปานกลาง	4
4. มีป้ายบอกแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้บริการที่ชัดเจน	3.47	0.62	ปานกลาง	1
5. บรรยากาศภายในและภายนอกอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	2.89	0.54	ปานกลาง	2
<b>รวม</b>	<b>2.77</b>	<b>0.29</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ มีป้ายบอกแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมา

คือ สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 สถานที่ที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 สถานที่ให้บริการกว้างขวางไม่คับแคบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และบรรยากาศภายในและภายนอกอาคารมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ตามลำดับ

ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกา มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือมีป้ายบอกแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมาคือ บรรยากาศภายในและภายนอกอาคารมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 สถานที่ที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 และสถานที่ให้บริการกว้างขวางไม่คับแคบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ</b>				
1. มีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะในการตรวจรักษา	3.63	0.56	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ที่เข้มแข็งตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	3.04	0.42	ปานกลาง	5
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย	3.18	0.46	ปานกลาง	3
4. เจ้าหน้าที่และแพทย์ผู้ให้บริการมีความชำนาญ	3.74	0.51	มาก	1
5. แพทย์ผู้ตรวจ สั่งจ่ายยาตรงตามโรคและหายขาด	3.12	0.47	ปานกลาง	4
<b>รวม</b>	<b>3.34</b>	<b>0.27</b>	<b>ปานกลาง</b>	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	โรงพยาบาลลำลูกกา			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ</b>				
1. มีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะในการตรวจรักษา	3.82	0.47	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ชี้แจงตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	3.38	0.67	ปานกลาง	4
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย	3.08	0.29	ปานกลาง	5
4. เจ้าหน้าที่และแพทย์ผู้ให้บริการมีความชำนาญ	3.66	0.53	มาก	3
5. แพทย์ผู้ตรวจสั่งจ่ายยาตรงตามโรคและหายขาด	3.77	0.52	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>3.54</b>	<b>0.27</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่และแพทย์ผู้ให้บริการมีความชำนาญ มีระดับคุณภาพการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 แพทย์ผู้ตรวจสั่งจ่ายยาตรงตามโรคและหายขาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และเจ้าหน้าที่ชี้แจงตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ตามลำดับ

ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกา มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะในการตรวจรักษา อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือแพทย์ผู้ตรวจสั่งจ่ายยาตรงตามโรคและหายขาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เจ้าหน้าที่และแพทย์ผู้ให้บริการมีความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เจ้าหน้าที่ชี้แจงตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ ผู้รับบริการด้านความรวดเร็ว

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	2.86	0.52	ปานกลาง	2
2. ขั้นตอนการทำบัตรผู้ป่วยมีความรวดเร็ว	2.85	0.52	ปานกลาง	3
3. ขั้นตอนในการรอเรียกตรวจและพบแพทย์เป็นเวลาที่ยอมรับได้	2.76	0.65	ปานกลาง	4
4. ขั้นตอนการจ่ายยาและการจ่ายเงินมีความรวดเร็ว	2.75	0.65	ปานกลาง	5
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษาอย่างเพียงพอ	2.89	0.52	ปานกลาง	1
<b>รวม</b>	<b>2.82</b>	<b>0.37</b>	<b>ปานกลาง</b>	
ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	โรงพยาบาลลำลูกกา			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	2.71	0.55	ปานกลาง	2
2. ขั้นตอนการทำบัตรผู้ป่วยมีความรวดเร็ว	2.57	0.62	ปานกลาง	3
3. ขั้นตอนในการรอเรียกตรวจและพบแพทย์เป็นเวลาที่ยอมรับได้	2.39	0.66	น้อย	5
4. ขั้นตอนการจ่ายยาและการจ่ายเงินมีความรวดเร็ว	2.46	0.65	น้อย	4
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษาอย่างเพียงพอ	2.90	0.48	ปานกลาง	1
<b>รวม</b>	<b>2.61</b>	<b>0.30</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความรวดเร็ว ของโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษาอย่างเพียงพอ มีระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ย



เท่ากับ 2.89 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ขั้นตอนการบำบัดผู้ป่วยมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ขั้นตอนในการรอเรียกตรวจและพบแพทย์เป็นเวลาที่ยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และ ขั้นตอนการจ่ายยาและการจ่ายเงินมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ตามลำดับ

ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกา มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความรวดเร็ว พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษาอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 ขั้นตอนการบำบัดผู้ป่วยมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ขั้นตอนการจ่ายยาและการจ่ายเงินมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 และ ขั้นตอนในการรอเรียกตรวจและพบแพทย์เป็นเวลาที่ยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านการรับประกัน

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	$\bar{X}$	S.D.	ผลวง	
			ระดับคุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านการรับประกัน</b>				
1. หน่วยงานมีระบบการให้บริการที่ชัดเจน	3.34	0.74	ปานกลาง	2
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ	2.91	0.52	ปานกลาง	4
3. หน่วยงานให้บริการตรงตามอาการ โรคที่เข้ามารับการรักษา	3.05	0.53	ปานกลาง	3
4. เจ้าหน้าที่จ่ายยามีการอธิบายวิธีการใช้ยาให้เข้าใจ	3.38	0.74	ปานกลาง	1
5. กรณีมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ยอมรับและแก้ไขให้ทันที	2.91	0.50	ปานกลาง	5
<b>รวม</b>	<b>3.12</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>	

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	โรงพยาบาลลำลูกกา			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านการรับประกัน</b>				
1. หน่วยงานมีระบบการให้บริการที่ชัดเจน	3.02	0.42	ปานกลาง	3
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ	2.99	0.44	ปานกลาง	5
3. หน่วยงานให้บริการตรงตามอาการ โรคที่เข้ามารับการรักษา	3.14	0.62	ปานกลาง	1
4. เจ้าหน้าที่จ่ายยามีการอธิบายวิธีการใช้ยาให้เข้าใจ	3.09	0.56	ปานกลาง	2
5. กรณีมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ยอมรับและแก้ไขให้ทันที	2.92	0.48	ปานกลาง	4
<b>รวม</b>	<b>3.03</b>	<b>0.29</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการรับประกัน ของโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือเจ้าหน้าที่จ่ายยามีการอธิบายวิธีการใช้ยาให้เข้าใจ มีระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือ หน่วยงานมีระบบการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 หน่วยงานให้บริการตรงตามอาการ โรคที่เข้ามารับการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และกรณีมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ยอมรับและแก้ไขให้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ตามลำดับ

ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกา มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการรับประกัน พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ หน่วยงานให้บริการตรงตามอาการ โรค เข้ามาได้รับการรักษา อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่จ่ายยามีการอธิบายวิธีการใช้ยาให้เข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 หน่วยงานมีระบบการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 กรณีมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ยอมรับและแก้ไขให้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และเจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ ผู้รับบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดูแลอย่างดี	2.86	0.50	ปานกลาง	1
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	2.70	0.57	ปานกลาง	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เสมอภาคเป็นกันเอง	2.83	0.58	ปานกลาง	2
4. เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลหลังจากที่มาใช้บริการแล้ว	2.19	0.61	น้อย	5
5. เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการต่าง ๆ ได้	2.78	0.59	ปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>2.67</b>	<b>0.42</b>	<b>ปานกลาง</b>	
ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	โรงพยาบาลลำลูกกา			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ	อันดับ
<b>ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดูแลอย่างดี	2.78	0.56	ปานกลาง	3
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	2.75	0.58	ปานกลาง	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เสมอภาคเป็นกันเอง	2.84	0.51	ปานกลาง	2
4. เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลหลังจากที่มาใช้บริการแล้ว	2.09	0.45	น้อย	5
5. เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการต่าง ๆ ได้	2.85	0.45	ปานกลาง	1
<b>รวม</b>	<b>2.66</b>	<b>0.32</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดูแลอย่างดี มีระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เสมอภาคเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 เจ้าหน้าที่ที่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการต่าง ๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 และเจ้าหน้าที่ที่มีการติดตามผลหลังจากที่มาใช้บริการแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 ตามลำดับ

ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกา มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการต่าง ๆ ได้ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เสมอภาคเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดูแลอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และเจ้าหน้าที่ที่มีการติดตามผลหลังจากที่มาใช้บริการแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** การวิเคราะห์สรุปผลแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวม	โรงพยาบาล คลองหลวง		ระดับ คุณภาพ	โรงพยาบาลลำลูกกา		ระดับ คุณภาพ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
	1.ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.28		0.35	ปานกลาง	
2.ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	3.34	0.27	ปานกลาง	3.54	0.27	มาก
3.ด้านความรวดเร็ว	2.82	0.37	ปานกลาง	2.61	0.30	ปานกลาง
4.ด้านการรับประกัน	3.12	0.41	ปานกลาง	3.03	0.29	ปานกลาง
5.ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	2.67	0.42	ปานกลาง	2.66	0.32	ปานกลาง
<b>ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>3.05</b>	<b>0.20</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.92</b>	<b>0.16</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์สรุปผลแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่าในภาพรวม ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความ

ระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านการรับประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ตามลำดับ

ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกา มีผลการวิเคราะห์สรุปผลแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่า ในภาพรวมมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเชื่อถือและความไว้วางใจ มีคุณภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือคุณภาพระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการรับประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกาจำแนกตามเพศ

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of means										
	โรงพยาบาลคลองหลวง						โรงพยาบาลลำลูกกา				
	เพศ	$\bar{X}$	S.D	df	t	Sig.	$\bar{X}$	S.D	df	t	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ชาย	3.24	0.276	369.047	-2.308	<b>0.022*</b>	2.76	0.277	383	-0.594	0.053
	หญิง	3.32	0.401				2.78	0.296			
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	ชาย	3.36	0.237	382.463	1.379	0.167	3.55	0.267	383	0.384	0.701
	หญิง	3.33	0.292				3.54	0.270			
ด้านความรวดเร็ว	ชาย	2.88	0.316	381.047	2.679	<b>0.008*</b>	2.64	0.282	383	1.888	0.060
	หญิง	2.78	0.403				2.58	0.315			
ด้านการรับประกัน	ชาย	3.19	0.388	380.824	2.937	<b>0.004*</b>	3.01	0.299	383	-1.205	0.229
	หญิง	3.06	0.427				3.05	0.280			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ชาย	2.75	0.331	372.893	3.733	<b>0.000*</b>	2.68	0.276	383	1.168	0.244
	หญิง	2.60	0.467				2.64	0.362			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022, 0.008, 0.004 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มากกว่าเพศหญิง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10 0.13 และ 0.15 ตามลำดับ และเพศหญิงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้มากกว่าเพศชาย มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.08 เพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลลำลูกกาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053, 0.701, 0.060, 0.229 และ 0.244 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกาจำแนกตามอายุ

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	โรงพยาบาลคลองหลวง					โรงพยาบาลลำลูกกา				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	1.170	4	0.292	2.403	<b>0.049*</b>	0.276	4	0.069	0.834	0.504
	ภายในกลุ่ม	46.237	380	0.122			31.405	380	0.083		
	รวม	47.406	384				31.681	384			
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.056	4	0.014	0.194	0.941	0.691	4	0.173	2.435	<b>0.047*</b>
	ภายในกลุ่ม	27.584	380	0.073			26.949	380	0.071		
	รวม	27.640	384				27.640	384			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.068	4	0.267	1.987	0.096	0.516	4	0.129	1.433	0.222
	ภายในกลุ่ม	51.051	380	0.134			34.231	380	0.090		
	รวม	52.119	384				34.747	384			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.478	4	0.370	2.186	0.070	0.297	4	0.074	0.882	0.475
	ภายในกลุ่ม	64.233	380	0.169			31.971	380	0.084		
	รวม	65.712	384				32.268	384			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.343	4	0.336	1.949	0.102	0.970	4	0.243	2.347	0.054
	ภายในกลุ่ม	65.455	380	0.172			39.279	380	0.103		
	รวม	66.798	384				40.250	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.941, 0.096, 0.070 และ 0.102 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.10

ส่วนผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลลำลูกกา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.054, 0.222, 0.475 และ 0.054 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของโรงพยาบาลคลองหลวง

อายุ	โรงพยาบาลคลองหลวง					
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี	มากกว่า 20-30 ปี	มากกว่า 30-40 ปี	มากกว่า 40-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	$\bar{X}$	3.265	3.346	3.304	3.223	3.179
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.265	-	-0.081 (0.241)	-0.039 (0.561)	0.042 (0.555)	0.086 (0.298)
มากกว่า 20-30 ปี	3.346	-	-	0.042 (0.361)	0.123 (0.019*)	0.167 (0.012*)
มากกว่า 30-40 ปี	3.304	-	-	-	0.081 (0.100)	0.125 (0.052)
มากกว่า 40-50 ปี	3.223	-	-	-	-	0.044 (0.527)
มากกว่า 50 ปี	3.179	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 และ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่าทั้งสองกลุ่มอายุเท่ากับ 0.123 และ 0.167 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือนะและไว้วางใจของโรงพยาบาลลำลูกกา

อายุ	โรงพยาบาลลำลูกกา					
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	มากกว่า 20-30 ปี	มากกว่า 30-40 ปี	มากกว่า 40-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	$\bar{X}$	3.577	3.548	3.493	3.594	3.485
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.577	-	0.029 (0.536)	0.084 (0.060)	-0.017 (0.714)	0.092 (0.150)
มากกว่า 20-30 ปี	3.548	-	-	0.055 (0.136)	-0.046 (0.242)	0.063 (0.281)
มากกว่า 30-40 ปี	3.493	-	-	-	-0.101 <b>(0.006*)</b>	0.008 (0.882)
มากกว่า 40-50 ปี	3.594	-	-	-	-	0.109 (0.65)
มากกว่า 50 ปี	3.485	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือนะและไว้วางใจ ของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 30-40 มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือนะและไว้วางใจ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุมากกว่า 30-40 มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือนะและไว้วางใจ น้อยกว่ากับผู้ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.101

