



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น  
Factors that Affects the Satisfaction of Using Services at Kasemrad Prachachuen Hospital

ปริญญ์ จารุสุทธิรักษ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขา การจัดการการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขา การจัดการการตลาดบริหารธุรกิจ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์  
ประชาชื่น  
FACTORS THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF USING SERVICE AT  
KASEMRAD PRACHACHUEN HOSPITAL

นามผู้วิจัย ปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์  
Miss Parichat Jarusuttirak

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยอาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ 24 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562

ดร. ชีตติมา วิเศษศิริศิลป์

(ดร. ชีตติมา วิเศษศิริศิลป์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ.ดร.จอมพงศ์ มงคลวนิช)

รองอธิการบดี และคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ

วันที่ 7 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2563

### Abstract

Title : Factors that Affects the Satisfaction of Using Services at  
Kasemrad Prachachuen Hospital

Researcher : Miss Parichat Jarusuttirak

Degree : Master of Business Administration

Major : Marketing Management

Advisor : Dr. Teetima Piyasirisilp

( Dr. Teetima Piyasirisilp )

24 / Dec / 2019

This study aimed to examine customer satisfaction toward services provided at Kasemrad Prachachuen Hospital. The sample of this study consisted of 400 people using services at Kasemrad Prachachuen Hospital. The sample group was chosen using accidental sampling method. Data were collected using questionnaires. The collected data were analyzed using statistical tools, namely frequency, percentage, mean and standard variations. One-way ANOVA (F-test) were employed in this study to test the hypothesis.

The findings and results found that the majority of the respondents are females aged 21 – 30 years old, finished at least Bachelor's Degree, and earn 15,001 – 20,000 Baht per month. In terms of service quality influencing customer satisfaction when being served at Kasemrad Prachachuen Hospital, satisfaction level ranked at high level ( $\bar{X} = 3.68$ ). Considering each dimension, reliability ranked top ( $\bar{X} = 3.74$ ), followed by assurance ( $\bar{X} = 3.70$ ), tangibility ( $\bar{X} = 3.66$ ), and responsiveness ( $\bar{X} = 3.63$ ), respectively. The majority of the sample were highly satisfied with the services ( $\bar{X} = 3.87$ ).

The tested hypothesis indicated that overall, service quality reliability, responsiveness, assurance and tangibility affect customer satisfaction toward services provided at Kasemrad Prachachuen Hospital at a significant level of 0.05.

**Keywords:** Service quality, Service satisfaction, Kasemrad Prachachuen Hospital

## บทคัดย่อ

เรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์  
ประชาชน

โดย : นางสาวปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการการตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ธีติมา ปิยะศิริศิลป์  
( ดร. ธีติมา ปิยะศิริศิลป์ )  
18 / ธ.ค. / 62

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน โดยใช้ F-test (One – way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 – 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.74$ ) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.66$ ) และด้านการตอบสนอง ( $\bar{X} = 3.63$ ) ตามลำดับ และความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจในการใช้บริการ, โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชน





### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้เขียนต้องขอขอบพระคุณ ดร.ธิดิมา ปิยะศิริศิลป์ เป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ช่วยควบคุม ช่วยวางแผนแนวทางให้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจและแก้ไขสารนิพนธ์นี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนได้ข้อมูลสำหรับงานวิจัย

นอกจากนี้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณต่อทุกๆ ท่านที่มีได้กล่าวนามมาในที่นี้ ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการเขียนสารนิพนธ์นี้

สุดท้ายนี้ หวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้ คงจะเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น

ปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์

22 พฤศจิกายน 2562



## สารบัญ

|                          | หน้า |
|--------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....    | (1)  |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... | (3)  |
| กิตติกรรมประกาศ .....    | (4)  |
| สารบัญตาราง .....        | (7)  |
| สารบัญภาพ .....          | (8)  |

## บทที่

|  |    |
|--|----|
| 1. บทนำ .....  |    |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....                   | 1  |
| 1.2 คำถามการวิจัย .....                                    | 4  |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....                          | 4  |
| 1.4 กรอบแนวความคิด .....                                   | 4  |
| 1.5 สมมติฐานการศึกษา .....                                 | 4  |
| 1.6 ขอบเขตของการศึกษา .....                                | 5  |
| 1.7 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา .....                           | 5  |
| 1.8 นิยามคำศัพท์ .....                                     | 5  |
| 1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                        | 5  |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....             |    |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....        | 7  |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ..... | 15 |
| 2.3 ประวัติความเป็นมา โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น .....   | 19 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                            | 21 |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย .....                                |    |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                          | 24 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....                       | 25 |
| 3.3 การทดสอบเครื่องมือ .....                               | 26 |
| 3.4 องค์ประกอบของแบบสอบถาม .....                           | 27 |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่   | หน้า |
|---|------|
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย .....   |      |
| 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....   | 28   |
| 3.6 วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ .....  | 28   |
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....   |      |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                                  | 31   |
| 4.2 คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาล<br>เกษมราษฎร์ ประชาชื่น ..... | 33   |
| 4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น .....                                 | 38   |
| 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....  | 39   |
| 5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....   |      |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย .....  | 41   |
| 5.2 อภิปรายผล .....   | 42   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ .....  | 44   |
| บรรณานุกรม .....  | 45   |
| ภาคผนวก .....   |      |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....   | 48   |
| ภาคผนวก ข ผลการทดสอบสถิติ .....   | 54   |



## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 1.1      | จำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนและสถานพยาบาลเอกชน (พันคน)  | 3    |
| 3.1      | ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นในการตรวจสอบเครื่องมือ .....  | 26   |
| 4.1      | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูล .....<br>ลักษณะประชากรศาสตร์ .....  | 31   |
| 4.2      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้บริการของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น .....<br>โดยภาพรวม .....                    | 33   |
| 4.3      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้บริการของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น .....<br>ด้านความน่าเชื่อถือ .....          | 34   |
| 4.4      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้บริการของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น .....<br>ด้านการตอบสนอง .....               | 35   |
| 4.5      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้บริการของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น .....<br>ด้านการสร้างความมั่นใจ .....       | 36   |
| 4.6      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้บริการของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น .....<br>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ..... | 37   |
| 4.7      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ<br>ของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น .....   | 38   |
| 4.8      | การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการของ โรงพยาบาล<br>เกษมราษฎร์ ประชาชื่น จำแนกตาม คุณภาพการให้บริการ .....  | 39   |

### สารบัญภาพ

| ภาพที่ |  | หน้า |
|--------|--|------|
| 1.1    | Total Health Expenditure by Sources of Finance ..... | 2    |
| 1.2    | กรอบแนวคิดงานวิจัย .....                             | 4    |



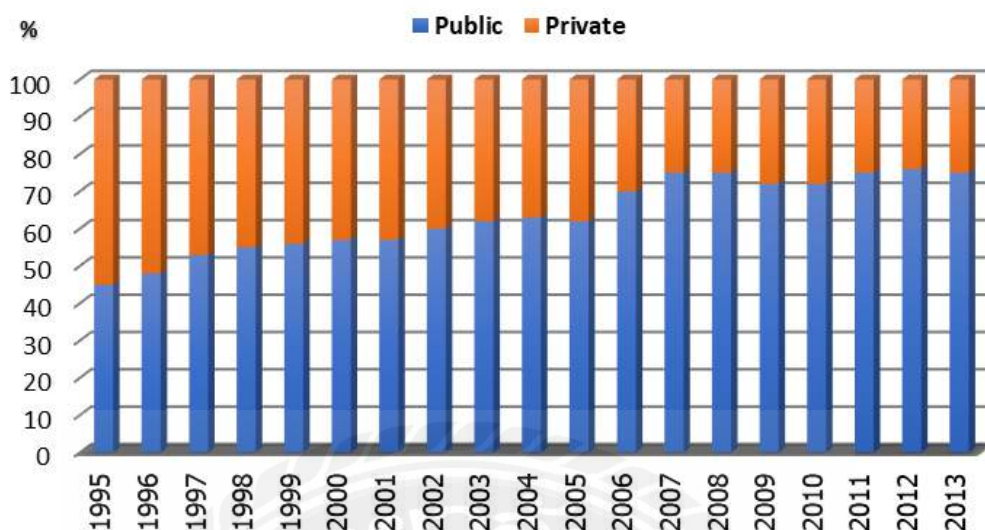
## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกคนต้องการ ตั้งแต่การเกิด การรักษาโรคมะเร็งปวยหรือเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉินต่างๆ ก็มักจะต้องไปที่โรงพยาบาลแต่ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้น ปริมาณโรคใหม่เพิ่มขึ้นและการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้ความต้องการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น โรงพยาบาล มีมากขึ้น การบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขเป็นการให้บริการที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ซึ่งภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในรูปแบบสวัสดิการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน และสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขอย่างสะดวก ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำ ทั้งนี้องค์การอนามัย ระบุว่าระบบหลักประกันสุขภาพของไทยเป็นหนึ่งในตัวอย่างที่ดีที่สุดของการมีระบบหลักประกันสุขภาพที่ดีโดยไม่ต้องจ่ายแพง ซึ่งสอดคล้องกับสถานะของประเทศไทยที่มีระดับรายได้ต่อหัวค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเทศอื่นที่ใช้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าเช่นเดียวกัน (มูลนิธิสาธารณสุขานนท์, 2560)

ประเทศไทยได้ประกาศใช้ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปี พ.ศ. 2545 โดยออกเป็นพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปัจจุบันครอบคลุมประชากรถึงร้อยละ 99.95 ของผู้มีสิทธิในระบบประกันสุขภาพของประเทศเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.47 ในปี 2545 โดยประชากรไทยสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขผ่านระบบหลักประกันสุขภาพของภาครัฐ 3 กองทุนหลักได้แก่ 1) กองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 2) กองทุนประกันสังคม และ 3) กองทุนสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ การเข้าถึงระบบหลักประกันสุขภาพดังกล่าว ส่งผลให้ครัวเรือนไทยที่เกิดวิกฤตการเงินจากการจ่ายค่ารักษายาพยาบาล) ลดลงจาก ร้อยละ 5.7 ของครัวเรือนทั้งหมดในปี พ.ศ. 2546 เหลือเพียงร้อยละ 2.0 ในปี พ.ศ. 2558 ท่ามกลางภาพรวมรายจ่ายด้านสุขภาพของประเทศที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน, 2559) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 Total Health Expenditure by Sources of Finance

ปัจจุบันมีหลายปัจจัยที่ทำให้คนต้องการการดูแลสุขภาพพยาบาลเพิ่มขึ้น จึงเป็นโอกาสของธุรกิจโรงพยาบาลในการประกอบธุรกิจ เช่น การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้มีประชากรสูงอายุ ที่ต้องการการดูแลสุขภาพพยาบาลเพิ่มมากขึ้น รวมถึงอัตราการเจ็บป่วยและเสียชีวิตจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรังเพิ่มขึ้น เช่น มะเร็ง หัวใจ และโรคใหม่ ๆ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพของสถานพยาบาลให้มีมาตรฐานและราคาค่ารักษาของไทยที่ถูกกว่าต่างชาติ อีกทั้งการขยายตัวของธุรกิจประกันสุขภาพ ทำให้คนหันมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มขึ้น รวมถึงการที่รัฐบาลมียุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) และการขยายระยะเวลาพำนักในราชอาณาจักรไทย สำหรับผู้ป่วยและผู้ติดตามกรณีเข้ามารักษาพยาบาลที่เป็นการช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจการรักษายาพยาบาลสามารถขยายตัวและเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง แต่ทั้งนี้การแข่งขันในการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบันก็มีความรุนแรงเช่นเดียวกับหลายๆ ประเภทธุรกิจ การพัฒนาการให้บริการและการสร้างมาตรฐานการรักษา รวมทั้งค่าบริการที่เหมาะสมจะช่วยให้ธุรกิจโรงพยาบาลสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ที่ผ่านมาบริการสาธารณสุขของภาครัฐมีพัฒนาการต่อเนื่องและครอบคลุมประชากรเกือบทั้งประเทศ โดยรัฐบาลได้ขยายสถานพยาบาล ซึ่งรวมถึงศูนย์อนามัยและโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อรองรับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งในปัจจุบันมีหน่วยงานบริการสุขภาพทั่วประเทศจำนวน 38,512 แห่ง แบ่งเป็นหน่วยบริการสุขภาพของรัฐ ร้อยละ 35 และหน่วยบริการสุขภาพของเอกชน ร้อยละ 65 แต่หากแบ่งตามความสามารถในการให้บริการทางการแพทย์ พบว่า เป็นสถานพยาบาลที่

