

# เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

นางสาวศิริภัสร์ บุญมี<sup>1</sup> และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือบุคคลทั่วไปอายุมากกว่า 18 ปีที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล คลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 770 คนประกอบไปด้วยโรงพยาบาลคลองหลวง จำนวน 385 คน และ โรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 385 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบ สมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา เป็นเพศหญิง มี อายุมากกว่า 30-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเกษตรกรและอาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลคลองหลวง มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนผู้บริการโรงพยาบาลลำลูกกา มีรายได้ต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา โดยรวมมีคุณภาพปานกลาง และยังพบว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความรวดเร็วและด้านการ รับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง มากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจของโรงพยาบาลลำลูกกา มากกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง และระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจ ใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลระหว่างโรงพยาบาลทั้งสองแห่ง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลคลองหลวง, โรงพยาบาลลำลูกกา

## COMPARISON OF OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE QUALITY BETWEEN KLONGLUANG HOSPITAL AND LAMLUKKA HOSPITAL

Miss Sirapat Bunmee and Assistant Professor Dr.Supa Tongkong

### 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).

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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:** service quality of outpatient department, klongluang hospital, lamlukka hospital

## บทนำ (Introduction)

ในภาวะที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทำให้มนุษย์เราต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการดำรงชีวิตในการเผชิญกับปัญหาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทำให้เราต้องได้รับความเจ็บป่วยและเป็นโรคง่าย จากการที่เราต้องเผชิญกับโรคภัย มีสถานพยาบาลต่าง ๆ ได้เพิ่มและขยายตัวมากขึ้นตามมาทั้งบริการของรัฐและเอกชนที่มีมากตามความต้องการของผู้ที่ต้องการเข้ามาใช้บริการหรือต้องการรักษาแต่ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ค่าครองชีพในการดำรงชีวิตเพิ่มขึ้น ดังนั้น บุคคลทั้งที่มีรายได้สูงและรายได้น้อยต้องมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายเป็นอย่างมาก และเมื่อได้รับเจ็บป่วยต้องการรักษาโรคที่ป่วยให้หายก็มุ่งที่จะรับการรักษาของโรงพยาบาลรัฐมากยิ่งขึ้นเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย และจากเหตุผลนี้ ทำให้การบริการของโรงพยาบาลรัฐมีผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอก จากจำนวนผู้ที่ใช้บริการเป็นจำนวนมาก บุคคลากรและแพทย์ที่มีอยู่ในโรงพยาบาลไม่เพียงพอกับความ ต้องการ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่รอรับการรักษาคับแคบไม่เพียงพอต่อความต้องการ หรือรอรับบริการนานไปเกินด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้นนั้นส่งผลไปยังโรงพยาบาลชุมชนที่มีอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีทั้งหมด 7 แห่ง คือ โรงพยาบาลคลองหลวง โรงพยาบาลธัญบุรี โรงพยาบาลประชาธิปัตย์ โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว โรงพยาบาลลำลูกกา โรงพยาบาลสามโคก และโรงพยาบาลหนองเสือ ในโรงพยาบาลแต่ละแห่ง มีแนวโน้มการให้บริการผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะโรงพยาบาลคลองหลวง เป็นโรงพยาบาลชุมชนมีขนาด 30 เตียง มีประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 172,869 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555) มีจำนวนประชาชนที่เข้าใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นเป็นอัตราร้อยละ 23.40 และโรงพยาบาลลำลูกกา ก็เป็นอีกโรงพยาบาลหนึ่งที่เป็นโรงพยาบาลชุมชนมีขนาด 30 เตียง จำนวนประชากรในความรับผิดชอบ 185,293 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555) มีอัตราการเข้าใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.36 จากจำนวนผู้ป่วยนอกที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นนั้น ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของทางโรงพยาบาลชุมชนในหลาย ๆ ด้านไม่เพียงพอต่อความต้องการในเรื่องการให้บริการ อาจจะมีการดูแลผู้มาใช้บริการไม่ทั่วถึง เพราะมีจำนวนผู้ป่วยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมากขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการบริการประชาชนผู้มาใช้บริการต้องให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการและพัฒนารูปแบบการให้บริการและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้โรงพยาบาลมีคุณภาพมากที่สุด

จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการการให้แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ซึ่งมีความเหมาะสมโดยที่ ทั้ง 2 โรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียงเท่ากัน ขนาดของประชากรในพื้นที่รับผิดชอบมีขนาดที่ใกล้เคียงกันทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกาเพื่อให้คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวง

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลลำลูกกา
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

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

### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการอายุมากกว่า 18 ปี ที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการอายุมากกว่า 18 ปี ที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้เข้ามารับการรักษาที่แน่นอนจึงได้มีการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran โดยเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 5% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน รวมทั้งสองโรงพยาบาลจำนวน 770 ตัวอย่าง
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ทำการศึกษา คือ โรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง
4. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 - มกราคม 2556
5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย
  - 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และปัจจัยด้านโรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา
  - 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

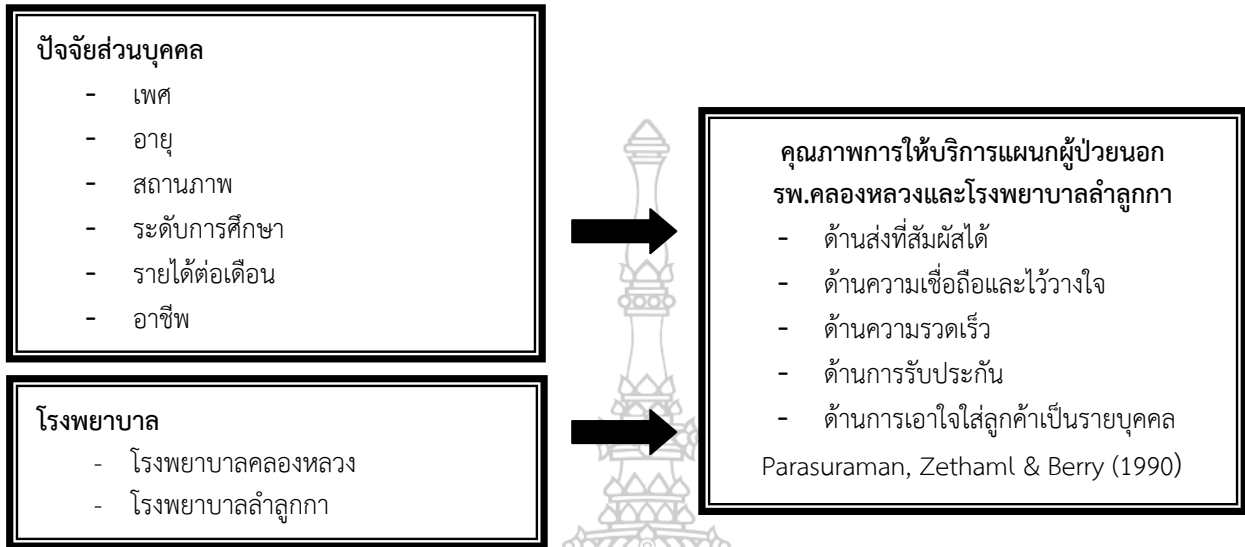
#### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ป่วยนอกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

### วิธีการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ **ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ **ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงกับโรงพยาบาลลำลูกกา ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล **ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดส่วนคำถามในส่วนที่ 2 จะประกอบด้วยระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ โดยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวความคิดของ Likert's Scale ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของข้อมูล และใช้สถิติ Independent Sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) เพื่อทดสอบสมมติฐานผู้ป่วยนอกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน และใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

### ผลการวิจัย

#### 1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุมากกว่า 30-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป แต่ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกา มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท

#### 2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา

ตารางที่ 1 แสดงระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของโรงพยาบาลคลองหลวง กับโรงพยาบาลลำลูกกา