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา  
จำแนกตามสถานภาพ

ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	โรงพยาบาลคลองหลวง					โรงพยาบาลลำลูกกา				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	0.811	2	0.405	3.322	<b>0.037*</b>	0.087	2	0.043	0.524	0.592
	ภายในกลุ่ม	46.596	382	0.122			31.594	382	0.083		
	รวม	47.406	384				31.681	384			
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.313	2	0.156	2.185	0.114	0.022	2	0.011	0.149	0.862
	ภายในกลุ่ม	27.327	382	0.072			27.618	382	0.072		
	รวม	27.640	384				27.640	384			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.600	2	0.800	6.051	<b>0.003*</b>	0.043	2	0.022	0.237	0.789
	ภายในกลุ่ม	50.519	382	0.132			34.704	382	0.091		
	รวม	52.119	384				34.747	384			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	2.957	2	1.478	8.999	<b>0.000*</b>	0.281	2	0.141	1.679	0.188
	ภายในกลุ่ม	62.755	382	0.164			31.987	382	0.084		
	รวม	65.712	384				32.268	384			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	0.971	2	0.485	2.817	0.061	1.149	2	0.574	5.612	<b>0.004*</b>
	ภายในกลุ่ม	65.827	382	0.172			39.101	382	0.102		
	รวม	66.798	384				40.250	384			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.114 และ 0.061 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว และด้านการรับประกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037, 0.003 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว และด้านการรับประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.13, 4.14 และตารางที่ 4.15

ส่วนผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาล ลำลูกกา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.592, 0.862, 0.789 และ 0.188 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว และด้านการรับประกัน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน  
กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ของโรงพยาบาลคลองหลวง

สถานภาพ	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		3.314	3.302	3.198
โสด	3.314	-	0.012 (0.772)	0.116 (0.020*)
สมรส	3.302	-	-	0.104 (0.022*)
หย่าร้าง/หม้าย	3.198	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ มากกว่าผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.116

ผู้ที่มีสถานภาพสมรส เปรียบเทียบกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ มากกว่าผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.104

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วของโรงพยาบาลคลองหลวง

สถานภาพ	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	$\bar{X}$	2.764	2.804	2.938
โสด	2.764	-	-0.040 (0.358)	-0.174 <b>(0.001*)</b>
สมรส	2.804	-	-	-0.134 <b>(0.005*)</b>
หย่าร้าง/หม้าย	2.938	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว น้อยกว่าผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.174

ผู้ที่มีสถานภาพ สมรส เปรียบเทียบกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว น้อยกว่าผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.134

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน ของโรงพยาบาลคลองหลวง

สถานภาพ	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	$\bar{X}$	3.030	3.101	3.271
โสด	3.030	-	-0.071 (0.145)	-0.241 (0.000*)
สมรส	3.101	-	-	-0.170 (0.001*)
หย่าร้าง/หม้าย	3.271	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน น้อยกว่าผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.241

ผู้ที่มีสถานภาพสมรส เปรียบเทียบกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน น้อยกว่าผู้ที่หย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.170



ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลลำลูกกา

สถานภาพ	โรงพยาบาลลำลูกกา			
	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	$\bar{X}$	2.585	2.713	2.658
โสด	2.585	-	-0.128 <b>(0.001*)</b>	-0.073 <b>(0.097)</b>
สมรส	2.713	-	-	0.055 <b>(0.176)</b>
หย่าร้าง/หม้าย	2.658	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่สมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่สมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล น้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.128

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	โรงพยาบาลคลองหลวง					โรงพยาบาลลำลูกกา				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	1.290	2	0.645	5.341	<b>0.005*</b>	0.827	2	0.414	5.122	<b>0.006*</b>
	ภายในกลุ่ม	46.117	382	.121			30.853	382	0.081		
	รวม	47.406	384				31.681	384			
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.329	2	0.165	2.303	0.101	0.539	2	0.270	3.800	<b>0.023*</b>
	ภายในกลุ่ม	27.311	382	0.071			27.101	382	0.071		
	รวม	27.640	384				27.640	384			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.158	2	0.079	0.581	0.560	0.665	2	0.333	3.728	<b>0.025*</b>
	ภายในกลุ่ม	51.961	382	0.136			34.082	382	0.089		
	รวม	52.119	384				34.747	384			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	5.844	2	2.922	18.646	<b>0.000*</b>	0.743	2	0.372	4.503	<b>0.012*</b>
	ภายในกลุ่ม	59.867	382	0.157			31.524	382	0.083		
	รวม	65.712	384				32.268	384			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.135	2	0.568	3.302	<b>0.038*</b>	1.489	2	0.745	7.339	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	65.663	382	0.172			38.761	382	0.101		
	รวม	66.798	384				40.250	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ ข้อมูล พบว่า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านความรวดเร็ว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.101 และ 0.560 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และ ด้านความ รวดเร็วไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการรับประกันและด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.000 และ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลอง หลวง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการ รับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.18 - 4.20

ส่วนผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาล ลำลูกกา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้าน สิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจ ใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006, 0.023, 0.025, 0.012 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดัง ตารางที่ 4.21 - 4.25



ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ของโรงพยาบาลคลองหลวง

ระดับการศึกษา	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	3.253	3.354	3.067
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.253	-	-0.101 <b>(0.008*)</b>	0.186 <b>(0.116)</b>
ปริญญาตรี	3.354	-	-	0.287 <b>(0.017*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.067	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.101

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.287

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน ของโรงพยาบาลคลองหลวง

ระดับการศึกษา	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.210	-	0.263 (0.000*)	0.121 (0.369)
ปริญญาตรี	2.947	-	-	-0.142 (0.300)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.089	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน ของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.263

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลคลองหลวง

ระดับการศึกษา	โรงพยาบาลคลองหลวง			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	3.296	3.157	3.467
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.296	-	0.139	-0.171
			<b>(0.004*)</b>	0.256
ปริญญาตรี	3.157	-	-	-0.310
				<b>(0.043*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.467	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของ โรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.139

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.310

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ของโรงพยาบาลลำลูกกา

ระดับการศึกษา	โรงพยาบาลลำลูกกา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	2.759	2.773	3.133
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.759	-	-0.014 (0.688)	-0.374 <b>(0.002*)</b>
ปริญญาตรี	2.773	-	-	-0.360 <b>(0.003*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.133	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.374

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.360

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ของโรงพยาบาลลำลูกกา

ระดับการศึกษา	โรงพยาบาลลำลูกกา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	3.562	3.471	3.533
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.562	-	0.091 <b>(0.006*)</b>	0.029 <b>(0.792)</b>
ปริญญาตรี	3.471	-	-	-0.062 <b>(0.579)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.533	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.091



ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว ของโรงพยาบาลลำลูกกา

ระดับการศึกษา	โรงพยาบาลลำลูกกา			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.603	2.590	2.933
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.603	-	0.013 (0.725)	-0.330 <b>(0.008*)</b>
ปริญญาตรี	2.590	-	-	-0.343 <b>(0.007*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	2.933	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.330

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.343

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน ของโรงพยาบาล ลำลูกกา

ระดับการศึกษา	โรงพยาบาลลำลูกกา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	3.051	2.956	3.200
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.050	-	0.094	-0.150
			<b>(0.009*)</b>	<b>(0.208)</b>
ปริญญาตรี	2.956	-	-	-0.244
				<b>(0.045*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.200	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.094