สามารถรักษาทั่วไป ร้อยละ 96.3 ของสถานพยาบาลทั้งหมด (รวมสถานอนามัยและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลกว่า 9,800 แห่ง และคลินิกเอกชนราว 24,800 แห่ง) เป็นโรงพยาบาลที่สามารถรักษาได้เฉพาะทางประมาณ 641 แห่ง ซึ่งในจำนวนนี้ประมาณ 294 แห่งหรือประมาณ ร้อยละ 46 เป็นโรงพยาบาลในสังกัดรัฐ/ กระทรวงสาธารณสุข/ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น/ รัฐวิสาหกิจ/ และกทม. และที่เหลืออีก 343 แห่งหรือประมาณร้อยละ 54 เป็นโรงพยาบาลเอกชน โดยพบว่าจำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนและสถานบริการเอกชนทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2559 สูงถึง 61.6 ล้านคน เป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 95 และผู้ป่วยในร้อยละ 5 และแบ่งเป็นผู้ป่วยชาวไทยจำนวน 57.4 ล้านคน ชาวต่างชาติจำนวน 4.2 ล้านคน สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายสุขภาพต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมดมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2561 มีค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือน สูงถึง 388,954 ล้านบาท แต่มีอัตราการเติบโตลดลงจากปี พ.ศ. 2560 จำนวนร้อยละ 1.18 ทั้งยังมีความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการรับบริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการ ทั้งผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่มีความนิยมเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่ดีของโรงพยาบาลเอกชนที่จะสามารถเติบโตขยายการให้บริการและสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจรวมถึงประเทศได้อย่างต่อเนื่อง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนและสถานพยาบาลเอกชน (พันคน)

| จำนวน<br>ผู้ป่วย | ชาวไทย   |          | ชาวต่างประเทศ |         | รวม      |          |
|------------------|----------|----------|---------------|---------|----------|----------|
|                  | ปี 2554  | ปี 2559  | ปี 2554       | ปี 2559 | ปี 2554  | ปี 2559  |
| ผู้ป่วยใน        | 2,033.6  | 2,617.2  | 143.2         | 186.7   | 2,176.8  | 2,803.9  |
| ผู้ป่วยนอก       | 41,292.3 | 54,796.3 | 2,866.0       | 4,041.7 | 44,158.3 | 58,838.0 |
| รวม              | 43,325.9 | 57,413.5 | 3,009.2       | 4,228.4 | 46,335.1 | 61,641.9 |

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ สํารวจทุก 5 ปี (ปี 2554, 2559)

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น เพื่อนำผลศึกษาที่ได้ไปสร้างข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป อันจะส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป

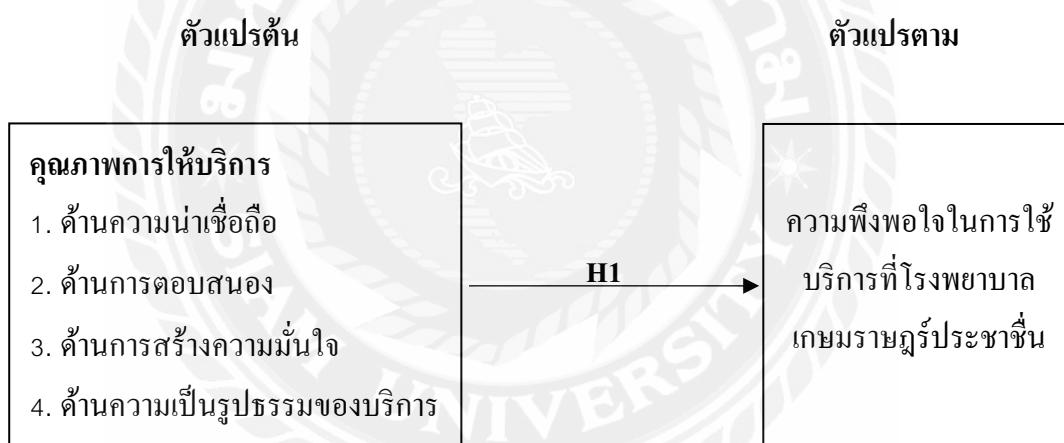
### 1.2 คำถามการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่นอย่างไร ?
2. ความพึงพอใจส่งผลต่อผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่นอย่างไร ?

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น

### 1.4 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### 1.5 สมมติฐานการศึกษา

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่นแตกต่างกัน

## 1.6 ขอบเขตของการศึกษา

### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed – End Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และสรุปผลการศึกษาระหว่างเดือน กันยายน ถึง พฤศจิกายน 2562 ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามระหว่างเวลา 08.00 น. – 17.00 น. วันละ 40 คน รวม 10 วัน

## 1.7 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ มี 1 ตัวคือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการตอบสนอง 3) ด้านความเชื่อมั่น และ 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น

## 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น
2. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น
3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น
4. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า



## 1.9 นิยามศัพท์

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง คุณลักษณะของการให้บริการทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของโรงพยาบาล ในการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานวิชาชีพ และตามมาตรฐานที่แต่ละโรงพยาบาลได้รับการรับรอง ประกอบด้วย

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ได้ตรงมาตรฐานหรือข้อกำหนดของโรงพยาบาลที่กำหนดไว้เป็นนโยบาย รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับการรับรองผ่านตามมาตรฐาน

ด้านการตอบสนอง หมายถึง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแก้ปัญหา และการให้บริการด้วยความเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

ด้านความเชื่อมั่น หมายถึง การให้บริการอย่างตั้งใจและจริงใจ เต็มใจในการให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการอย่างคล่องแคล่ว สร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง อาคารสถานที่ ความสะอาด ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความแม่นยำในการรักษา

**ความพึงพอใจ** หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

**โรงพยาบาลเอกชน** หมายถึง สถานพยาบาลที่จัดให้บริการผู้ป่วย โดยสามารถรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนซึ่งมีบริการด้านเวชกรรม ด้านการพยาบาล ด้านเภสัชกรรม และด้านเทคนิคการแพทย์และอาจจะมีบริการด้านทันตกรรมหรือด้านการประกอบโรคศิลปะอื่นๆ โดยเป็นการลงทุนและบริหารจัดการโดยบริษัทหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่รัฐบาล

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารและผลงานการวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยสรุปและกำหนดประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ
- 2.3 ประวัติความเป็นมา โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

##### แนวคิดด้านคุณภาพบริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) กล่าวว่า คุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึง ความสอดคล้องของบริการกับความต้องการของผู้รับบริการหรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากได้รับบริการไปแล้ว

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการ ที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

สุพจน์ วิริยะสาธร (2554) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ว่าความเหมาะสมพอดีในการใช้ละ เป็น ส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

Kotler (2013) กล่าวว่า คุณภาพบริการตามแนวทางการตลาดในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบสิ่งที่ตนได้รับบริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีก

ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากันหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการจะเกิดความพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

ดังนั้น คุณภาพบริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และรับรู้ว่ามีคุณค่าเด่นหรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้เป็นที่น่าประทับใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (2013) ได้พัฒนารูปแบบของการบริการ โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ ได้คำนึงถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการในคุณภาพบริการที่ดีที่สุด คุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ โดยมีเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพการบริการ (Determinant of service quality) 10 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้นั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการพึงได้

2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ มีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถจัดบริการได้ตามความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงการให้บริการทุกครั้งเป็นต้น

3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ และมีความรู้ความสามารถในการบริการ สามารถแสดงให้ผู้ใช้บริการได้ประจักษ์ และตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการรักษาโรค ในขณะที่บุคคลอื่นๆ ในทีมสุขภาพต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันในการให้บริการอย่างเต็มที่

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าถึงบริการที่ให้ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ ระเบียบไม่มากมายซับซ้อนเกินไป บริการนั้นจะต้องกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาค เป็นต้น

5. ความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ ใจกว้างที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพดี

6. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ นอกจากนี้จะเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดเป็นการบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาและทางเลือกในการรักษา เป็นต้น ซึ่งต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสม และเข้าใจง่าย ตามสภาพของผู้ใช้บริการ โดยอาจอยู่ในรูปของการสนทนา หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถืออันเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง สำหรับการให้บริการทางสุขภาพ และส่งผลให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น มีการพูดปากต่อปาก ความเชื่อของผู้มารับบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการนั้น อาจเกิดปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และบุคลากรต่างๆ ในทีมสุขภาพ

8. ความปลอดภัยมั่นคง (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ เช่น การรักษา ความลับของผู้ป่วย การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

9. ความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding/knowing the customer) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการ เช่น พยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยที่มารับบริการได้ การมีระบบเก็บรักษาข้อมูลในอดีตของผู้ป่วย ซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ในการรักษาอย่างรวดเร็ว

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพ คุณภาพของบริการจะถูกประเมิน โดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน และง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่โตหรูหรา มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ราคาแพง รวมทั้งราคาของบริการนั้นๆ ด้วย ในบางครั้งก็สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีกว่า แม้จะได้รับการรักษาเช่นเดิม นอกจากนี้ยังรวมถึงการแสดงตัวอย่างประกอบการให้สุขศึกษา การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นต้น

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013) พบอีกว่า สิ่งที่กำหนดคุณภาพบริการ 10 ประการ มีความซับซ้อนกันจึงได้ทำการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพบริการ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากผู้รับธุรกิจบริการ 5 ประเภท ซึ่งผลจากการวิจัยทำให้ได้องค์ประกอบของคุณภาพบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพใน 4 ด้าน คือ

## 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพเป็นภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ มีความสำคัญยิ่งต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ประชาชนทั่วไป และผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ชัดเจนสามารถสัมผัสได้ทางใจและรับรู้ได้ทันที เช่น

1.1 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เช่น ที่จอดรถมีเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม สดชื่น ปราศจากกลิ่นอับ สิ่งแวดล้อมที่ดีเป็นคุณภาพบริการอย่างหนึ่งที่ไม่ต้องใช้บุคลากร เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรับรู้และสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ มีบริการน้ำดื่ม เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพให้จับต้องได้ ผู้บริโภคจึงใช้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนอยู่รอบๆ บริการในการประเมิน เช่น สภาพแวดล้อมของ สถานที่บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เอกสารเผยแพร่ข้อมูล

ดังนั้นลักษณะทางกายภาพจึงเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

1.2 เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น มีห้องปฏิบัติการทันสมัย มีห้องเอกซเรย์ และเครื่องมืออื่นๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องชั่งน้ำหนัก ที่มีความพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที และมีความเที่ยงตรง

