



การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อ
ภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
The Analysis of Service Quality using KQCAH Model and Its Effect to
Organizational Image: A Case Study of Chumphonkhetudomsak
Hospital, Chumphon Province

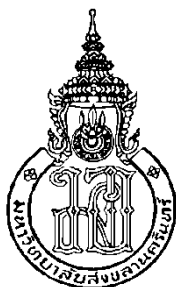
รสสุคนธ์ ทองกระจาย
Rossukon Tongkrajay

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อ
ภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
The Analysis of Service Quality using KQCAH Model and Its Effect to
Organizational Image: A Case Study of Chumphonkhetudomsak
Hospital, Chumphon Province

รสสุคนธ์ ทองกระจ่าย
Rossukon Tongkrajay

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อ
ภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ผู้เขียน นางสาวรสสุคนธ์ ทองกระจาย
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ดร.นฤบาล ยมะคุปต์)

.....ประธานกรรมการ
(ดร.นุชชรา พิงวิริยะ)

.....กรรมการ
(ดร.นฤบาล ยมะคุปต์)

.....กรรมการ
(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....
(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟาร์รุ่งสาง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ดร.นฤบาล ยมะคุปต์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวรสสุคนธ์ ทองกระจาย)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวรสสุคนธ์ ทองกระจาย)

นักศึกษา

| | |
|-----------------|---|
| ชื่อวิทยานิพนธ์ | การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร |
| ผู้เขียน | นางสาวรสสุคนธ์ ทองกระจาย |
| สาขาวิชา | บริหารธุรกิจ |
| ปีการศึกษา | 2560 |

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จ.ชุมพร ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงปัญหาที่นำมาสู่การวิจัย คือการใช้บริการทางการแพทย์ที่เพิ่มขึ้น ความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ การวิจัยในครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการที่รับรู้โดยผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร 2) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ที่แตกต่างกัน จังหวัดชุมพร เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งข้อคำถามเป็น 4 ตอน คือ 1) ข้อมูลภาพลักษณ์ ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 7 ข้อ 2) ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน) และ 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะจำนวน 1 ข้อ ตอนที่ 1 และ 2 เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการวิจัยคือ ผู้ป่วยใน (IPD) ที่นอนพักเพื่อรับการรักษาในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์อย่างน้อย 1 วันขึ้นไป จำนวน 400 คน ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน และมีรายได้อยู่ที่ประมาณ 5,000 – 10,000 บาท 2) ปัจจัยด้านคุณภาพและอิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีระดับในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยด้านอายุ และอาชีพมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) คุณภาพบริการ KQCAH มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรในระดับที่ R Square = .541

| | |
|----------------------|--|
| Thesis Title | The Analysis of Service Quality using KQCAH Model and Its Effect to Oranizational Image:A Case Study of Chumphonkhetudomsak Hospital,Chumphon Provice. |
| Author | Rossukon TongKrajay |
| Major Program | Business Administration |
| Academic Year | 2017 |

Abstract

The research indicates the analysis of the service's quality using the KQCAH model and its influence to the organization's image : case study of Chumphon Khetudomsak Hospital, Chumphon. The researcher has foreseen the problems which had led to doing the thesis which are the increasing of the numbers of people who use Medical Services, The expectations of the patients that have the influences to the organization's image. Therefore, the objectives of the research are ; First, the service's quality which is noticed by the patients which have its influence on the Chumphon Khetudomsak Hospital's image. Second, the difference of the demographic information of the patients which has the influence on the Chumphon Khetudomsak Hospital's image. The tool used for gathering the information is the list of questionnaires which have been classified into 4 main parts; 1) Image Information which includes 7 questions 2) The Service Qualitative Information 3) Personal Information (Gender, Age, Education, Occupation, Salary) and 4) One for suggestions. The first and second part are Rating Scale. The sample used for the research are 400 of Inpatients who are 20 years old or older and have admitted in Chumphon Khetudomsak Hospital at least 1 day using SPSS program for the information analysis. Percentile, Mean, Standard Deviation, T-Test, and One - Way ANOVA are used in statistics.