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.244

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลลำลูกกา

ระดับการศึกษา	โรงพยาบาลลำลูกกา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	2.684	2.551	2.900
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.684	-	0.133	-0.216
			<b>(0.001*)</b>	<b>(0.101)</b>
ปริญญาตรี	2.551	-	-	-0.349
				<b>(0.010*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	2.900	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.133

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.349

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	โรงพยาบาลคลองหลวง					โรงพยาบาลลำลูกกา				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	0.484	4	0.121	0.979	0.419	0.146	4	0.036	0.439	0.780
	ภายในกลุ่ม	46.923	380	0.123			31.535	380	0.083		
	รวม	47.406	384				31.681	384			
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.225	4	0.056	0.778	0.540	0.500	4	0.125	1.750	0.138
	ภายในกลุ่ม	27.415	380	0.072			27.140	380	0.071		
	รวม	27.640	384				27.640	384			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.995	4	0.499	3.781	<b>0.005*</b>	0.307	4	0.077	0.847	0.496
	ภายในกลุ่ม	50.124	380	0.132			34.441	380	0.091		
	รวม	52.119	384				34.747	384			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.475	4	0.869	5.305	<b>0.000*</b>	0.362	4	0.090	1.077	0.367
	ภายในกลุ่ม	62.236	380	0.164			31.906	380	0.084		
	รวม	65.712	384				32.268	384			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	0.344	4	0.086	0.492	0.742	0.028	4	0.007	0.065	0.992
	ภายในกลุ่ม	66.454	380	0.175			40.222	380	0.106		
	รวม	66.798	384				40.250	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ ข้อมูล พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.419, 0.540 และ 0.742 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการ ให้บริการด้านความรวดเร็ว และด้านการรับประกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่าง กัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.27 และ 4.28

ส่วนผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาล ลำลูกกา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านสิ่ง ที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.780, 0.138, 0.496, 0.367 และ 0.992 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สรุป ได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว ของโรงพยาบาลคลองหลวง

รายได้ต่อเดือน	โรงพยาบาลคลองหลวง					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท	
	$\bar{X}$	2.776	2.783	2.910	2.800	3.040
ไม่เกิน 10,000 บาท	2.776	-	-0.007 (0.884)	-0.134 <b>(0.013*)</b>	-0.024 (0.685)	-0.264 <b>(0.003*)</b>
10,001 - 15,000 บาท	2.783	-	-	-0.127 <b>(0.017*)</b>	-0.017 (0.771)	-0.257 <b>(0.004*)</b>
15,001 - 20,000 บาท	2.910	-	-	-	0.110 (0.079)	-0.130 (0.155)
20,001 - 25,000 บาท	2.800	-	-	-	-	-0.240 <b>(0.011*)</b>
มากกว่า 25,000 บาท	3.040	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และ มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.13 และ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และ มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.134 และ 0.264

ผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 และ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และ มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วต่ำกว่า

ผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.127 และ 0.257

ผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.240

**ตารางที่ 4.28** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาล คลองหลวง

รายได้ต่อเดือน	โรงพยาบาลคลองหลวง				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{X}$				
	3.182	3.024	3.115	3.264	2.930
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.182	-0.158 <b>(0.003*)</b>	0.067 <b>(0.270)</b>	-0.082 <b>(0.207)</b>	0.252 <b>(0.011*)</b>
10,001 - 15,000 บาท	3.023	-	-0.092 <b>(0.120)</b>	-0.241 <b>(0.000*)</b>	0.093 <b>(0.340)</b>
15,001 - 20,000 บาท	3.115	-	-	-0.149 <b>(0.033*)</b>	0.185 <b>(0.068)</b>
20,001 - 25,000 บาท	3.264	-	-	-	0.334 <b>(0.002*)</b>
มากกว่า 25,000 บาท	2.930	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และ มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท

มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันมากกว่าผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และ มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.158 และ 0.252

ผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.241

ผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.33 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.149

ผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันมากกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.334

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน





ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามอาชีพ

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	โรงพยาบาลคลองหลวง					โรงพยาบาลลำลูกกา				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	2.252	4	0.063	0.509	0.729	0.248	4	0.062	0.749	0.559
	ภายในกลุ่ม	47.154	380	0.124			31.433	380	0.083		
	รวม	47.406	384				31.681	384			
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.141	4	0.285	4.089	<b>0.003*</b>	0.844	4	0.211	2.992	<b>0.019*</b>
	ภายในกลุ่ม	26.499	380	0.070			26.796	380	0.071		
	รวม	27.640	384				27.640	384			
ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.573	4	0.643	4.933	<b>0.001*</b>	0.558	4	0.139	1.550	0.187
	ภายในกลุ่ม	49.546	380	0.130			34.190	380	0.090		
	รวม	52.119	384				34.747	384			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	5.180	4	1.295	8.130	<b>0.000*</b>	1.183	4	0.296	3.615	<b>0.007*</b>
	ภายในกลุ่ม	60.532	380	0.159			31.085	380	0.082		
	รวม	65.712	384				32.268	384			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3.745	4	0.936	5.643	<b>0.000*</b>	1.303	4	0.326	3.178	<b>0.014*</b>
	ภายในกลุ่ม	63.053	380	0.166			38.947	380	0.102		
	รวม	66.798	384				40.250	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig. 0.729 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้าน ความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003, 0.001, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.30, 4.31, 4.32 และตารางที่ 4.33

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาล ลำลูกกา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความรวดเร็ว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.559 และ 0.187 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้และด้านความรวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้าน ความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019, 0.007 และ 0.014 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ลำลูกกา ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดัง ตารางที่ 4.34 ถึง 4.37

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาล คลองหลวง

อาชีพ	โรงพยาบาลคลองหลวง					
	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	
	$\bar{X}$	3.383	3.248	3.371	3.376	3.344
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.383	-	0.134 <b>(0.002*)</b>	0.012 <b>(0.791)</b>	0.006 <b>(0.881)</b>	0.039 <b>(0.540)</b>
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3.248	-	-	-0.123 <b>(0.001*)</b>	-0.128 <b>(0.001*)</b>	-0.096 <b>(0.108)</b>
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.371	-	-	-	-0.005 <b>(0.887)</b>	0.027 <b>(0.647)</b>
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	3.376	-	-	-	-	0.032 <b>(0.580)</b>
นักเรียน/นักศึกษา	3.344	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกับอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.134

ผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 เท่ากัน ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไปมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.123 และ 0.128

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ แตกต่างกัน  
กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วของโรงพยาบาลคลองหลวง

อาชีพ	โรงพยาบาลคลองหลวง					
	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	
$\bar{X}$	2.776	2.817	2.810	2.918	2.584	
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.776	-	-0.041 (0.496)	-0.034 (0.566)	-0.142 <b>(0.016*)</b>	0.192 <b>(0.027*)</b>
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2.817	-	-	0.007 (0.900)	-0.101 <b>(0.046*)</b>	0.233 <b>(0.004*)</b>
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.810	-	-	-	-0.108 <b>(0.033*)</b>	0.226 <b>(0.005*)</b>
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	2.918	-	-	-	-	0.334 <b>(0.000*)</b>
นักเรียน/นักศึกษา	2.584	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป และผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 และ 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป และผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.142 และมากกว่า ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.192

ผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป และนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 และ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไปและผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.101 และมากกว่า ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.233

ผู้ที่มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เปรียบเทียบกับผู้มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไปและผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 และ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป และผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มี ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.108 และมากกว่า ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.226

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไปเปรียบเทียบกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป มีระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความ รวดเร็วมากกว่าผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.334



ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ แตกต่างกัน  
กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง

อาชีพ	โรงพยาบาลคลองหลวง					
	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	
	$\bar{X}$	2.955	3.044	3.253	3.191	2.944
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.955	-	-0.089 (0.181)	-0.298 (0.000*)	-0.236 (0.000*)	0.011 (0.907)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3.044	-	-	-0.209 (0.000*)	-0.147 (0.009*)	0.100 (0.265)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.253	-	-	-	0.062 (0.260)	0.309 (0.001*)
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	3.191	-	-	-	-	0.247 (0.006*)
นักเรียน/นักศึกษา	2.944	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เท่ากัน ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไปมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.298 และ 0.236

ผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท เปรียบเทียบกับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.209 และ 0.147

ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เปรียบเทียบกับผู้ที่คือนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมิก่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่คือนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันมากกว่าผู้ที่คือนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.309

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป เปรียบเทียบกับผู้ที่คือนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมิก่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน แตกต่างกับผู้ที่คือนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันมากกว่าผู้ที่คือนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.247

**ตารางที่ 4.33** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ แตกต่างกับกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวง

อาชีพ	โรงพยาบาลคลองหลวง					
	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	
	$\bar{X}$	3.117	3.242	3.338	3.314	3.008
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.117	-	-0.125 (0.089)	-0.221 (0.003*)	-0.197 (0.006*)	0.109 (0.299)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3.242	-	-	-0.096 (0.131)	-0.072 (0.240)	0.234 (0.018*)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.338	-	-	-	0.024 (0.700)	0.330 (0.001*)
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	3.314	-	-	-	-	0.306 (0.002*)
นักเรียน/นักศึกษา	3.008	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลคลองหลวง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง

ทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.221 และ 0.197

ผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท เปรียบเทียบกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มากกว่าผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.234

ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เปรียบเทียบกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มากกว่าผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.330

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป เปรียบเทียบกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่เป็น นักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มากกว่าผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.306



ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ของโรงพยาบาล ลำลูกกา

อาชีพ	โรงพยาบาลลำลูกกา					
		ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา
	$\bar{X}$	3.512	3.455	3.565	3.566	3.600
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.512	-	0.057 (0.307)	-0.053 (0.318)	-0.054 (0.307)	-0.088 (0.192)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3.455	-	-	-0.110 (0.005*)	-0.111 (0.004*)	-0.145 (0.011*)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.565	-	-	-	-0.001 (0.985)	-0.035 (0.521)
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	3.566	-	-	-	-	-0.034 (0.524)
นักเรียน/นักศึกษา	3.600	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท เปรียบเทียบกับผู้ที่อาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป และผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.004 และ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกับผู้ที่อาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไปและผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ลูกจ้างทั่วไป และผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่ามีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.110, 0.111 และ 0.145

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ แตกต่างกัน  
กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลลำลูกกา

อาชีพ	โรงพยาบาลลำลูกกา					
		ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา
	$\bar{X}$	2.862	3.032	3.074	3.046	3.000
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.862	-	-0.170 <b>(0.005*)</b>	-0.212 <b>(0.000*)</b>	-0.184 <b>(0.001*)</b>	-0.138 (0.057)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3.032	-	-	-0.042 (0.314)	-0.014 (0.724)	0.032 (0.605)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.074	-	-	-	0.028 (0.444)	0.074 (0.201)
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	3.046	-	-	-	-	0.046 (0.420)
นักเรียน/นักศึกษา	3.000	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.000 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีค่ามีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.170, 0.212 และ 0.184

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของ โรงพยาบาลลำลูกกา

อาชีพ	โรงพยาบาลลำลูกกา					
	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	
	$\bar{X}$	2.581	2.623	2.700	2.676	2.516
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.581	-	-0.042 (0.530)	-0.119 (0.064)	-0.116 (0.068)	0.065 (0.420)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2.623	-	-	-0.076 (0.107)	-0.073 (0.114)	0.107 (0.116)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.700	-	-	-	0.030 (0.940)	0.184 (0.005*)
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	2.696	-	-	-	-	0.180 (0.005*)
นักเรียน/นักศึกษา	2.516	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลลำลูกกา จำแนกตามผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เปรียบเทียบกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มากกว่าผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.184

ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป เปรียบเทียบกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกับผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มากกว่าผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.180

สมมติฐานที่ 2 ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of means					
	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ					
	โรงพยาบาล	$\bar{X}$	S.D	df	t	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	รพ.คลองหลวง	3.282	0.352	768	22.236	<b>0.000*</b>
	รพ.ลำลูกกา	2.768	0.287			
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	รพ.คลองหลวง	3.342	0.268	768	-10.343	<b>0.000*</b>
	รพ.ลำลูกกา	3.542	0.268			
ด้านความรวดเร็ว	รพ.คลองหลวง	2.823	0.372	768	8.952	<b>0.000*</b>
	รพ.ลำลูกกา	2.606	0.301			
ด้านการรับประกัน	รพ.คลองหลวง	3.119	0.414	768	3.350	<b>0.001*</b>
	รพ.ลำลูกกา	3.033	0.290			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	รพ.คลองหลวง	2.671	0.418	768	0.425	0.671
	รพ.ลำลูกกา	2.659	0.324			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยโรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.514 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยโรงพยาบาลลำลูกกา มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2 ด้านความรวดเร็ว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยโรงพยาบาลคลองหลวงมี

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.217 ด้านการรับประกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยโรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.086 ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.38** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวง

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก				
	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ด้านความเชื่อถือฯ	ด้านความรวดเร็ว	ด้านการรับประกัน	ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าฯ
เพศ	√	-	√	√	√
อายุ	√	-	-	-	-
สถานภาพ	√	-	√	√	-
ระดับการศึกษา	√	-	-	√	√
รายได้ต่อเดือน	-	-	√	√	-
อาชีพ	-	√	√	√	√

เมื่อ √ คือมีผลกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.39** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลลำลูกกา

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก				
	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ด้านความเชื่อถือฯ	ด้านความรวดเร็ว	ด้านการรับประกัน	ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าฯ
เพศ	-	-	-	-	-
อายุ	-	√	-	-	-
สถานภาพ	-	-	-	-	√
ระดับการศึกษา	√	√	√	√	√
รายได้ต่อเดือน	-	-	-	-	-
อาชีพ	-	√	-	√	√

เมื่อ √ คือมีผลกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของ  
โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ทั้ง 5 ด้าน

โรงพยาบาล	คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก				
	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ด้านความเชื่อถือฯ	ด้านความรวดเร็ว	ด้านการรับประกัน	ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าฯ
โรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา	✓	✓	✓	✓	-

เมื่อ ✓ คือ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด ของ  
โรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา

จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ศึกษาสามารถรวบรวมข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลคลอง  
หลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ได้ดังนี้