1.3 เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการให้บริการนั้น ควรจะมีให้เพียงพอต่อจำนวนห้องตรวจ ปริมาณจะต้องไม่มากหรือน้อยเกินไป คุณสมบัติของอุปกรณ์ต้องเหมาะสม และตรงกับวัตถุประสงค์ของการใช้งาน มิฉะนั้นอาจก่อให้เกิดความล่าช้าในการตรวจวินิจฉัย หรืออาจทำให้การวินิจฉัยโรคมีความคลาดเคลื่อนได้ อุปกรณ์สำหรับการรักษาพยาบาลต้องมีการทำความสะอาด มีการซ่อมแซม และเก็บรักษาให้พร้อมพอใช้ตลอดเวลา

1.4 บุคลากรที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด มีอาการสำรวมทั้งท่าทาง และกริยาวาจา ผู้ใช้บริการไม่ได้มีโอกาสได้เห็นหน้าเจ้าหน้าที่ทำอะไบบ้างเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงว่าพนักงานมีการแต่งกายอย่างไร ฉะนั้นเครื่องแต่งกายของพนักงานจึงเป็นหลักฐานอีกอันหนึ่งที่ผู้บริการรับรู้ต่อคุณภาพบริการได้ นอกจากนี้การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ยังมีผลต่อความรู้สึกของตนเองว่ามีคุณค่า ได้รับการยกย่อง ซึ่งการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เสื้อผ้า และเครื่องประดับตกแต่งต่างๆ เช่น ป้ายชื่อ เครื่องประดับ เสื้อ กระโปรง รองเท้า หรือเครื่องแบบต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่สวมใส่ขณะทำงาน

1.5 อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เอกสารแนะนำการมารับบริการ ป้ายบอกทางรวมถึงป้ายบอกตำแหน่งของห้องตรวจที่มีตัวหนังสือชัดเจน เป็นการสื่อสารอีกแบบที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว การใช้สื่อให้เกิดผลดีมีคุณภาพควรมีลักษณะดี มีเนื้อที่เพียงพออยู่ในตำแหน่งที่พบเห็นได้ง่าย มีความคงทนถาวร (บุญศรี ปราภณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดณ์กุล, 2536) ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่สามารถจับต้องได้ เช่น อาคารสถานที่ ความสะอาดอากาศถ่ายเทดี ปราศจากกลิ่น ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงการสื่อสารโดยการใช้เอกสารเพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น

## 2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือในการให้บริการหมายถึง การให้บริการตรงตามที่กำหนดไว้ เช่น การผ่าตัดถูกต้องกับโรคที่เป็น การวินิจฉัยโรคถูกต้อง ผู้ป่วยได้รับยาถูกต้อง ข้อมูลของการบันทึกถูกต้องกับผู้ป่วย เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นสนใจในการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ การรายงานผลการปฏิบัติการมีความถูกต้อง ทันเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาในการรับบริการเจ้าหน้าที่ได้ให้การช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เช่น การให้คำแนะนำ ถึงระเบียบ ขั้นตอน วัชปฏิบัติของการยื่นบัตร การช่วยกรอกแบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานได้ให้บริการที่ดีตั้งแต่การยื่นบัตรจนกระทั่งรับยากลับบ้าน การบริการที่ได้รับไม่มีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการอธิบายให้ผู้รับบริการรับทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนทุกครั้งก่อนให้บริการ การที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อใจในการบริการที่ได้รับนั้น หน่วยงานควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มาตรฐานถือเป็นจุดตั้งต้น และเป็นเครื่องมือสำคัญ เนื่องจากใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการบริการเพื่อให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการ โดยมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด รวมทั้งใช้เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง การสร้างความน่าเชื่อถือของการให้บริการนั้นหน่วยงานจะต้องไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน เมื่อมีปัญหาได้รับการแก้ไขปัญหายังรวดเร็ว มีการบริการที่ดีทุกขั้นตอน และเป็นไปดังที่สัญญาไว้ มีการอธิบายให้ผู้รับบริการรับทราบ ดังนั้น ความน่าเชื่อถือในการให้บริการจึงหมายถึง การให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตรงตามที่ได้นัดหมาย เป็นไปตามมาตรฐานหรือสัญญาที่ให้ไว้ รวมถึงการอธิบายขั้นตอนการรักษาและการประเมินอาการเบื้องต้นได้ถูกต้อง แม่นยำ

## 3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness)

การตอบสนองต่อความต้องการบริการ หมายถึง การให้บริการในทันที เช่น การให้บริการในเรื่องนัดหมาย การรับโทรศัพท์ทันทีที่มีเสียงสัญญาณ การแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการทันที การให้บริการหรือให้ความสนใจทันทีที่ผู้รับบริการมาถึง ยินดีต่อการตอบข้อสงสัยในทันที สามารถให้คำแนะนำ หรือข้อมูลที่เหมาะสมรับผิดชอบต่อของร้องเรียนของผู้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ เคารพความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ บุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน

สามารถ ยังกำแหง (2553) กล่าวถึง คุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการดังนี้ คือ

### 1. บุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพที่ควรคำนึงถึง ดังนี้

1.1 มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ ความแข็งแรงของร่างกายจะบ่งบอกถึงท่าทางที่คล่องแคล่ว กระตือรือร้น และมีชีวิตชีวา ผู้ให้บริการจะต้องมีพื้นฐานความสมดุลของสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี จึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ เพราะงานบริการเป็นงานหนักที่ต้องใช้แรงกาย และแรงใจอย่างมาก ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และช่วยเหลือให้เขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ

1.2 มีอัธยาศัยที่ดี บุคลิกของผู้ให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำทีสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเป็นมิตร นำคบหา และอยากปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งเป็นดีต่อกระบวนการนำเสนอบริการต่างๆ แก่ผู้รับบริการ เพราะเมื่อผู้รับบริการยอมรับหรือเชื่อถือไว้วางใจผู้ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็ย่อมเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 มีจิตสำนึกของการบริการ ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการได้ดีจำเป็นต้องมีค่านิยมหรือเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ และมีความรู้สึกภูมิใจต่ออาชีพบริการไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการระดับใดก็จะต้องมีความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ และความพยายามที่จะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.4 มีความสามารถในการปรับตัว งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก อยู่ตลอดเวลา ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุกๆ สถานการณ์ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยเหตุผลนี้เองผู้ให้บริการจึงต้องเป็นผู้ที่รู้จักควบคุมตัวเอง มีความอดทนอดกลั้น มีความยืดหยุ่น เป็นคนช่างสังเกต และมีดุลยพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ได้อย่างรอบคอบมีไหวพริบ

### 2. ความรู้ความสามารถที่เหมาะสม ผู้ให้บริการควรมีพื้นฐานความรู้ และทักษะที่ควรคำนึง ดังนี้

2.1 มีความสามารถตามระดับการศึกษาของรัฐ ผู้ปฏิบัติงานบริการควรมีพื้นฐานความรู้อย่างน้อยสำเร็จการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาภาคบังคับซึ่งความรู้ดังกล่าวมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคม และการประกอบอาชีพต่างๆ ทั้งนี้การบริการแต่ละประเภทอาจต้องการผู้ที่มีความรู้สูงขึ้นได้

2.2 มีความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา ผู้ที่เคยปฏิบัติงานมาก่อนย่อมมีประสบการณ์ และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบมากกว่าผู้ที่ไม่เคยทำงานที่ใดเลย

2.3 มีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ งานบริการส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถที่จะเข้า



กับผู้อื่นได้ดี กล่าวคือ มีการแสดงออกที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกในด้านบวก รวมทั้งมีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 มีทักษะเฉพาะทาง งานบริการบางประเภทจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปตามกระบวนการบริการ เช่น ผู้ช่วยทันตแพทย์จำเป็นต้องมีทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างถูกต้องปลอดภัย คุณสมบัติเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองในปัญหาที่เกิดขึ้น ความต้องการ เพราะผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นการตอบสนองต่อความต้องการบริการก็คือ การมีจิตใจในการให้บริการ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น ในการที่จะแก้ปัญหา และมีความเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลเพื่อที่จะได้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการในบริการ

#### 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance)

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการบริการ ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และชำนาญงาน การสนองปัญหาของผู้ใช้บริการ มีความปลอดภัย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการของบุคคลในขั้นที่ 2 ของมาสโลว์ เป็นความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่อร่างกาย และปลอดภัยจากการถูกคุกคามด้านจิตใจ เช่น ความคาดหวัง ความวิตกกังวล การป่วยเป็นโรคทางกายทุกอย่างจะทำให้ผู้นั้นรู้สึกไม่ปลอดภัย จึงทำให้มีการเสาะแสวงหาการตรวจรักษา เพื่อทำให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยเกิดขึ้นได้จากที่ผู้ให้บริการรับรู้ได้ว่าผู้ให้บริการไม่สามารถตอบคำถามของเขาได้ การไม่รู้อนาคตของตนเองว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นหรือรับรู้ข้อมูลในทางที่ไม่ดี ไม่กระจ่างชัด ทำให้ใช้จินตนาการของตนเองไปในทางไม่ดี หรือจากประสบการณ์ของตนเองหรือผู้อื่นที่ผ่านมาในอดีตที่ไม่ดี การอยู่ท่ามกลางบุคคลแปลกหน้าที่ไม่รู้จักกัน การอยู่กับผู้ป่วยหนักๆ ความไม่คุ้นเคยไม่สนิทสนม สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างผิวเผิน หรือห่างเหิน หรือไม่จริงใจ ขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เหล่านี้ย่อมมีผลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่มั่นใจ ไม่ปลอดภัย

การบริการที่ช่วยตอบสนองความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับผู้บริการกระทำได้หลายรูปแบบ ทั้งการใช้บุคลิกภาพ ท่าทีที่แสดงออกของผู้ให้บริการ การใช้คำพูดให้ความมั่นใจ การให้ความรู้ การช่วยการรับรู้ของผู้รับบริการในเหตุการณ์ที่เป็นจริงให้ตรงกัน การพิจารณาว่าจะเลือกใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับประเมินความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยนี้ในผู้รับบริการแต่ละรายว่ามีหรือไม่มีมากนักน้อยเพียงใด สิ่งใดเป็นต้นเหตุให้เกิดการรับรู้ที่ไม่ดีเช่นนั้น ผู้บริการคิดอย่างไร มี

ประสบการณ์ในสิ่งเหล่านี้บ้าง การเลือกวิธีการช่วยเหลือยังแตกต่างกันแต่ละบุคคลว่าวิธีใด จะใช้ได้ผลกับผู้รับบริการเพื่อช่วยเหลือให้ใช้ความสามารถของตนเองในการปรับตัวหรือบุคคลที่มีความหมายสำคัญต่อความมั่นคงปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นผู้ปฏิบัติ หรือพยาบาลต้องเป็นผู้ปฏิบัติให้โดยตรง โดยทั่วไปพอสรุปแนวทางสำหรับการพยาบาล ผู้ให้บริการจึงต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเพื่อช่วยตอบสนองความมั่นคงปลอดภัยที่สำคัญได้ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพของการช่วยเหลือ การให้ความสนใจผู้ป่วยอย่างแท้จริง ไม่ทอดทิ้ง ให้ความจริงใจในการช่วยเหลือ เข้าใจความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้ป่วยอย่างที่เป็นอยู่ยอมรับได้ เป็นกันเอง ให้การสนับสนุนการคงสัมพันธภาพของผู้ป่วยกับบุคคลที่มีความสำคัญต่อชีวิตของเขา เช่น ภรรยา กับสามี มารดา และบุตร

2. การให้ความมั่นใจ ในกรณีทีลิ่งนั้นเป็นความจริงที่ไม่เป็นอันตรายเป็นสิ่งที่คาดการณ์ล่วงหน้าได้ในทางดีมากกว่าทางเลวร้าย

3. ช่วยให้ผู้บุคคลได้ระบายอารมณ์ต่างๆ ที่สัมพันธ์กับความรู้สึกไม่มั่นคง ไม่ปลอดภัย เช่น ความรู้สึกวิตกกังวล กลัว สงสัยเคลือบแคลงใจ หวั่นใจ ไม่มั่นใจ เป็นต้น