The results have been found that 1) Most of the patients in Chumphon Khetudomsak Hospital are female whose age are between 20 to 30 years old, graduated with Bachelor's Degree and most of their occupations are the officers from private sectors and the salary range is approximately between 5,000 – 10,000 Baht. 2) Qualitative factors and Organization's image in the patients' perspectives. Chumphon Khetudomsak Hospital is accordant to Empirical Information which has the service level as medium 3) Age-Factor and occupations that have its influences to Chumphon Khetudomsak Hospital's image significantly at the level of .05 statistically. Sex Educational level and salary have no relevance with regard to the image of Chumphon Khetudomsak Hospital significantly at the level of .05 statistically. And 4) KQCAH service quality influenced the image of Chumphon Hospital, Ramesh District, Chumphon Province at R Square = .541

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือรวมทั้งให้คำแนะนำและกำลังใจอย่างดีจาก ดร.นฤบาล ยมะคุปต์ อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นุชชรา พิงวิริยะ และดร.สุนันทา เหมทานนท์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษา แนะนำและชี้แนะข้อบกพร่อง และให้ความสะดวกในการค้นคว้าวิจัย การเขียนวิทยานิพนธ์ ตลอดจนช่วยตรวจสอบความถูกต้องจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และวิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียสละเวลาอันมีค่าสำหรับข้อมูลการวิจัย หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานที่ให้กำลังใจและอำนวยความสะดวกต่อการทำวิจัย

ท้ายสุดนี้ ขอขอบคุณครอบครัว บิดามารดา ญาติพี่น้องและคุณเอนก พัดจันทร์หอม สำหรับกำลังใจ ช่วยชี้แนะแนวทาง ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาต่อการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วง จึงขอมอบคุณความดีและประโยชน์ทั้งหลายที่เกิดจากการทำวิจัยนี้ แต่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รศสุคนธ์ ทองกระจาย

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-------------|
| บทคัดย่อ | (5) |
| ABSTRACT | (6) |
| กิตติกรรมประกาศ | (7) |
| สารบัญ | (8) |
| รายการตาราง | (10) |
| รายการภาพประกอบ | (12) |
| บทที่ | หน้า |
| 1 บทนำ | 1 |
| หลักการและเหตุผล..... | 1 |
| วัตถุประสงค์งานวิจัย..... | 2 |
| สมมติฐานการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตงานวิจัย..... | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 4 |
| คำนิยามศัพท์..... | 4 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| ประวัติโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์..... | 5 |
| ทฤษฎีแบบจำลอง KQCAH..... | 7 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์..... | 14 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 19 |
| กรอบแนวคิดงานวิจัย..... | 22 |
| 3 ระเบียบวิธีวิจัย | 23 |
| กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... | 23 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 24 |
| การทดสอบเครื่องมือ..... | 25 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 26 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 26 |
| การทดสอบสมมติฐาน..... | 26 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์..... | 27 |

สารบัญ(ต่อ)

| บทที่ | | หน้า |
|--------------|----------------------------------|-------------|
| 4 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 29 |
| | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 29 |
| 5 | อภิปรายผล..... | 46 |
| | สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล..... | 46 |
| | ข้อเสนอแนะ..... | 49 |
| | บรรณานุกรม..... | 51 |
| | ภาคผนวก | 54 |
| | ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย..... | 55 |
| | ประวัติผู้เขียน..... | 62 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.1 ตารางแสดงจำนวนผู้ป่วยใน (IPD) ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์.... | 23 |
| 3.2 ตารางแสดงผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)..... | 26 |
| 4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ..... | 29 |
| 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ..... | 29 |
| 4.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ..... | 30 |
| 4.4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง..... | 30 |
| 4.5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง..... | 31 |
| 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH โดยภาพรวม..... | 31 |
| 4.7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 1 ด้านการดูแลเอาใจใส่..... | 32 |
| 4.8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 2 ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ..... | 33 |
| 4.9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 3 ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ..... | 34 |
| 4.10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 4 ด้านสารสนเทศ..... | 35 |
| 4.11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 5 ด้านประสิทธิภาพ..... | 35 |
| 4.12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 6 ด้านคุณภาพอาหาร..... | 36 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 7 ด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ..... | 36 |
| 4.14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 8 ด้านความหลากหลายของบุคลากร..... | 37 |
| 4.15 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร..... | 37 |
| 4.16 ตารางแสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ..... | 38 |
| 4.17 ตารางแสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ..... | 39 |
| 4.18 ตารางการเปรียบเทียบรายชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกอายุ ด้านความน่าเชื่อถือ ในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค..... | 40 |
| 4.19 ตารางแสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 41 |
| 4.20 ตารางแสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ..... | 42 |
| 4.21 ตารางการเปรียบเทียบรายชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ ด้านความสามารถ เป็นที่ยอมรับ..... | 43 |
| 4.22 ตารางแสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้..... | 44 |
| 4.23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแบบจำลองคุณภาพบริการ KQCAH และภาพลักษณ์ ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร..... | 45 |

สารบัญญภาพ(ต่อ)