1. ควรมีบัตรคิวอัตโนมัติในการรอเรียกตรวจ
2. มีแพทย์ที่คอยให้การรักษาน้อยเกินไป
3. ควรให้บริการตรวจที่รวดเร็วกว่านี้
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ควรมีการติดตามผลการรักษาในภายหลัง

ส่วนประเด็นที่แตกต่างกันของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกาสามารถ  
แยกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

**โรงพยาบาลคลองหลวง**

1. มีจุดให้บริการน้ำดื่มน้อยเกินไป
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการบางท่านพูดจาไม่ไพเราะ
3. ควรมีคนดูแลห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ

**โรงพยาบาลลำลูกกา**

1. มีมุมพักผ่อนน้อยเกินไป
2. ควรขยายพื้นที่จอดรถเพราะไม่เพียงพอ
3. เจ้าหน้าที่ควรมีการเอาใจใส่ในการต้อนรับผู้ป่วยให้มากกว่านี้
4. สถานที่ให้บริการคับแคบรู้สึกอึดอัด
5. พยาบาลผู้ให้บริการบางท่านพูดจาไม่ไพเราะใจในเวลาตอบข้อสงสัย
6. ควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มให้มากกว่านี้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ ลูกค้ายเป็นรายบุคคล โรงพยาบาลคลองหลวง เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้ายเป็นรายบุคคล โรงพยาบาลลำลูกกา และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการปรับปรุงแบบการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวง โรงพยาบาลลำลูกกา และโรงพยาบาลชุมชนอื่น

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์โดยสรุปออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อาชีพ โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้ายเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปรผล และการจัดอันดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้ายเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล คลองหลวงจำนวน 385 ชุดและโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 385 ชุด รวมทั้งสิ้นเป็น จำนวน 770 ชุด สรุปผลได้จากการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล คลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุมากกว่า 30-40 ปี รองลงมาคือ มากกว่า 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ตามลำดับ มีสถานภาพ ส่วนใหญ่สมรส รองลงมาเป็น โสด และหย่าร้าง/หม้าย ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ นักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 20,001-25,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท ตามลำดับ

ส่วนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ผลการวิจัย พบว่า แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุมากกว่า 30-40 ปี รองลงมาคือ มากกว่า 40-45 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ตามลำดับ มีสถานภาพส่วนใหญ่สมรส รองลงมาเป็น โสด และหย่าร้าง/หม้าย ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ นักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 20,001-25,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล ของ โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล คลองหลวง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้โดยรวมมีระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีระดับคุณภาพมาก คือ มีป้ายบอกแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้บริการที่ชัดเจน ส่วนสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่เพียงพอ สถานที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก สถานที่ให้บริการกว้างขวางไม่คับแคบ และบรรยากาศภายในและภายนอกอาคารมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับคุณภาพปานกลาง

ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ด้านสิ่งที่สัมผัสได้โดยรวมมีระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ



ด้านสิ่งสัมผัสได้ มีระดับคุณภาพปานกลาง คือ มีป้ายบอกแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้บริการที่ชัดเจน บรรยากาศภายในและภายนอกอาคารมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ น้ำดื่มที่เพียงพอ มีระดับคุณภาพปานกลาง ส่วนสถานที่ให้บริการกว้างขวางไม่คับแคบ มีระดับคุณภาพน้อย

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวง ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ โดยรวมมีระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจมีระดับคุณภาพมาก คือ เจ้าหน้าที่และแพทย์ผู้ให้บริการมีความชำนาญ และมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะในการตรวจรักษา มีระดับคุณภาพมาก ส่วนมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย แพทย์ผู้ตรวจสั่งจ่ายยาตรงตามโรคและหายขาดและเจ้าหน้าที่ชี้แจงตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน มีระดับคุณภาพปานกลาง

ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ โดยรวมมีระดับคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจมีระดับคุณภาพมาก คือ มีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะในการตรวจรักษา แพทย์ผู้ตรวจสั่งจ่ายยาตรงตามโรคและหายขาด และเจ้าหน้าที่และแพทย์ผู้ให้บริการมีความชำนาญ มีระดับคุณภาพมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ชี้แจงตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีระดับคุณภาพปานกลาง

ด้านความรวดเร็ว พบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ด้านความรวดเร็ว โดยรวมมีระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว มีระดับคุณภาพปานกลาง คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ขั้นตอนการทำบัตรผู้ป่วยมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการรอเรียกตรวจและพบแพทย์เป็นเวลาที่ยอมรับได้ และขั้นตอนการจ่ายยาและการจ่ายเงินมีความรวดเร็ว

ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ด้านความรวดเร็ว โดยรวมมีระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว มีระดับคุณภาพปานกลาง คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษาอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ขั้นตอนการทำบัตรผู้ป่วยมีความรวดเร็ว ส่วนขั้นตอนการจ่ายยาและการจ่ายเงินมีความรวดเร็วและ ขั้นตอนในการรอเรียกตรวจและพบแพทย์เป็นเวลาที่ยอมรับได้ มีระดับคุณภาพน้อย

ด้านการรับประกัน พบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ด้านการรับประกัน โดยรวมมีระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน มีระดับคุณภาพปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่จ่ายยามีการอธิบายวิธีการใช้ยาให้เข้าใจ หน่วยงานมีระบบการให้บริการที่ชัดเจน หน่วยงานให้บริการตรงตาม

อาการ/โรคที่เข้ามารับการรักษา เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ และกรณีมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ยอมรับและแก้ไขให้ทันที

ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ด้านการรับประกัน โดยรวมมีระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรับประกัน มีระดับคุณภาพปานกลาง คือ หน่วยงานมีระบบการให้บริการที่ชัดเจน หน่วยงานให้บริการตรงตามอาการ/โรคที่เข้ามารับการรักษา เจ้าหน้าที่จ่ายยามีการอธิบายวิธีการใช้ยาให้เข้าใจ หน่วยงานมีระบบการให้บริการที่ชัดเจน กรณีมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ยอมรับและแก้ไขให้ทันที และเจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมมีระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีระดับคุณภาพปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดูแลเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เสมอภาคเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการต่าง ๆ ได้ และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ส่วนเจ้าหน้าที่มีการติดตามผลหลังจากที่มาใช้บริการแล้ว มีระดับคุณภาพน้อย

ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมมีระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีระดับคุณภาพปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการต่าง ๆ ได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เสมอภาคเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดูแลเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ส่วนเจ้าหน้าที่มีการติดตามผลหลังจากที่มาใช้บริการแล้ว มีระดับคุณภาพน้อย

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ) แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

ด้านเพศ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เพศชายมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าเพศหญิง และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ เพศหญิงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าเพศชาย



ด้านอาชีพ ผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และพบว่าด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และพบว่าด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

จากการศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกามีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา

จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ศึกษาสามารถรวบรวมข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ได้ดังนี้

1. ควรมีบัตรคิวอัตโนมัติในการรอเรียกตรวจ
2. มีแพทย์ที่คอยให้การรักษาน้อยเกินไป
3. ควรให้บริการรอตรวจที่รวดเร็วกว่านี้
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ควรมีการติดตามผลการรักษาในภายหลัง