4. ให้เหตุผลในสิ่งที่ปฏิบัติให้ผู้ป่วย เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดพลาดไปในทางไม่ดี เช่น การที่ต้องอยู่ห้องแยก การได้รับน้ำเกลือ เลือด การเปลี่ยนสีของยาใหม่ การต้องงดอาหารชั่วคราว การต้องรอกอย เป็นต้น

5. ให้ความรู้ในสิ่งที่ผู้ป่วยจะต้องเผชิญแต่ไม่รู้อย่างกระจ่างชัด รู้จากประสบการณ์ที่ไม่ดี หรือไม่รู้ตามความจำเป็น และเหมาะสมในแต่ละบุคคล การเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นที่ด้อยกว่าตน จึงจำเป็นต้องช่วยให้ความรู้ และฝึกฝนทักษะที่จำเป็นในการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วยทำให้ต้องปรับตัวใหม่

6. ปฏิบัติการพยาบาลให้ผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ คล่องแคล่วในการปฏิบัติ มีความละเอียดรอบคอบ และรับผิดชอบในงาน ส่งเสริมการดูแลที่เพิ่มความปลอดภัยให้ผู้ป่วยมีหลักวิชา และมีจริยธรรม

7. ช่วยขจัดต้นเหตุแห่งความรู้สึกไม่มั่นคง ไม่ปลอดภัย ในแต่ละบุคคลเป็นเรื่องๆ ไป และให้การช่วยเหลือให้เหมาะสมกับต้นเหตุ

การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการนั้น ต้องสร้างความรู้สึกให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของตนเอง เกิดความเชื่อถือนั่นใจในตัวผู้ให้บริการทั้งในด้านการบริการ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการ คือ ทำที่ที่แสดงออกของผู้ให้บริการที่มีความเป็นมิตรสนใจในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการบอกกล่าวอย่างตั้งใจ และจริงใจ เต็มใจ

ในการให้ความช่วยเหลือปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่กระทำ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

สรุปได้ว่าคุณภาพบริการหมายถึง ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้แก่ สิ่งที่จับต้องได้ เช่น ความสะอาดภายในโรงพยาบาล จำนวนที่จอดรถเพียงพอ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการเป็นการให้บริการตามที่นัดหมาย มีความถูกต้องในการจ่ายยา การตรวจวินิจฉัยโรค เป็นต้น การตอบสนองต่อความต้องการบริการแสดงถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ การใส่ใจ เข้าใจในผู้ที่มาใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การทักทายของเจ้าหน้าที่ที่มีความอบอุ่น ยิ้มแย้ม การให้ความรู้ที่มีประโยชน์ และเป็นที่ต้องการแก่ผู้มารับบริการ ในด้านความเห็นอกเห็นใจเป็นการใส่ใจรับฟังในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการบอก มีความเข้าใจ และให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการวัดคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้าง ความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น ในการศึกษาครั้งนี้ และได้ค้นคว้า ทบทวน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ในหัวข้อลำดับถัดไป

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวกการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูงแต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับ ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ภานุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2555) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

พินานมาศ ลิเลศวงศ์ภักดี (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานกับความคาดหวังของลูกค้า และผู้ใช้บริการ ถ้าผลการงานเท่ากับความคาดหวังลูกค้าและผู้ใช้บริการ จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าและผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

Philip Kotler and Kevin Lane Keller (2009) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจ หรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้กับความคาดหวัง

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2551) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

- ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการ บริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์เพราะการบริการในหลายๆ ด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

- ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุ่่วงไปด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงานค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

คณั เทียนพุฒ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ ใน 4 หนทางคือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

อาภรณ์ อินฟ้าแสง และเกียรติพงษ์ พันชนะ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ ปฏิกริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

แน่งน้อย พงษ์สามรถ (2557) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจคือทำที่ทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการคือ 1. บ้างจยเกี่ยวกับกิจกรรม 2. บ้างจยเกี่ยวกับบุคคล 3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ปนัดดา จ่างแก้ว (2552) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ

ภณิศา ชัยปัญญา (2551) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับ ความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

### แนวคิดด้านการวัดความพึงพอใจ

นภดล ร่มโพธิ์ (2554) ได้อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึก ที่มีระบบย้อนกลับ และความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ดังนั้นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่า ได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office waiting time)
  - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of care when needs)
  - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
  - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
  - 3) ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
4. ความพึงพอใจต่ออริยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอริยาศัย ท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำไปเป็นตัวแปรในการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น เพื่อศึกษา

ถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชา  
 ชื่น เนื่องจากการแข่งขันในธุรกิจ โรงพยาบาลในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง และเพื่อพัฒนาการ  
 ให้บริการและการตอบสนองการให้บริการของโรงพยาบาลแก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

### 2.3 ประวัติความเป็นมา โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2540 ภายใต้การ  
 ดำเนินงานของบริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) จวบจนครบรอบ 16 ปี ในการมุ่งมั่น  
 ให้บริการด้านสุขภาพที่มีมาตรฐานสากล ยึดหลักบริการทางการแพทย์ได้มาตรฐานวิชาชีพ ห้องพัก  
 และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และที่สำคัญราคายุติธรรม โดยคำนึงถึงจริยธรรมและความ  
 ซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ พร้อมทั้งมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานด้านการบริการสุขภาพให้กับประชาชนทั่วไป  
 ใส่ใจสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

นอกจากการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแล้ว โรงพยาบาลยังให้การสนับสนุน  
 หน่วยงานและสมาคมต่างๆ เพื่อก่อประโยชน์แก่สังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิเช่น การจัด  
 หน่วยแพทย์ออกตรวจและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ ทั้งยังมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมประเพณีและ  
 เทศกาลต่างๆ รวมถึงการร่วมมือกับภาครัฐในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังได้จัดงาน  
 สัมมนาต่างๆ เป็นประจำ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนา โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น มีนโยบายในการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชน  
 ส่วนใหญ่ของประเทศโดยเท่าเทียมกัน และสนองตอบต่อนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลด้วยจิตตลอดมา

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ตระหนักดีถึงความคุ้มค่าที่ผู้บริโภคที่ชำระเงินค่า  
 รักษาพยาบาลเองต้องการจะได้รับ จึงได้พยายามสนองตอบความต้องการ โดยจัดทีมแพทย์  
 ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขา ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้เกิดความแม่นยำและมีประสิทธิภาพสูง การ  
 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน การทำวิจัยเพื่อค้นหาความต้องการผู้บริโภคและหาวิธีการ  
 ตอบสนองความต้องการนั้นๆ ที่สำคัญคือการตั้งราคาอัตราค่าบริการที่ยุติธรรมและสมเหตุสมผล  
 เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกว่าได้รับบริการที่คุ้มค่า

นอกจากนี้ ยังได้ตั้งแผนกประกันสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการประสานงาน  
 และทำธุรกรรมต่างๆ สำหรับผู้ป่วย ตัวแทนประกัน และบริษัทประกันๆ เพื่อให้การรักษาของผู้ป่วย  
 แต่ละครั้งได้รับประโยชน์สูงสุด

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่นเข้าร่วมเป็นสถานพยาบาลประกันสังคมกับสำนักงาน  
 ประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยปีแรกพ.ศ. 2542 มีผู้ให้ความไว้วางใจเลือก  
 โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม จำนวน 40,000 คน และเพิ่ม



จำนวนขึ้นเรื่อยๆ จนในปัจจุบันมีผู้ประกันตนประมาณ 120,000 คน จึงได้จัดบริการแยกเป็นสัดส่วนเพื่อรองรับผู้ประกันตนที่มาใช้บริการวันละ ประมาณ 500 คน โดยจัดบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก 2 ชั้น 1 และผู้ป่วยในที่ Ward 5 BC จำนวน 80 เตียง และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน ได้จัดตั้งแผนกประสานการแพทย์ขึ้น เพื่อประสานงานด้านเอกสาร การตั้งเรื่องเบิกและประสานงานระหว่างแผนกบุคคลของบริษัทสำนักงานประกันสังคม และโรงพยาบาล อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น กับ 1 ทศวรรษแห่งการให้บริการรักษาพยาบาลมีการพัฒนามาตรฐานสู่สากลตั้งแต่ปี 1999 โดยได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 : 1994 ภายใต้นโยบายคุณภาพ “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพ เพื่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ” ในวันที่ 9 กันยายน 2542 และยังมีการพัฒนามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง จึงมีการพัฒนาคุณภาพจาก ISO 9002:1994 ไปสู่มาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในปี 2002 เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริการให้ดียิ่งขึ้นและครอบคลุมมากขึ้น โดยเข้าสู่ระบบมาตรฐาน HA และได้รับการรับรองเมื่อมกราคม 2549

HA หรือ Hospital Accreditation คือ กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งใช้การรับรองโรงพยาบาลเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการพัฒนา การรับรองดังกล่าวจะพิจารณาว่าโรงพยาบาลมีการจัดระบบงานที่ดี ให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย รวมถึงการตรวจสอบวัดผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอในทุกด้าน ทั้งด้านการบริหาร การจัดการ และการดูแลผู้ป่วย ทั้งนี้โดยอาศัยมาตรฐานโรงพยาบาล HA เป็นเกณฑ์ในการประเมิน

แนวคิดเรื่องการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้น มีจุดเริ่มต้นจากอเมริกาเมื่อ 50 ปีที่แล้ว และขยายไปสู่ประเทศต่างๆ จนในปัจจุบันมีกว่า 70 ประเทศที่ใช้ระบบนี้ เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล โดยในแต่ละประเทศอาจจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน แต่อยู่บนแนวคิดและหลักการเดียวกัน และมีเป้าหมายเพื่อคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยเช่นเดียวกัน

ในส่วนของประเทศไทยนั้น การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้เริ่มจากการจัดมาตรฐานโรงพยาบาลของแพทยสภา และได้พัฒนาต่อเนื่องตามลำดับ มีการศึกษาประสบการณ์และเนื้อหามาตรฐานในประเทศต่างๆ จนเกิดมาตรฐานโรงพยาบาล และกระบวนการ HA ขึ้น มีสถาบันพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาล (พรพ.) ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและรัฐมนตรีว่าการกระทรวง สาธารณสุข ทำหน้าที่ศึกษา พัฒนา ถ่ายทอดความรู้ ประเมิน และให้การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล HA ได้แก่ โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วศิน อวิรุทธ์นันท์ และภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง เป็นโสด มีการศึกษาปริญญาตรี ทำงานเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ระหว่าง 10,000 –30,000 บาทต่อเดือน ใช้สิทธิการรักษาด้วยเงินสดและตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลด้วยตัวเอง และใช้บริการโรงพยาบาลในช่วง 1-10 ครั้งต่อปี ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ปัจจัยการมีประกันสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จรรยาถักษณ์ ปทุมมาสูตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นญาติผู้ป่วย และเป็นเพศหญิง มีอายุ 31 -40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 40, 000 บาท สิทธิในการรักษา คือ ประกันชีวิต จำนวนครั้งในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปี คือ 1-2 ครั้ง และเหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามคือ แพทย์เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ

ผลการศึกษาด้านความสำคัญของปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อย่อยคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการดูแลเป็นอย่างดี ด้านการตอบสนอง ได้แก่ แพทย์และบุคลากรมีความเต็มใจให้การช่วยเหลือ และโรงพยาบาลมีความพร้อมใช้ด้านเครื่องมือทางการแพทย์ในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถทำให้ท่านเชื่อมั่นเมื่อเข้ารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้แก่ แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาคแพทย์และบุคลากรแสดงความจริงใจในการให้บริการแพทย์และบุคลากรรู้และเข้าใจความต้องการและให้การดูแลได้เป็นอย่างดี ในด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อย่อยในแต่ละด้านของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการดูแลเป็นอย่างดี ด้านการตอบสนอง ได้แก่ แพทย์และบุคลากรมีความเต็มใจให้การช่วยเหลือ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถทำให้เชื่อมั่นเมื่อเข้ารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ โรงพยาบาล

มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้แก่ แพทย์และบุคลากรแสดงความจริงใจในการให้บริการ

ดวงดาว ภูครองจิตร และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผลการศึกษาคุณภาพของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านความเอาใจใส่บริการแตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน

กมนวรรณ มั่นมาก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการศึกษาสรุปได้ว่า จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และจาก

การศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ด้านราคาและการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น” การครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดผลครั้งเดียว (One Shot Case Study) โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยที่ปฏิบัติสำหรับการศึกษาดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 องค์ประกอบของแบบสอบถาม
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น
2. ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น โดยอิงจากผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลในปี 2560ทั้งสิ้น มีจำนวน 520,894 ราย (งานเวชระเบียนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น, สถิติผู้ใช้บริการโรงพยาบาลปี พ.ศ. 2560)

โดยใช้การคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การหาขนาดตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane (1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน

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

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่  $N$  = จำนวนประชากร

โดยที่  $e$  = ค่าความคาดเคลื่อน (นิยมใช้ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{520,894}{1 + 520,894(0.05)^2}$$

$$n = \frac{520,824}{1,303.06}$$

$$n = 399.69 \text{ คน}$$

จากการคำนวณพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดสำหรับงานวิจัยคือ 400 ตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยทำการสุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวนที่กำหนด ซึ่งผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เคยใช้บริการรักษาพยาบาล และให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามจนครบจำนวนตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 3 ประเด็นคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. เพศ เป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ เป็น สเกลอันดับ (Ordinal Scale)
3. สถานภาพ เป็น เป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. ระดับการศึกษา เป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert 's Scale) (Likert, 1967)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert 's Scale)

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.3.4 ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

3.3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 40 รายเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

3.3.6 ทำการปรับปรุงและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

3.3.7 แจกแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง

### 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ ครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990). ในกลุ่มทดลองตัวอย่างจำนวน 40 คนซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นในการตรวจสอบเครื่องมือ

| ส่วนของคำถาม                 | ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น 40 ชุด |
|------------------------------|----------------------------------|
| ด้านความน่าเชื่อถือ          | 0.887                            |
| ด้านการตอบสนอง               | 0.879                            |
| ด้านความเชื่อมั่น            | 0.894                            |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 0.848                            |
| ความพึงพอใจในการใช้บริการ    | 0.897                            |
| <b>รวม</b>                   | <b>0.966</b>                     |

ค่าความเชื่อมั่นจากผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับ สเปียร์แมน อัลฟา ที่ได้หาค่าเชื่อมั่น จำนวน 40 ราย คุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าความน่าเชื่อถือ 0.966, ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าความน่าเชื่อถือ 0.887, ด้านการตอบสนอง มีค่าความน่าเชื่อถือ 0.879, ด้านความเชื่อมั่น มีค่าความน่าเชื่อถือ 0.894, ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าความน่าเชื่อถือ 0.848 และความพึงพอใจในการใช้บริการ มีค่าความน่าเชื่อถือ 0.897 ซึ่งการประเมิน ความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือที่มีค่ามากกว่า 0.7 ถือว่าใช้ได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาของ สเปียร์แมน ดังนี้

| ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา      | การแปลความหมายระดับเที่ยง |
|---------------------------|---------------------------|
| มากกว่า 0.9               | ดีมาก                     |
| มากกว่า 0.8               | ดี                        |
| มากกว่า 0.7               | พอใช้                     |
| มากกว่า 0.6               | ค่อนข้างพอใช้             |
| มากกว่า 0.5               | ต่ำ                       |
| น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.5 | ไม่สามารถรับได้           |

### 3.4 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนพร้อมกับวิธีการตอบคำถาม ดังต่อไปนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Question) ซึ่งลักษณะคำถาม โดยจะเป็นแบบให้เลือกเฉพาะคำตอบที่ผู้วิจัยกำหนดระบุไว้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ซึ่งลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบ Likert Scale แบบให้เลือกคำตอบและเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) จากผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้ทำการประเมินให้คะแนน โดยมีระดับ ตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ซึ่งลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบ Likert Scale แบบให้เลือกคำตอบและเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) จากผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้ทำการประเมินให้คะแนน โดยมีระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

#### การแปรผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปรผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

| ช่วงชั้น    | คำอธิบายสำหรับการแปรผล |
|-------------|------------------------|
| 1.00 – 1.80 | มีความสำคัญน้อยที่สุด  |
| 1.81 – 2.60 | มีความสำคัญน้อย        |
| 2.61 – 3.40 | มีความสำคัญปานกลาง     |
| 3.41 – 4.20 | มีความสำคัญมาก         |
| 4.21 – 5.00 | มีความสำคัญมากที่สุด   |

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

3.6.1 ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาตามที่ระบุไว้ข้างต้นคือ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น

3.6.3 ผู้วิจัย ได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยจะตอบข้อสงสัยนั้น

### 3.6 วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้ คือ

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.3 สถิติเชิงอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยใช้ F-test (One – way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

## สูตรในการหาค่าเฉลี่ยในการวิจัย มีดังนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

- ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541:40)

$$\bar{X} \quad \text{แทน ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X \quad \text{แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

$$n \quad \text{แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณา, 2540: 53)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

$$S \quad \text{แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum x^2 \quad \text{แทน ค่าผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลังสอง}$$

$$(\sum x)^2 \quad \text{แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด ยกกำลังสอง}$$

$$n \quad \text{แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

### 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543:126)

$$\alpha \quad \text{แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ}$$

$$n \quad \text{แทน ค่าจำนวนของแบบคำถาม}$$

$$\sum s_i^2 \quad \text{แทน ค่าผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ}$$

$$\sum s_i^2 \quad \text{แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ}$$

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การสุตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way analysis of variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541:236) มีสูตรการคำนวณดังนี้

|       |        |   |
|-------|--------|---|
| เมื่อ | F      | แทน ค่าที่พิจารณาใน F-distribution          |
|       | $MS_B$ | แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม |
|       | $MS_W$ | แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองภายในกลุ่ม   |
| โดย   | $df_b$ | = k-1                                       |
|       | $df_w$ | = n-k-1                                     |
| เมื่อ | k      | แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                      |
|       | n      | แทน จำนวนสมาชิกทั้งหมด                      |

**บทที่ 4**  
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

**4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์    | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                |            |               |
| ชาย                       | 159        | 39.75         |
| หญิง                      | 241        | 60.25         |
| <b>รวม</b>                | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>               |            |               |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี | 10         | 2.50          |
| อายุ 21 – 30 ปี           | 210        | 52.50         |
| อายุ 31 – 40 ปี           | 85         | 21.25         |
| อายุ 41 – 50 ปี           | 52         | 13.00         |
| อายุ 51 – 60 ปี           | 31         | 7.75          |
| อายุ 61 ปีขึ้นไป          | 12         | 3.00          |
| <b>รวม</b>                | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>สถานภาพ</b>            |            |               |
| โสด                       | 267        | 66.75         |
| สมรส                      | 117        | 29.25         |
| หม้าย/หย่าร้าง            | 16         | 4.00          |
| <b>รวม</b>                | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลลักษณะ

## ประชากรศาสตร์ (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์      | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------------|------------|---------------|
| <b>ระดับการศึกษา</b>        |            |               |
| ประถมศึกษา                  | 17         | 4.25          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น            | 15         | 3.75          |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย//ปวช.     | 32         | 8.00          |
| ปวส./อนุปริญญา              | 28         | 7.00          |
| ปริญญาตรี                   | 253        | 63.25         |
| สูงกว่าปริญญาตรี            | 55         | 13.75         |
| <b>รวม</b>                  | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b> |            |               |
| ไม่เกิน 10,000 บาท          | 22         | 5.50          |
| 10,001 – 15,000 บาท         | 84         | 21.00         |
| 15,001 – 20,000 บาท         | 91         | 22.75         |
| 20,001 – 25,000 บาท         | 75         | 18.75         |
| 25,001 – 30,000 บาท         | 66         | 16.50         |
| มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป    | 62         | 15.50         |
| <b>รวม</b>                  | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 และเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75
2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ
3. สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 รองลงมา สมรส จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 มัธยมศึกษาตอนปลาย//ปวช. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ปวส./อนุปริญญา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ประถมศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 รองลงมา รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

#### 4.2 คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ           | ระดับความสำคัญ |              |                      |        |
|------------------------------|----------------|--------------|----------------------|--------|
|                              | $\bar{X}$      | S.D.         | ระดับความ<br>คิดเห็น | อันดับ |
| ด้านความน่าเชื่อถือ          | 3.74           | 0.704        | มาก                  | 1      |
| ด้านการตอบสนอง               | 3.63           | 0.744        | มาก                  | 4      |
| ด้านการสร้างความมั่นใจ       | 3.70           | 0.709        | มาก                  | 2      |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 3.66           | 0.759        | มาก                  | 3      |
| <b>รวม</b>                   | <b>3.68</b>    | <b>0.729</b> | <b>มาก</b>           |        |

จากตารางที่ 4.2 คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.74$ ) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.66$ ) และด้านการตอบสนอง ( $\bar{X} = 3.63$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ด้านความน่าเชื่อถือ

| ด้านความน่าเชื่อถือ  | ระดับความสำคัญ |              |                  |        |
|--|----------------|--------------|------------------|--------|
|  | $\bar{X}$      | S.D.         | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
| 1. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหลากหลายสาขาในการให้บริการรักษา  | 3.66           | 0.712        | มาก              | 5      |
| 2. ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานราชการที่มีความน่าเชื่อถือ หรือได้มาตรฐาน ISO 9001:2015              | 3.74           | 0.711        | มาก              | 3      |
| 3. พยาบาล เจ้าหน้าที่ต่างๆ ของโรงพยาบาลผ่านการศึกษา การอบรมความรู้ที่ได้มาตรฐานในการให้บริการทางการแพทย์ | 3.81           | 0.681        | มาก              | 1      |
| 4. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและจรรยาบรรณอย่างสูงในการรักษาและให้บริการทางการแพทย์                    | 3.77           | 0.683        | มาก              | 2      |
| 5. โรงพยาบาลเคยได้รับรางวัลด้านการให้บริการรักษาทางการแพทย์  | 3.70           | 0.733        | มาก              | 4      |
| <b>รวม</b>   | <b>3.74</b>    | <b>0.704</b> | <b>มาก</b>       |        |