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวม	โรงพยาบาลคลองหลวง		ระดับคุณภาพ	โรงพยาบาลลำลูกกา		ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	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 1 แสดงให้เห็นถึงระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่า ในภาพรวม ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกา มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคลของโรงพยาบาลคลองหลวง พบว่า ในภาพรวมมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเชื่อถือและความไว้วางใจ มีคุณภาพในระดับมาก และคุณภาพระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการรับประกัน ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านความรวดเร็ว

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ) แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เพศชายมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าเพศหญิง และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ เพศหญิงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าเพศชาย ส่วนผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลลำลูกกาที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านอายุ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่ากลุ่มผู้มาใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลลำลูกกาที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกาที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกาที่มีอายุมากกว่า 30-40 มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ น้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา

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	0.000*
	รพ.ลำลูกกา	2.768	0.287			
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	รพ.คลองหลวง	3.342	0.268	768	-10.343	0.000*
	รพ.ลำลูกกา	3.542	0.268			
ด้านความรวดเร็ว	รพ.คลองหลวง	2.823	0.372	768	8.952	0.000*
	รพ.ลำลูกกา	2.606	0.301			
ด้านการรับประกัน	รพ.คลองหลวง	3.119	0.414	768	3.350	0.001*
	รพ.ลำลูกกา	3.033	0.290			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	รพ.คลองหลวง	2.671	0.418	768	0.425	0.671
	รพ.ลำลูกกา	2.659	0.324			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันโดย โรงพยาบาลคลองหลวง มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.514 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยโรงพยาบาลลำลูกกา มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2 ด้านความรวดเร็ว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยโรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.217 ด้านการรับประกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยโรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.086 ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด ของโรงพยาบาลคลองหลวง กับโรงพยาบาลลำลูกกา จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา ในส่วนที่เหมือนกัน คือ ควรมีบัตรคิวอัตโนมัติในการรอเรียกตรวจ มีแพทย์ที่คอยให้การรักษาน้อยเกินไป ควรให้บริการรอตรวจที่รวดเร็วกว่านี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ควรมีการติดตามผลการรักษาในภายหลัง ส่วนประเด็นที่แตกต่างกันของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา คือ โรงพยาบาลคลองหลวงมีจุดให้บริการน้ำดื่มน้อยเกินไป เจ้าหน้าที่ให้บริการบางท่านพูดจาไม่ไพเราะ ควรมีคนดูแลห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ ส่วนโรงพยาบาลลำลูกกามีมุมพักผ่อนน้อยเกินไป ควรขยายพื้นที่จอดรถเพราะไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการเอาใจใส่ในการต้อนรับผู้ป่วยให้มากกว่านี้ สถานที่ให้บริการคับแคบ รุ้สึกอึดอัด พยาบาลผู้ให้บริการบางท่านพูดจาไม่ไพเราะในเวลาตอบข้อสงสัย ควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มให้มากกว่านี้





รายบุคคลไม่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านสิ่งที่มีสัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน แต่ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจไม่แตกต่างกัน

ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมนัส บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งที่มีสัมผัสได้สอดคล้องกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน แต่ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่สอดคล้องกัน โดยที่ด้านการให้ความมั่นใจมีผลต่อคุณภาพในการบริการไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำลูกกา ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประการ การด้านเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมนัส บุญมี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประการ ด้านเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน แต่คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลคลองหลวง ได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลลำลูกกา เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจในเรื่องแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะในการตรวจรักษา เจ้าหน้าที่ชี้แจงตอบข้อสงสัย อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย แพทย์ผู้ตรวจ สั่งจ่ายยาตรงตามโรคและหายขาด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา จึงควรมีการปรับปรุงด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาลคลองหลวงเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านความรวดเร็ว มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลลำลูกกา เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ด้านความรวดเร็วในเรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษา มีน้อยกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา จึงควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาให้มีเพียงพอกับการให้บริการเพื่อรองรับกับผู้เข้ามาใช้บริการในปริมาณที่มากขึ้น