ส่วนประเด็นที่แตกต่างกันของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกาสามารถแยกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

#### โรงพยาบาลคลองหลวง

1. มีจุดให้บริการน้ำดื่มน้อยเกินไป
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการบางท่านพูดจาไม่ไพเราะ
3. ควรมีคนดูแลห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ

#### โรงพยาบาลลำลูกกา

1. มีมุมพักผ่อนน้อยเกินไป

2. ควรขยายพื้นที่จอดรถเพราะไม่เพียงพอ
3. เจ้าหน้าที่ควรมีการเอาใจใส่ในการต้อนรับผู้ป่วยให้มากกว่านี้
4. สถานที่ให้บริการกับแคบรู้สึกอึดอัด
5. พยาบาลผู้ให้บริการบางท่านพูดจาไม่ไพเราะใจในเวลาตอบข้อสงสัย
6. ควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มให้มากกว่านี้

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกันแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันต์ บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกันแตกต่างกัน นอกจากนี้ พบว่าผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ที่แตกต่างกัน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน

ส่วนผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันต์ บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน แตกต่างกัน

ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันต์ บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล



ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน

ส่วนผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน การด้านเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันต์ บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน การด้านเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน แต่ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจไม่แตกต่างกัน

ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการรับประกันแตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันต์ บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการรับประกันไม่แตกต่าง และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ผู้ที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และการด้านเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันต์ บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน การด้านเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกัน แต่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล

(2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน

ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมนัส บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งที่สัมผัสได้สอดคล้องกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองแตกต่างกัน แต่ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่สอดคล้องกัน โดยที่ด้านการให้ความมั่นใจมีผลต่อคุณภาพในการบริการไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน การด้านเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมนัส บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน การด้านเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน แต่คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย

การรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลพบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา มีระดับคุณภาพระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ณัฐฐาตา ศรีสุวรรณ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากโรงพยาบาลนครเนวาด้ากับเมเจอร์ซีนิเพล็กซ์ ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และความเป็น



รูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ของโรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับคุณภาพระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐาตา ศรีสุวรรณ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากโรงพยาบาลนครนิวเด้ากับเมเจอร์ซีนิเพล็กซ์ ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

จากการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกาจะเห็นได้ว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และในด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐาตา ศรีสุวรรณ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากโรงพยาบาลนครนิวเด้า กับ เมเจอร์ซีนิเพล็กซ์ ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลคลองหลวงได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลลำลูกกา เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจในเรื่องแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะในการตรวจรักษา เจ้าหน้าที่ชี้แจงตอบข้อสงสัย อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย แพทย์ผู้ตรวจส่งจ่ายยาตรงตามโรคและหายขาด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา จึงควรมีการปรับปรุงด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาลคลองหลวงเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านความรวดเร็ว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลลำลูกกา เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ด้านความรวดเร็วในเรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษา มีน้อยกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา จึงควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาให้เพียงพอกับการให้บริการเพื่อรองรับกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในปริมาณที่มากขึ้น

ด้านการรับประกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลลำลูกกาเป็นรายชื่อแล้วพบว่า ด้านการรับประกันในเรื่องเจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ หน่วยงานให้บริการตรงตามอาการ/โรคที่เข้ามารับการรักษา กรณีมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ยอมรับและแก้ไขให้ทันที มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา จึงควรมีการปรับปรุงอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมี ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลลำลูกกาเป็นรายชื่อแล้วพบว่า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการต่าง ๆ ได้มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา จึงควรมีการปรับปรุงบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้มีการเอาใจใส่ผู้มารับบริการและให้ความเป็นกันเองกับผู้เข้ามาใช้บริการ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำลูกกาได้ดังนี้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลคลองหลวง เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ในเรื่องสถานที่ที่ให้บริการ ความสะดวกในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ป้ายบอกแผนกและฝ่ายต่าง ๆ บรรยากาศภายในและภายนอกอาคาร มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลคลองหลวงจึงควรปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาข้างต้นเพื่อรองรับกับจำนวนผู้มาใช้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

ด้านความรวดเร็ว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลคลองหลวง เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำบัตรผู้ป่วย ขั้นตอนในการรอเรียกตรวจและพบแพทย์ ขั้นตอนการจ่ายยา มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง จึงควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านการรับประกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลคลองหลวงเป็นรายชื่อแล้วพบว่า ระบบการให้บริการ การอธิบายวิธีการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง จึงควรปรับปรุงระบบการให้บริการที่ชัดเจนขึ้นมากกว่าเดิมและการอธิบายวิธีการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ให้มีการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการให้มีความเข้าใจมากขึ้น

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลคลองหลวง เป็นรายชื่อแล้วพบว่า การให้การต้อนรับ การติดตามผลหลังจากที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง จึงควรมีการปรับปรุงจัดอบรมพัฒนาบุคลากร อخصยาชัย เจ้าหน้าที่ที่ให้การต้อนรับให้มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจรูปแบบการทำงานบริการให้มากยิ่งขึ้น และควรติดตามผลหลังจากที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการแล้วให้มากยิ่งขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา พบว่าคุณภาพการให้บริการ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา ดังนั้น ทางโรงพยาบาลลำลูกกาควรปรับปรุงในเรื่อง สถานที่ให้บริการ ความสะดวกในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ป้ายบอกแผนก บรรยากาศภายในและภายนอกอาคาร

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ โรงพยาบาลลำลูกกามีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง ดังนั้น โรงพยาบาลคลองหลวง ควรปรับปรุงในเรื่องการตอบข้อสงสัย ให้ชัดเจน หาอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย

ด้านความรวดเร็ว โรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา ดังนั้น โรงพยาบาลลำลูกกาควรปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ขั้นตอนการทำบัตรผู้ป่วย ขั้นตอนการรอเรียกตรวจ ขั้นตอนการจ่ายยา และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรักษา

ด้านการรับประกัน โรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา ดังนั้น โรงพยาบาลลำลูกกาควรปรับปรุงระบบการให้บริการ ความรับผิดชอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการตรงตามอาการ/โรคที่เข้ามารักษา การอธิบายวิธีการจ่ายยาให้เข้าใจ การยอมรับข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ และแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา
2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลชุมชนอื่น ๆ
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐกับโรงพยาบาลเอกชน
4. ควรศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลของรัฐ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