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ พยาบาลเจ้าหน้าที่ต่างๆ ของโรงพยาบาลผ่านการศึกษา การอบรมความรู้ที่ได้มาตรฐานในการให้บริการทางการแพทย์ ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมา คือ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและจรรยาบรรณอย่างสูงในการรักษาและให้บริการทางการแพทย์ ( $\bar{X} = 3.77$ ) ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานราชการที่มีความน่าเชื่อถือ หรือได้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ( $\bar{X} = 3.74$ ) โรงพยาบาลเคยได้รับรางวัลด้านการให้บริการรักษาทางการแพทย์ ( $\bar{X} = 3.70$ ) และมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหลากหลายสาขาในการให้บริการรักษา ( $\bar{X} = 3.66$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ด้านการตอบสนอง

| ด้านการตอบสนอง  | ระดับความสำคัญ |              |                  |        |
|---|----------------|--------------|------------------|--------|
|   | $\bar{X}$      | S.D.         | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
| 1. ให้บริการรวดเร็ว ไม่ทำให้ต้องรอกวนาน                       | 3.44           | 0.658        | มาก              | 5      |
| 2. ให้การรักษาในกรณีเร่งด่วนได้อย่างปลอดภัย                   | 3.75           | 0.743        | มาก              | 2      |
| 3. ติดตามและสังเกตปริมาณผู้ใช้บริการและจัดสรรการให้บริการ     | 3.68           | 0.772        | มาก              | 3      |
| 4. ระยะเวลาในการรอคิวตรวจไม่เกิน 30 นาทีต่อราย                | 3.47           | 0.807        | มาก              | 4      |
| 5. มีการให้บริการตามลำดับคิวอย่างถูกต้อง ไม่ลัดคิวหรือแทรกคิว | 3.81           | 0.741        | มาก              | 1      |
| <b>รวม</b>  | <b>3.63</b>    | <b>0.744</b> | <b>มาก</b>       |        |

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการให้บริการตามลำดับคิวอย่างถูกต้อง ไม่ลัดคิวหรือแทรกคิว ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมา คือ ให้การรักษาในกรณีเร่งด่วนได้อย่างปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.75$ ) ติดตามและสังเกตปริมาณผู้ใช้บริการและจัดสรรการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.68$ ) ระยะเวลาในการรอคิวตรวจไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ( $\bar{X} = 3.47$ ) และให้บริการรวดเร็ว ไม่ทำให้ต้องรอกวนาน ( $\bar{X} = 3.44$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ด้านการสร้าง ความมั่นใจ

| ด้านการสร้างความมั่นใจ  | ระดับความสำคัญ |              |                  |        |
|---|----------------|--------------|------------------|--------|
|   | $\bar{X}$      | S.D.         | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
| 1. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี  | 3.53           | 0.718        | มาก              | 5      |
| 2. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลให้ผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ คล่องแคล่ว   | 3.68           | 0.758        | มาก              | 4      |
| 3. บุคลากรทางการแพทย์ให้ความจริงใจในการช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างแท้จริง   | 3.76           | 0.722        | มาก              | 2      |
| 4. บุคลากรทางการแพทย์สร้างความรู้สึกรักให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของตนเองในการรักษาพยาบาล                         | 3.74           | 0.671        | มาก              | 3      |
| 5. การแสดงท่าทีที่ของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเป็นมิตรสนใจในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการบอกกล่าวอย่างตั้งใจ และจริงใจ | 3.80           | 0.674        | มาก              | 1      |
| <b>รวม</b>  | <b>3.70</b>    | <b>0.709</b> | <b>มาก</b>       |        |

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การแสดงท่าทีที่ของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเป็นมิตรสนใจในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการบอกกล่าวอย่างตั้งใจ และจริงใจ ( $\bar{X} = 3.80$ ) รองลงมา คือ บุคลากรทางการแพทย์ให้ความจริงใจในการช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 3.76$ ) บุคลากรทางการแพทย์สร้างความรู้สึกรักให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของตนเองในการรักษาพยาบาล ( $\bar{X} = 3.74$ ) เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลให้ผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ คล่องแคล่ว ( $\bar{X} = 3.68$ ) และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี ( $\bar{X} = 3.53$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ  | ระดับความสำคัญ |              |                  |        |
|---|----------------|--------------|------------------|--------|
|   | $\bar{X}$      | S.D.         | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
| 1. มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาที่จำเป็น และมีความพร้อมในการให้บริการ | 3.73           | 0.796        | มาก              | 2      |
| 2. มีเตียง และอุปกรณ์ที่จำเป็นให้ผู้ป่วยที่ต้องพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลอย่างเพียงพอ                | 3.75           | 0.686        | มาก              | 1      |
| 3. มีที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ  | 3.41           | 0.750        | มาก              | 4      |
| 4. โรงพยาบาลมีความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก และมีพื้นที่ให้นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ กว้างขวาง       | 3.68           | 0.747        | มาก              | 3      |
| 5. โรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย   | 3.75           | 0.814        | มาก              | 1      |
| <b>รวม</b>  | <b>3.66</b>    | <b>0.759</b> | <b>มาก</b>       |        |

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีเตียง และอุปกรณ์ที่จำเป็นให้ผู้ป่วยที่ต้องพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลอย่างเพียงพอ และโรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย มีค่าเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.75$ ) รองลงมา คือ มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาที่จำเป็น และมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.73$ ) โรงพยาบาลมีความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก และมีพื้นที่ให้นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ กว้างขวาง ( $\bar{X} = 3.68$ ) และมีที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ

#### 4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น

| ความพึงพอใจในการใช้บริการ   | ระดับความสำคัญ |       |                  |        |
|---|----------------|-------|------------------|--------|
|   | $\bar{X}$      | S.D.  | ระดับความคิดเห็น | อันดับ |
| 1. โรงพยาบาลมีบริการรักษาเฉพาะทางที่ตรงกับความ<br>ต้องการ                               | 4.00           | 0.724 | มาก              | 1      |
| 2. โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญในการรักษาโรค<br>หลากหลายด้าน                          | 3.94           | 0.762 | มาก              | 4      |
| 3. โรงพยาบาลอยู่ใกล้ที่พักอาศัย   | 3.96           | 0.845 | มาก              | 2      |
| 4. สามารถสอบถามค่ารักษาพยาบาลก่อนใช้บริการและ<br>ได้ข้อมูลค่ารักษาที่ครบถ้วน            | 3.95           | 0.887 | มาก              | 3      |
| 5. สามารถค้นหาข้อมูลการรักษาและการให้บริการด้าน<br>ต่างๆ จากเว็บไซต์โรงพยาบาล           | 3.83           | 0.840 | มาก              | 5      |
| 6. สามารถเลือกรับบริการที่เหมาะสมกับความสามารถ<br>ในการจ่ายค่ารักษา                     | 3.71           | 0.774 | มาก              | 7      |
| 7. ได้รับการอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนการ<br>รักษาและการให้บริการด้านอื่นๆ จากโรงพยาบาล | 3.72           | 0.857 | มาก              | 6      |
| รวม   | 3.87           | 0.813 | มาก              |        |

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ โรงพยาบาลมีบริการรักษาเฉพาะทางที่ตรงกับความ  
ต้องการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมา คือ โรงพยาบาลอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ( $\bar{X} = 3.96$ ) สามารถสอบถามค่า  
รักษาพยาบาลก่อนใช้บริการและได้ข้อมูลค่ารักษาที่ครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.95$ ) โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มี  
ความชำนาญในการรักษาโรคหลากหลายด้าน ( $\bar{X} = 3.94$ ) สามารถค้นหาข้อมูลการรักษาและการ  
ให้บริการด้านต่างๆ จากเว็บไซต์โรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.83$ ) ได้รับการอำนวยความสะดวกในทุก

ขั้นตอนการรักษาและการให้บริการด้านอื่นๆ จากโรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.72$ ) และสามารถเลือกรับบริการที่เหมาะสมกับความสามารถในการจ่ายค่ารักษา ( $\bar{X} = 3.71$ ) ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น จำแนกตาม คุณภาพการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่า ค่า F-test (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น จำแนกตาม คุณภาพการให้บริการ

| คุณภาพการให้บริการ           | ความแปรปรวน  | SS      | df  | MS    | F      | Sig.   |
|------------------------------|--------------|---------|-----|-------|--------|--------|
| ด้านความน่าเชื่อถือ          | ระหว่างกลุ่ม | 70.270  | 12  | 5.856 | 27.400 | 0.000* |
|                              | ภายในกลุ่ม   | 82.709  | 387 | 0.214 |        |        |
|                              | รวม          | 152.978 | 399 |       |        |        |
| ด้านการตอบสนอง               | ระหว่างกลุ่ม | 64.935  | 13  | 4.995 | 21.899 | 0.000* |
|                              | ภายในกลุ่ม   | 88.043  | 386 | 0.228 |        |        |
|                              | รวม          | 152.978 | 399 |       |        |        |
| ด้านการสร้างความมั่นใจ       | ระหว่างกลุ่ม | 54.765  | 12  | 4.564 | 17.983 | 0.000* |
|                              | ภายในกลุ่ม   | 98.213  | 387 | 0.254 |        |        |
|                              | รวม          | 152.978 | 399 |       |        |        |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 68.542  | 14  | 4.896 | 22.323 | 0.000* |
|                              | ภายในกลุ่ม   | 84.437  | 385 | 0.219 |        |        |
|                              | รวม          | 152.978 | 399 |       |        |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ Sig.<0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชนี่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.25 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.75 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.25 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 66.75 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 22.95 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.75 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.74$ ) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.66$ ) และด้านการตอบสนอง ( $\bar{X} = 3.63$ ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ โรงพยาบาลมีบริการรักษาเฉพาะทางที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมา คือ โรงพยาบาล



อยู่ใกล้ที่พักอาศัย ( $\bar{X} = 3.96$ ) สามารถสอบถามค่ารักษาพยาบาลก่อนใช้บริการและได้ข้อมูลค่ารักษาที่ครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.95$ ) โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญในการรักษาโรคหลากหลายด้าน ( $\bar{X} = 3.94$ ) สามารถค้นหาข้อมูลการรักษาและการให้บริการด้านต่างๆ จากเว็บไซต์โรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.83$ ) ได้รับการอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนการรักษาและการให้บริการด้านอื่นๆ จากโรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.72$ ) และสามารถเลือกรับบริการที่เหมาะสมกับความสามารถในการจ่ายค่ารักษา ( $\bar{X} = 3.71$ ) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 การเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชน

| คุณภาพการให้บริการ           | ความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชน |                   |
|------------------------------|--|-------------------|
|                              | p-value  | การยอมรับสมมติฐาน |
| ด้านความน่าเชื่อถือ          | 0.000*   | ✓                 |
| ด้านการตอบสนอง               | 0.000*   | ✓                 |
| ด้านการสร้างความมั่นใจ       | 0.000*   | ✓                 |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 0.000*   | ✓                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า Sig.<0.05, หมายถึง: ✓ ยอมรับสมมติฐาน ✗ ปฏิเสธสมมติฐาน

#### 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการ

ตอบสนอง ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงดาว ภูครองจิตร์ และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของผู้ให้บริการของ โรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของ โรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชนชั้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการใช้บริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการนั้นต้องการการบริการที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยที่ต้องการรักษาและใช้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาล รวมถึงการตอบสนองต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลที่รวดเร็ว และเป็นรูปธรรมในการให้บริการ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ กมนวรรณ มั่นมาก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อ การตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และการศึกษาของ วสิน อวิรุทธ์นันท์ และภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สามารถนำไปปรับปรุงเพื่อใช้ประโยชน์ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยด้านคุณภาพที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด โรงพยาบาลจึงต้องให้การรักษาที่แม่นยำ และไม่เกิดความผิดพลาดแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการสร้างการรับรู้ในชื่อเสียงและภาพลักษณ์การให้บริการทางการแพทย์ที่ยอดเยี่ยมของโรงพยาบาล
2. ด้านการตอบสนอง เนื่องจากในแต่ละวันจะมีผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลจำนวนมากทำให้ต้องรอคิวและรอเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลเป็นเวลานาน ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรลดกระบวนการทำงานและขั้นตอนต่างๆ ที่ซ้ำซ้อนหรือมีความจำเป็นน้อยออกไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ สำหรับคุณภาพการให้บริการในด้านนี้เป็นปัจจัยรองลงมาที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ เนื่องจากผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการกับ โรงพยาบาลต่างเกิดความกังวลใจเกี่ยวกับสุขภาพและชีวิตของตน ดังนั้นแพทย์ผู้รักษาและบุคลากรของ โรงพยาบาลสามารถมีส่วนช่วยในการให้ความรู้ความเข้าใจ และสร้างบรรยากาศให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการรักษาและจะสามารถกลับไปดำเนินชีวิตได้ปกติสุข
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถจับต้องได้จึงต้องทำให้เกิดเป็นรูปธรรมเช่น การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการของ โรงพยาบาลที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจเพิ่มปัจจัยด้านการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาล เกษมราษฎร์ ประชาชื่นในการศึกษารั้งต่อไป เพื่อนำมาสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับการแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นของอุตสาหกรรมบริการทางการแพทย์ในอนาคต
2. สามารถเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลต่างๆ เพื่อให้การศึกษารอบคลุมกับ โรงพยาบาลขนาดต่างๆ ในการนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