ด้านการรับประการ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลลำลูกกา เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ด้านการรับประการ ในเรื่องเจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ หน่วยงานให้บริการตรงตามอาการ โรคที่เข้ามารับการรักษา กรณีมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ยอมรับและแก้ไขให้ทันที มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา จึงควรมีการปรับปรุงอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมี ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลลำลูกกา เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการรับ

บริการต่าง ๆ ได้มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา จึงควรมีการปรับปรุงบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้มีการเอาใจใส่ผู้มารับบริการและให้ความเป็นกันเองกับผู้เข้ามาใช้บริการ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำลูกกา ได้ดังนี้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลคลองหลวง เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ในเรื่องสถานที่ให้บริการ ความสะดวกในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ป้ายบอกแผนกและฝ่ายต่าง ๆ บรรยากาศภายในและภายนอกอาคาร มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง จึงควรปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อรองรับกับจำนวนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

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

ด้านการรับประกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลคลองหลวงเป็นรายชื่อแล้วพบว่า ระบบการให้บริการ การอธิบายวิธีการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลคลองหลวงจึงควรปรับปรุงระบบการให้บริการที่ชัดเจนขึ้นมากกว่าเดิมและการอธิบายวิธีการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ให้มีการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการให้มีความเข้าใจมากขึ้น

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีระดับคุณภาพปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลคลองหลวง เป็นรายชื่อแล้วพบว่า การให้การต้อนรับ การติดตามผลหลังจากที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการน้อยกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง จึงควรมีการปรับปรุงจัดอบรมพัฒนาบุคลิกภาพ อธยาศัย เจ้าหน้าที่ที่ให้การต้อนรับให้มีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้เข้ากับรูปแบบการทำงานบริการให้มากยิ่งขึ้น และควรติดตามผลหลังจากที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการแล้วให้มากยิ่งขึ้นและเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา พบว่า คุณภาพการให้บริการ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา ดังนั้นทางโรงพยาบาลลำลูกกาควรปรับปรุง ในเรื่องสถานที่ให้บริการ ความสะดวกในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ป้ายบอกแผนก บรรยากาศภายในและภายนอกอาคาร

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ โรงพยาบาลลำลูกกา มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง ดังนั้น โรงพยาบาลคลองหลวง ควรปรับปรุงในเรื่องการตอบสนองข้อสงสัยให้ชัดเจน หาอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย

ด้านความรวดเร็ว โรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา ดังนั้นโรงพยาบาลลำลูกกาควรปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ขั้นตอนการทำบัตรผู้ป่วย ขั้นตอนการรอเรียกตรวจ ขั้นตอนการจ่ายยา และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรักษา

ด้านการรับประกัน โรงพยาบาลคลองหลวงมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา ดังนั้นโรงพยาบาลลำลูกกาควรปรับปรุงระบบการให้บริการ ความรับผิดชอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการตรงตามอาการโรคที่เข้ามารักษา การอธิบายวิธีการจ่ายยาให้เข้าใจ การยอมรับข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ และแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

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

## บทสรุป (Conclusion)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเกษตรกรและอาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลคลองหลวง มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนผู้บริการโรงพยาบาลลำลูกกา มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกาโดยรวมมีคุณภาพปานกลาง และยังพบว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็วและด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวง มากกว่าโรงพยาบาลลำลูกกา ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของโรงพยาบาลลำลูกกา มากกว่าโรงพยาบาลคลองหลวง และระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคลระหว่างโรงพยาบาลทั้งสองแห่งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## เอกสารอ้างอิง (Reference)

- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. 2554. **คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุนันต์ บุญมี. 2553. **คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี**. การค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Cochran, W.G. 1953. **Sampling Techniques**. Experimental Designs, New York.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, & L. L., Berry. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions**. New York: The Free Press.