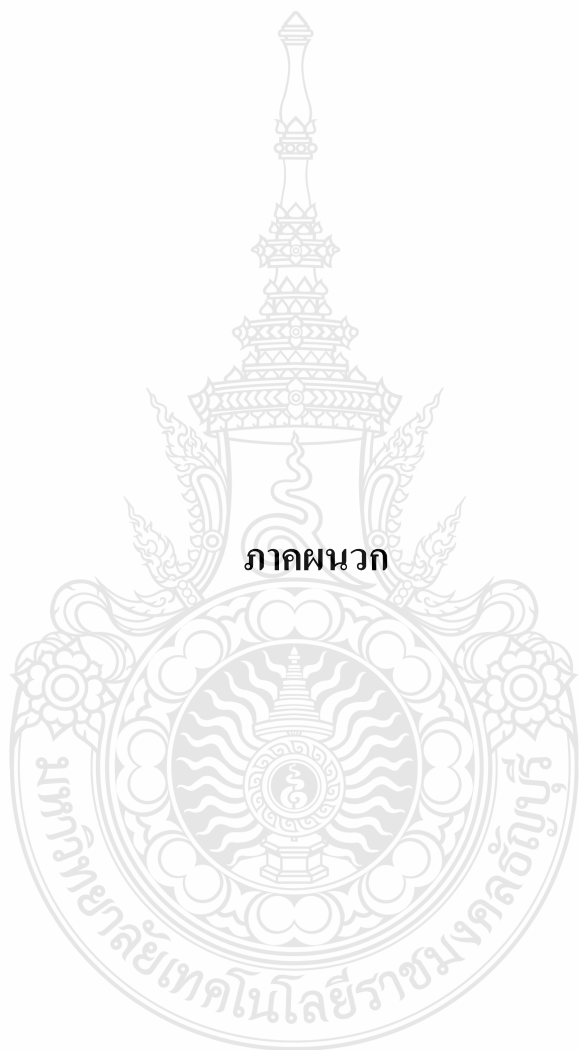
## บรรณานุกรม

- จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร. 2549. **คุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร**. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จินตนา บุญยงการ. 2539. **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2549. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น .
- ณัฐชานดา ศรีสุวรรณ. 2554. **คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากโรงพยาบาลนครแนวคำกับเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. 2548. **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ประสพโชค เจริญจวิริยะภาพ. 2554. **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- พรณี ชูดีวัฒนธาดา. 2555. “การบริการดีเป็นอย่างไร,” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://ww.sabaigoodservice.html>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2555]
- พุลพร แสงบางปลา. 2539. **การบริหารคุณภาพยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. 2542. **คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. 2552. **กลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านหนังสือของกลุ่มลูกค้าในจังหวัดจันทบุรี**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศิการต์ ตั้งสิริตระกูล. 2553. **คุณภาพการให้บริการลูกค้าบริษัทแซมซันคอนโทรลส์**. การค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. 2554. **คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุนันต์ บุญมี. 2553. คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สามารถ อินละมุ. 2554. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริโภคต่อการซื้ออาหารสดในตลาดสดและร้านค้าปลีกขนาดใหญ่เขต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- หยาดรุ้ง พึ่งพิพจน์. 2554. คุณภาพการให้บริการด้วยระบบ RFID กรณีศึกษา บริษัท ซาโต้ ออโต้-ไอดี (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- อนุวัฒน์ สุขขุดิกุล. 2539. การบริหารจัดการเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ. 2548. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.
- เอชส์ ฤกษ์ปฎิมา. 2551. คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอี่ยมพร เกษมสุข. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ. การค้นคว้าด้วยตนเอง. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง  
และโรงพยาบาลลำลูกกา

คำชี้แจง ไม่ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของท่าน ผู้วิจัยจะนำคำตอบไปใช้ในงานวิจัยเท่านั้น ทุกคำตอบของท่าน มีประโยชน์ต่อส่วนรวม จึงใคร่ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริง โดยการ ✓ ลงใน ( )  
แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

ชื่อสถานที่รับบริการ โรงพยาบาลคลองหลวง/โรงพยาบาลลำลูกกา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

1.2 อายุ

( ) 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

( ) 2. มากกว่า 20-30 ปี

( ) 3. มากกว่า 30-40 ปี

( ) 4. มากกว่า 40-50 ปี

( ) 5. มากกว่า 50 ปี

1.3 สถานภาพ

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย

1.4 ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 รายได้ต่อเดือน

( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

( ) 2. 10,001-15,000 บาท

( ) 3. 15,001 - 20,000 บาท

( ) 4. 20,001 - 25,000 บาท

( ) 5. มากกว่า 25,000 บาท

**1.6 อาชีพ**

- ( ) 1. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ( ) 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ( ) 3. ก้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- ( ) 4. เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป
- ( ) 5. นักเรียน/นักศึกษา
- ( ) 6. อื่นๆ.....

**1.7 ที่อยู่ (ปัจจุบัน)**

- ( ) 1. ระยะทางห่างจากโรงพยาบาล น้อยกว่า 5 กม.
- ( ) 2. ระยะทางห่างจากโรงพยาบาล 5-10 กม.
- ( ) 3. ระยะทางห่างจากโรงพยาบาลมากกว่า 10-20 กม.
- ( ) 4. ระยะทางห่างจากโรงพยาบาลมากกว่า 20 กม. ขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก มี 5 ระดับ ดังนี้**

- ระดับคะแนน 5 = ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 = ระดับคุณภาพการให้บริการมาก
- ระดับคะแนน 3 = ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 = ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย
- ระดับคะแนน 1 = ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

\*\*\*\*\*หมายเหตุ\*\*\*\*\*

- 1. หน่วยงาน หมายถึง โรงพยาบาลคลองหลวง โรงพยาบาลลำลูกกา
- 2. เจ้าหน้าที่ หมายถึง แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ	คุณภาพบริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>1.ด้านสิ่งสัมผัสได้</b>					
1.1 สถานที่ให้บริการกว้างขวางไม่คับแคบ					
1.2 สถานที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก					
1.3 สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ น้ำดื่มที่เพียงพอ					



ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ	คุณภาพบริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.4 มีป้ายบอกแผนกและฝ่ายต่างๆที่ให้บริการที่ชัดเจน					
1.5 บรรยากาศภายในและภายนอกอาคารมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
<b>2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ</b>					
2.1 มีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะในการตรวจรักษา					
2.2 เจ้าหน้าที่ชี้แจงตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน					
2.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย					
2.4 เจ้าหน้าที่และแพทย์ผู้ให้บริการมีความชำนาญ					
2.5 แพทย์ผู้ตรวจ ส่งจ่ายยาตรงตามโรคและหายขาด					
<b>3. ด้านความรวดเร็ว</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
3.2 ขั้นตอนการทำบัตรผู้ป่วยมีความรวดเร็ว					
3.3 ขั้นตอนในการรอเรียกตรวจและพบแพทย์เป็นเวลาที่ยอมรับได้					
3.4 ขั้นตอนการจ่ายยาและการจ่ายเงินมีความรวดเร็ว					
3.5 มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษาอย่างเพียงพอ					
<b>4. ด้านการรับประกัน</b>					
4.1 หน่วยงานมีระบบการให้บริการที่ชัดเจน					
4.2 เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ					
4.3 หน่วยงานให้บริการตรงตามอาการ, โรค ที่เข้ามารับการรักษา					
4.4 เจ้าหน้าที่จ่ายยามีการอธิบายวิธีการใช้ยาให้เข้าใจ					
4.5 กรณีมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ยอมรับและแก้ไขให้ทันที					



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวศิริภัทร์ บุญมี
คุณวุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา การบัญชี
ปี พ.ศ. ที่สำเร็จการศึกษา	2546
สถาบันที่สำเร็จการศึกษา	วิทยาลัยตาปี
ประสบการณ์การทำงาน ที่อยู่ปัจจุบัน	พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี 14 ถนนรัฐอำนวย ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000
e-mail Address	aee.lilana@gmail.com