- กมนวรรณ มั่นมาก. (2556). คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(1), 256-274.
- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และ งานลงทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. การศึกษาเฉพาะบุคคล* ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). บทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำเดือน มีนาคม 2562. เข้าถึงได้จาก [http://www.dbd.go.th/download/document\\_file/Statistic/2562/T26/T26\\_201903.pdf](http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201903.pdf)
- จรรยาลักษณ์ ปทุมมาสุตร. (2559). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 2(4), 222-233.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.*
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2551). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอน ชุดจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี :* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นิมิต.*
- ดวงดาว ภูครองจิตร และคณะ. (2558). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสดภูมิ สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1 (The 1st RUSNC).* หน้า 597-608.
- दनัย เทียนพูน. (2553). *นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: บั๊คแบง.*
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2552). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- นภดล ร่มโพธิ์. (2554). *หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน. กรุงเทพฯ: คณะบุคคลอิมจิเนียร์.*
- แน่นน้อย พงษ์สามารถ. (2557). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

- บุญศรี ปราภณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. (2536). *การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล*.  
 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปนัดดา จำแก้ว. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้ระบบประกันสังคม พ.ศ.2533 : ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานใน จังหวัด สระบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่7).  
 กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. (2552). *ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ*.  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พูลสุข นิลกิจสรานนท์. (2560). *ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน*. เข้าถึงได้จาก  
[https://www.krungsri.com/bank/getmedia/3308e1d8-3dd5-4799-848c-b9ffea862dbe/IO\\_Private\\_Hospital\\_2017\\_TH.aspx](https://www.krungsri.com/bank/getmedia/3308e1d8-3dd5-4799-848c-b9ffea862dbe/IO_Private_Hospital_2017_TH.aspx)
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2551). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสม โครงการปรับโครงสร้างและ ระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2555). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น. (2560). *สถิติผู้ใช้บริการโรงพยาบาลปี พ.ศ. 2560*. งานเวชระเบียนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3).  
 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วศิน อวิรุทธ์นันท์ และภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2560). *ปัจจัยการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์*. บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- สามารถ ยิ่งกำแหง. (2553). *แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ.ด่านขุนทด จ.นครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สทช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพจน์ วิริยะสาธิต. (2554). *คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านสังคม/สาขารายได้/เศรษฐกิจสังคม ครัวเรือน/59/สรุปผลที่สำคัญ59.pdf>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *จำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนและสถานพยาบาล เอกชน (พันคน)*. เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014en/Survey/social/health/Private%20Hospital%20Survey/Full%20Report.pdf>
- อาภรณ์ อินฟ้าแสง และเกียรติพงษ์ พันชนะ. (2553). *รายงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานกิจการนักศึกษา วิทยาลัยราชพฤกษ์ ประจำปีการศึกษา 2553*. วิทยาลัยราชพฤกษ์ กรุงเทพมหานคร.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. 5<sup>th</sup> ed. New York: Harper & Row.
- Kotler, P. (2013). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. (2009). *Marketing management (13th ed.)*. Pearson Prentice Hall.
- Likert, R. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale". In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Kotlar, P. and Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing Management*. Front Cover. Pearson Prentice Hall.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.





ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม





### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง  
 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม  
 ข้อมูลจะถูกนำไปใช้เฉพาะทางด้านการศึกษาค้นคว้าเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

---

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ  
 โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์  
 ประชาชื่น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี  2) อายุ 21 – 30 ปี  
 3) อายุ 31 – 40 ปี  4) อายุ 41 – 50 ปี  
 5) อายุ 51 – 60 ปี  6) อายุ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- 1) โสด  
 2) สมรส  
 3) หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4) ปวส./อนุปริญญา  
 5)ปริญญาตรี  6) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท  2) 10,001 – 15,000 บาท  
 3) 15,001 – 20,000 บาท  4) 20,001 – 25,000 บาท  
 5) 25,001 – 30,000 บาท  6) มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ  
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญของ  
ท่านมากที่สุด

| คุณภาพการให้บริการ   | ระดับความสำคัญ |     |         |      |            |
|--|----------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด      | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>   |                |     |         |      |            |
| 6. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหลากหลายสาขาในการให้บริการรักษา  |                |     |         |      |            |
| 7. ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานราชการที่มีความน่าเชื่อถือ หรือ ได้มาตรฐาน ISO 9001:2015             |                |     |         |      |            |
| 8. พยาบาล เจ้าหน้าที่ต่างๆ ของโรงพยาบาลผ่านการศึกษากการอบรมความรู้ที่ได้มาตรฐานในการให้บริการทางการแพทย์ |                |     |         |      |            |
| 9. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและจรรยาบรรณอย่างสูงในการรักษาและให้บริการทางการแพทย์                    |                |     |         |      |            |
| 10. โรงพยาบาลเคยได้รับรางวัลด้านการให้บริการรักษาทางการแพทย์   |                |     |         |      |            |
| <b>ด้านการตอบสนอง</b>  |                |     |         |      |            |
| 11. ให้บริการรวดเร็ว ไม่ทำให้ต้องรอคิวนาน  |                |     |         |      |            |
| 12. ให้การรักษาในกรณีเร่งด่วนได้อย่างปลอดภัย   |                |     |         |      |            |
| 13. ติดตามและสังเกตปริมาณผู้ใช้บริการและจัดสรรการให้บริการ   |                |     |         |      |            |
| 14. ระยะเวลาในการรอคิวตรวจไม่เกิน 30 นาทีต่อราย  |                |     |         |      |            |
| 15. มีการให้บริการตามลำดับคิวอย่างถูกต้อง ไม่ลัดคิวหรือแทรกคิว   |                |     |         |      |            |

| คุณภาพการให้บริการ  | ระดับความสำคัญ |     |         |      |            |
|---|----------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด      | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านการสร้างความมั่นใจ</b>   |                |     |         |      |            |
| 16. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี   |                |     |         |      |            |
| 17. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลให้ผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ คล่องแคล่ว  |                |     |         |      |            |
| 18. บุคลากรทางการแพทย์ให้ความจริงใจในการช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างแท้จริง  |                |     |         |      |            |
| 19. บุคลากรทางการแพทย์สร้างความรู้สึกรักให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของตนเองในการรักษาพยาบาล                        |                |     |         |      |            |
| 20. การแสดงท่าทีที่ของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเป็นมิตรสนใจในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการบอกกล่าวอย่างตั้งใจและจริงใจ |                |     |         |      |            |
| <b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>   |                |     |         |      |            |
| 21. มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาที่จำเป็น และมีความพร้อมในการให้บริการ                    |                |     |         |      |            |
| 22. มีเตียง และอุปกรณ์ที่จำเป็นให้ผู้ป่วยที่ต้องพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลอย่างเพียงพอ                                   |                |     |         |      |            |
| 23. มีที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ   |                |     |         |      |            |
| 24. โรงพยาบาลมีความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก และมีพื้นที่ให้นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ กว้างขวาง                          |                |     |         |      |            |
| 25. โรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย  |                |     |         |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น  
คำชี้แจง โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญของ  
ท่านมากที่สุด

| ความพึงพอใจในการใช้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 26. โรงพยาบาลมีบริการรักษาเฉพาะทางที่ตรงกับความต้องการ                                   |                  |     |         |      |            |
| 27. โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญในการรักษาโรค<br>หลากหลายด้าน                          |                  |     |         |      |            |
| 28. โรงพยาบาลอยู่ใกล้ที่พักอาศัย   |                  |     |         |      |            |
| 29. สามารถสอบถามค่ารักษาพยาบาลก่อนใช้บริการและได้<br>ข้อมูลค่ารักษาที่ครบถ้วน            |                  |     |         |      |            |
| 30. สามารถค้นหาข้อมูลการรักษาและการให้บริการด้าน<br>ต่างๆ จากเว็บไซต์โรงพยาบาล           |                  |     |         |      |            |
| 31. สามารถเลือกรับบริการที่เหมาะสมกับความสามารถใน<br>การจ่ายค่ารักษา                     |                  |     |         |      |            |
| 32. ได้รับการอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนการรักษา<br>และการให้บริการด้านอื่นๆ จากโรงพยาบาล |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*\*



**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 40 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 40 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .966             | 27         |

## Item-Total Statistics

|                | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Cronbach's Alpha<br>if Item Deleted |
|----------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| SQ1.6          | 95.78                         | 212.281                           | .774                                 | .964                                |
| SQ1.7          | 95.65                         | 213.003                           | .709                                 | .965                                |
| SQ1.8          | 95.75                         | 214.141                           | .787                                 | .964                                |
| SQ1.9          | 95.95                         | 212.305                           | .735                                 | .965                                |
| SQ1.10         | 95.95                         | 213.485                           | .679                                 | .965                                |
| SQ2.11         | 96.18                         | 217.122                           | .544                                 | .966                                |
| SQ2.12         | 95.90                         | 210.144                           | .816                                 | .964                                |
| SQ2.13         | 96.00                         | 211.795                           | .714                                 | .965                                |
| SQ2.14         | 96.38                         | 214.753                           | .598                                 | .966                                |
| SQ2.15         | 95.90                         | 209.579                           | .719                                 | .965                                |
| SQ3.16         | 96.08                         | 211.815                           | .703                                 | .965                                |
| SQ3.17         | 96.03                         | 211.307                           | .764                                 | .964                                |
| SQ3.18         | 95.90                         | 215.528                           | .597                                 | .966                                |
| SQ3.19         | 95.83                         | 211.892                           | .806                                 | .964                                |
| SQ3.20         | 95.93                         | 213.507                           | .721                                 | .965                                |
| SQ4.21         | 95.83                         | 207.430                           | .862                                 | .963                                |
| SQ4.22         | 96.05                         | 213.895                           | .709                                 | .965                                |
| SQ4.23         | 96.45                         | 219.023                           | .404                                 | .967                                |
| SQ4.24         | 96.08                         | 212.840                           | .720                                 | .965                                |
| SQ4.25         | 95.95                         | 210.254                           | .732                                 | .965                                |
| Satisfaction26 | 95.93                         | 212.225                           | .746                                 | .964                                |
| Satisfaction27 | 95.80                         | 212.779                           | .776                                 | .964                                |
| Satisfaction28 | 95.83                         | 213.687                           | .596                                 | .966                                |
| Satisfaction29 | 95.85                         | 211.413                           | .711                                 | .965                                |
| Satisfaction30 | 95.93                         | 212.122                           | .717                                 | .965                                |
| Satisfaction31 | 96.00                         | 213.641                           | .694                                 | .965                                |
| Satisfaction32 | 96.05                         | 211.638                           | .745                                 | .964                                |



Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 40 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 40 | 100.0 |

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

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .887             | 5          |

#### Item-Total Statistics

|        | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| SQ1.6  | 15.30                      | 5.908                          | .752                             | .856                             |
| SQ1.7  | 15.18                      | 5.840                          | .735                             | .860                             |
| SQ1.8  | 15.28                      | 6.358                          | .725                             | .865                             |
| SQ1.9  | 15.48                      | 5.897                          | .706                             | .867                             |
| SQ1.10 | 15.48                      | 5.846                          | .723                             | .863                             |

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 40 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 40 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .879             | 5          |

**Item-Total Statistics**

|        | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| SQ2.11 | 14.42                      | 7.687                          | .632                             | .870                             |
| SQ2.12 | 14.15                      | 6.849                          | .801                             | .831                             |
| SQ2.13 | 14.25                      | 6.962                          | .733                             | .847                             |
| SQ2.14 | 14.62                      | 7.010                          | .743                             | .845                             |
| SQ2.15 | 14.15                      | 6.797                          | .662                             | .868                             |

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 40 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 40 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .894             | 5          |

**Item-Total Statistics**

|        | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Cronbach's Alpha<br>if Item Deleted |
|--------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| SQ3.16 | 14.93                         | 6.071                             | .803                                 | .857                                |
| SQ3.17 | 14.88                         | 6.369                             | .763                                 | .866                                |
| SQ3.18 | 14.75                         | 6.808                             | .668                                 | .887                                |
| SQ3.19 | 14.68                         | 6.687                             | .748                                 | .870                                |
| SQ3.20 | 14.78                         | 6.743                             | .725                                 | .875                                |

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 40 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 40 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .848             | 5          |

**Item-Total Statistics**

|        | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Cronbach's Alpha<br>if Item Deleted |
|--------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| SQ4.21 | 14.08                         | 6.071                             | .709                                 | .803                                |
| SQ4.22 | 14.30                         | 6.472                             | .765                                 | .793                                |
| SQ4.23 | 14.70                         | 7.497                             | .372                                 | .889                                |
| SQ4.24 | 14.33                         | 6.328                             | .757                                 | .792                                |
| SQ4.25 | 14.20                         | 5.959                             | .731                                 | .797                                |

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 40 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 40 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .897             | 7          |

**Item-Total Statistics**

|                | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Cronbach's Alpha<br>if Item Deleted |
|----------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Satisfaction26 | 22.45                         | 13.485                            | .753                                 | .876                                |
| Satisfaction27 | 22.33                         | 14.122                            | .682                                 | .884                                |
| Satisfaction28 | 22.35                         | 13.464                            | .650                                 | .889                                |
| Satisfaction29 | 22.38                         | 12.907                            | .781                                 | .872                                |
| Satisfaction30 | 22.45                         | 13.587                            | .692                                 | .883                                |
| Satisfaction31 | 22.53                         | 13.897                            | .686                                 | .884                                |
| Satisfaction32 | 22.58                         | 13.738                            | .669                                 | .886                                |

## Frequencies

|   |         | Statistics |     |        |           |         |
|---|---------|------------|-----|--------|-----------|---------|
|   |         | Sex        | Age | Status | Education | Revenue |
| N | Valid   | 400        | 400 | 400    | 400       | 400     |
|   | Missing | 0          | 0   | 0      | 0         | 0       |

## Frequency Table

|       |      | Sex       |         |               |                    |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | ชาย  | 159       | 39.8    | 39.8          | 39.8               |
|       | หญิง | 241       | 60.3    | 60.3          | 100.0              |
| Total |      | 400       | 100.0   | 100.0         |                    |

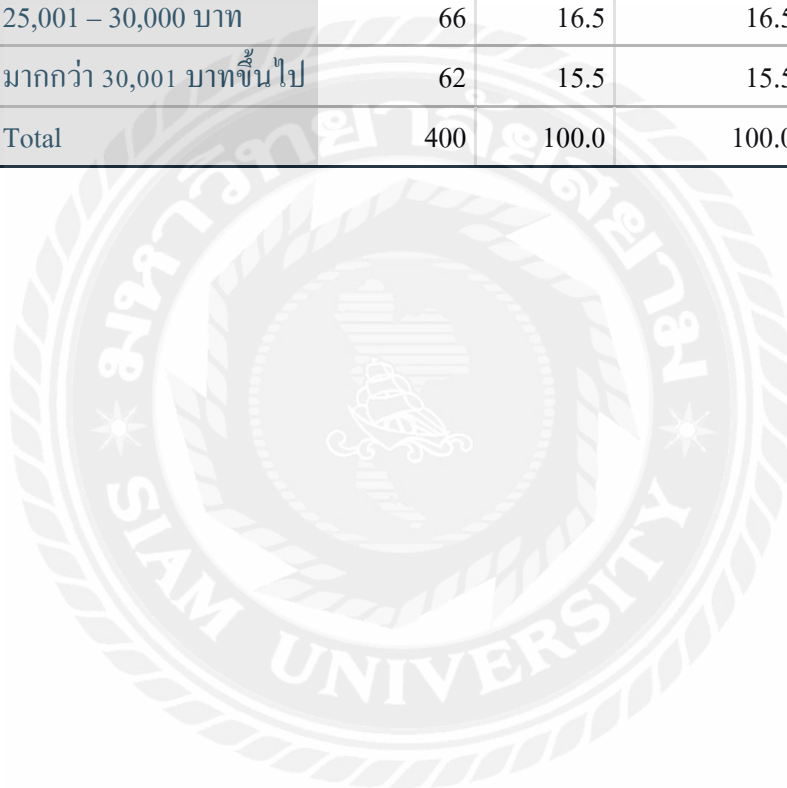
|       |                           | Age       |         |               |                    |
|-------|---------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |                           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี | 10        | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | อายุ 21 – 30 ปี           | 210       | 52.5    | 52.5          | 55.0               |
|       | อายุ 31 – 40 ปี           | 85        | 21.3    | 21.3          | 76.3               |
|       | อายุ 41 – 50 ปี           | 52        | 13.0    | 13.0          | 89.3               |
|       | อายุ 51 – 60 ปี           | 31        | 7.8     | 7.8           | 97.0               |
|       | อายุ 61 ปีขึ้นไป          | 12        | 3.0     | 3.0           | 100.0              |
|       | Total                     |           | 400     | 100.0         | 100.0              |

|       |                | Status    |         |               | Cumulative |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|------------|
|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Percent    |
| Valid | โสด            | 267       | 66.8    | 66.8          | 66.8       |
|       | สมรส           | 117       | 29.3    | 29.3          | 96.0       |
|       | หม้าย/หย่าร้าง | 16        | 4.0     | 3.0           | 99.0       |
|       | Total          | 400       | 100.0   | 100.0         |            |

|       |                             | Education |         |               | Cumulative |
|-------|-----------------------------|-----------|---------|---------------|------------|
|       |                             | Frequency | Percent | Valid Percent | Percent    |
| Valid | ประถมศึกษา                  | 17        | 4.3     | 4.3           | 4.3        |
|       | มัธยมศึกษาตอนต้น            | 15        | 3.8     | 3.8           | 8.0        |
|       | มัธยมศึกษาตอนปลาย//<br>ปวช. | 32        | 8.0     | 8.0           | 16.0       |
|       | ปวส./อนุปริญญา              | 28        | 7.0     | 7.0           | 23.0       |
|       | ปริญญาตรี                   | 253       | 63.3    | 63.3          | 86.3       |
|       | สูงกว่าปริญญาตรี            | 55        | 13.8    | 13.8          | 100.0      |
|       | Total                       | 400       | 100.0   | 100.0         |            |

**Revenue**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | ไม่เกิน 10,000 บาท       | 22        | 5.5     | 5.5           | 5.5                   |
|       | 10,001 – 15,000 บาท      | 84        | 21.0    | 21.0          | 26.5                  |
|       | 15,001 – 20,000 บาท      | 91        | 22.8    | 22.8          | 49.3                  |
|       | 20,001 – 25,000 บาท      | 75        | 18.8    | 18.8          | 68.0                  |
|       | 25,001 – 30,000 บาท      | 66        | 16.5    | 16.5          | 84.5                  |
|       | มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป | 62        | 15.5    | 15.5          | 100.0                 |
|       | Total                    | 400       | 100.0   | 100.0         |                       |





### Descriptive Statistics

|                | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|----------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| SQ1.6          | 400 | 3       | 5       | 3.66 | .712           |
| SQ1.7          | 400 | 3       | 5       | 3.74 | .711           |
| SQ1.8          | 400 | 2       | 5       | 3.81 | .681           |
| SQ1.9          | 400 | 2       | 5       | 3.77 | .683           |
| SQ1.10         | 400 | 2       | 5       | 3.70 | .733           |
| SQ2.11         | 400 | 2       | 5       | 3.44 | .658           |
| SQ2.12         | 400 | 2       | 5       | 3.75 | .743           |
| SQ2.13         | 400 | 2       | 5       | 3.68 | .772           |
| SQ2.14         | 400 | 1       | 5       | 3.47 | .807           |
| SQ2.15         | 400 | 2       | 5       | 3.81 | .741           |
| SQ3.16         | 400 | 2       | 5       | 3.53 | .718           |
| SQ3.17         | 400 | 2       | 5       | 3.68 | .758           |
| SQ3.18         | 400 | 2       | 5       | 3.76 | .722           |
| SQ3.19         | 400 | 3       | 5       | 3.74 | .671           |
| SQ3.20         | 400 | 2       | 5       | 3.80 | .674           |
| SQ4.21         | 400 | 2       | 5       | 3.73 | .796           |
| SQ4.22         | 400 | 2       | 5       | 3.75 | .686           |
| SQ4.23         | 400 | 2       | 5       | 3.41 | .750           |
| SQ4.24         | 400 | 2       | 5       | 3.68 | .747           |
| SQ4.25         | 400 | 2       | 5       | 3.75 | .814           |
| Satisfaction26 | 400 | 2       | 5       | 4.00 | .724           |
| Satisfaction27 | 400 | 2       | 5       | 3.94 | .762           |
| Satisfaction28 | 400 | 2       | 5       | 3.95 | .845           |
| Satisfaction29 | 400 | 2       | 5       | 3.95 | .887           |
| Satisfaction30 | 400 | 2       | 5       | 3.83 | .840           |
| Satisfaction31 | 400 | 2       | 5       | 3.71 | .774           |
| Satisfaction32 | 400 | 2       | 5       | 3.72 | .857           |

|                    |     |  |  |  |  |
|--------------------|-----|--|--|--|--|
| Valid N (listwise) | 400 |  |  |  |  |
|--------------------|-----|--|--|--|--|

### One Way

ONEWAY MeanSatisfic BY MeanSQ1

/MISSING ANALYSIS.

#### ANOVA

MeanSatisfic

|                | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| Between Groups | 70.270         | 12  | 5.856       | 27.400 | .000 |
| Within Groups  | 82.709         | 387 | .214        |        |      |
| Total          | 152.978        | 399 |             |        |      |

ONEWAY MeanSatisfic BY MeanSQ2

/MISSING ANALYSIS.

#### ANOVA

MeanSatisfic

|                | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| Between Groups | 64.935         | 13  | 4.995       | 21.899 | .000 |
| Within Groups  | 88.043         | 386 | .228        |        |      |
| Total          | 152.978        | 399 |             |        |      |

ONEWAY MeanSatisfic BY MeanSQ3

/MISSING ANALYSIS.

**ANOVA**

MeanSatisfic

|                | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| Between Groups | 54.765         | 12  | 4.564       | 17.983 | .000 |
| Within Groups  | 98.213         | 387 | .254        |        |      |
| Total          | 152.978        | 399 |             |        |      |

ONEWAY MeanSatisfic BY MeanSQ4

/MISSING ANALYSIS.

**ANOVA**

MeanSatisfic

|                | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| Between Groups | 68.542         | 14  | 4.896       | 22.323 | .000 |
| Within Groups  | 84.437         | 385 | .219        |        |      |
| Total          | 152.978        | 399 |             |        |      |