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 2.1 รูปแผนภูมิแสดงการแบ่งระดับระบบบริการสุขภาพ..... | 6 |
| 2.3 รูปภาพกรอบแนวคิด..... | 22 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เกิดขึ้นโดยมีปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อาทิ เช่น ปัจจัยด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม อีกทั้งการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ประชาชนสามารถเลือกใช้สินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีความคาดหวังในการใช้สินค้าและบริการที่สูงขึ้น องค์กรต่างๆจึงมีวิธีดึงดูดความน่าสนใจ และความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้วยการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรในด้านบวก ดึงปัจจัยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร (Kotler, 2003) และไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าภาพลักษณ์ไม่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร ดังจะเห็นได้จากสื่อโทรทัศน์ที่มีข่าวเกี่ยวกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กรใดมีข่าวหรือภาพลักษณ์ในทางด้านลบ อาจส่งผลกระทบต่อทำให้ประชาชนเลือกซื้อสินค้าหรือบริการเหล่านั้นน้อยลง ในขณะที่องค์กรใดที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ประชาชนย่อมให้ความสนใจในสินค้าหรือบริการเหล่านั้นมากกว่า

ซึ่งการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรนั้น คุณภาพบริการมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดองค์กรที่น่าเชื่อถือ ดังคำกล่าวที่ว่าคุณภาพบริการที่เป็นเลิศย่อมส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี (Wisher & Corney,2001) เห็นได้จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ ซึ่งมีการศึกษาในหลากหลายธุรกิจบริการ เช่น ธนาคาร ห้างสรรพสินค้า และสถานพยาบาล (ทรงพร โพธิสมพร,2547) ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่ตั้งปัจจัยด้านภาพลักษณ์มาเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการขายซึ่งปัจจุบันธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่สำคัญของประเทศ มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในทุกปี เช่น ธุรกิจโรงพยาบาลและการบริการด้านสุขภาพ เห็นได้จากการวางแผนของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้คาดการณ์ไว้ว่าแนวโน้มในปี 2559 จะมีอัตราการเติบโตของธุรกิจด้านสุขภาพที่เพิ่มสูงขึ้นจากปี 2558 โดยมีปัจจัยส่งเสริม ได้แก่ สัดส่วนของประชากรสูงวัยที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งปัจจุบันประชากรที่มีอายุเกินกว่า 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนมากกว่า 10% ของประชากรทั้งหมด มีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นเป็น 18% ในปีพ.ศ.2563 และสูงขึ้นเป็น 25% ในปีพ.ศ.2573 ส่งผลให้รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น จึงได้กำหนดนโยบายที่ชัดเจนที่จะขับเคลื่อนให้ไทยเป็นศูนย์กลางการแพทย์และสุขภาพนานาชาติ ด้วยการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและกระทรวงสาธารณสุข จึงเห็นได้ว่าการบริการด้านสุขภาพ เป็นธุรกิจที่ควรให้ความสำคัญ สามารถสะท้อนวิถีชีวิตและยกระดับความเป็นอยู่ของคนในประเทศให้ดีขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการทางด้านสุขภาพ อนามัยรวมถึงสถานพยาบาล สร้างความน่าเชื่อถือให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ที่ได้รับบริการทั้งภายในและภายนอกประเทศได้

ซึ่งปัจจุบันการวัดคุณภาพการบริการ สามารถพบได้หลายวิธีและหลากหลายเครื่องมือ เช่น แบบจำลอง SERVQUAL (Ziethaml, Parasuraman&Berry,1985) เป็นเครื่องมือที่กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ เป็นแบบจำลองที่นิยมนำมาใช้ในอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง เครื่องมือ HedPER (Firdaus Abdullah,2005) ใช้สำหรับวัดคุณภาพของสถาบันการศึกษา และเครื่องมือ BANKSERF (Avkiran, 1994) ใช้สำหรับธุรกิจการบริการประเภทธนาคาร แต่สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการเฉพาะทาง ได้แก่แบบจำลอง KQCAH เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการสำหรับโรงพยาบาล ปัจจุบันมีการนำแบบจำลอง KQCAH ไปศึกษาแล้วในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการศึกษาของ Victor Sower, JoAnn Duffy , William Kilbourne, Gerald Kohers and Phyllis Jones ในหัวข้อ The Dimensions Of Service Quality For Hospital Development And Use Of The KQCAH (2001) โดยเครื่องมือนี้กำหนดมิติเพื่อใช้วัดคุณภาพบริการในโรงพยาบาลไว้ทั้งหมด 8 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านการดูแลและเอาใจใส่,มิติที่ 2 ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ,มิติที่ 3 ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ,มิติที่ 4 ด้านสารสนเทศ,มิติที่ 5 ด้านประสิทธิภาพ,มิติที่ 6 ด้านคุณภาพอาหาร,มิติที่ 7 ด้านการสร้างความปลอดภัยแรกพบและมิติที่ 8 ความหลากหลายของบุคลากร เพื่อการวัดคุณภาพการให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำและครอบคลุม

โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ถือเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ที่มีนโยบายมุ่งพัฒนาสุขภาพของประชาชนเป็นหลัก ด้วยเครื่องมือการรักษาที่ครบถ้วนและเฉพาะทาง การบริการจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมี การบริการที่ดีย่อมสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการแสดงออกมาในรูปแบบความพึงพอใจ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการรักษา ความแม่นยำของการรักษา ความรวดเร็วในการเข้ารับการรักษา รวมถึงส่งผลให้เกิดชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล

การศึกษาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลและความสำคัญต่อภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ และเนื่องจากในประเทศไทยยังไม่มีกรนำแบบจำลอง KQCAH มาใช้วัดคุณภาพบริการในโรงพยาบาล ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของแบบจำลอง KQCAH เนื่องจากเป็นแบบจำลองเฉพาะที่แตกต่างจากแบบวัด SERVQUAL ที่ใช้วัดในอุตสาหกรรมทั่วไป ไม่ครอบคลุมในทุกด้านของโรงพยาบาล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการ และผลสะท้อนในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ในการศึกษาวิเคราะห์มิติการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพตามแบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เพื่อการพัฒนาไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดี โดยผลการศึกษา这不仅จะเป็นการสร้างประโยชน์ให้แก่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์แล้ว โรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนที่ต้องการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ที่ดียังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางได้ในอนาคตต่อไป

1.2 วัดผลประสงคงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพตามแบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพร เขตอรุณศักดิ์ จังหวัดชุมพร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 คุณภาพการให้บริการที่รับรู้โดยผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตอรุณศักดิ์ จังหวัดชุมพร

1.3.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตอรุณศักดิ์ จังหวัดชุมพร แตกต่างกันไป

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

สำหรับพื้นที่ที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลชุมพรเขตอรุณศักดิ์ จังหวัดชุมพร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยใน (IPD) ที่นอนพักเพื่อรับการรักษาในโรงพยาบาลชุมพรเขตอรุณศักดิ์ จังหวัดชุมพร อย่างน้อย 1 วันขึ้นไป

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของงานวิจัยในการครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่

1.4.3.1 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ แบบจำลอง KQCAH ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้านดังนี้

1. การดูแลและเอาใจใส่ (Respect & Caring)
2. ประสิทธิภาพและการต่อเนื่องในการบริการ (Effectiveness & Continuity)
3. ความเหมาะสมในการให้บริการ (Appropriateness)
4. สารสนเทศ (Information)
5. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
6. คุณภาพอาหาร (Effectiveness-Meals)
7. การสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)
8. ความหลากหลายของบุคลากร (Staff Diversity)

1.4.3.2 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์

1.4.3.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ต่อเดือน

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน พ.ค. – มิ.ย. 2559

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงคุณภาพการบริการ KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพร เขตระอุตมศักดิ์

1.5.2 ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร อุปกรณ์และสถานที่ในการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลชุมพรเขตระอุตมศักดิ์ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

1.6 คำนิยามศัพท์

1.6.1 **คุณภาพบริการ** หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในด้านการให้บริการ โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีมิติที่ใช้สำหรับประเมินทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่

มิติที่ 1 ด้านการดูแลและเอาใจใส่ (Respect & Caring)

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ (Effectiveness & Continuity)

มิติที่ 3 ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ (Appropriateness)

มิติที่ 4 ด้านสารสนเทศ (Information)

มิติที่ 5 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)

มิติที่ 6 ด้านคุณภาพอาหาร (Effectiveness-Meals)

มิติที่ 7 ด้านการสร้างประทับใจแรกพบ (First Impression)

มิติที่ 8 ความหลากหลายของบุคลากร (Staff Diversity)

1.6.2 **ภาพลักษณ์องค์กร** หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งเกิดมาจากการรับรู้ รับฟัง การได้เห็น และประสบการณ์ที่ได้รับจากในอดีต ส่งผลออกมาเป็นมุมมองที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ที่ได้รับบริการกับผู้ให้บริการในด้านบวก หรือด้านลบ

1.6.3 **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้ป่วยใน (IPD) ที่เข้ารับบริการที่นอนพักเพื่อรับการรักษาในโรงพยาบาลชุมพรเขตระอุตมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อย่างน้อย 1 วันขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพ ตามแบบจำลอง KQCAH ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี แนวความคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ประวัติโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
- 2.2 แบบจำลอง KQCAH (Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals)
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (Image)
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 ประวัติโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

โรงพยาบาลชุมพร ก่อตั้งครั้งแรกด้วยงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ.2495 โดยอาศัยพื้นที่เดิมซึ่งเป็นที่ตั้งของสนามบินกองทัพอากาศแต่ต่อมาได้ยกให้เป็นกรรมสิทธิ์ของจังหวัดชุมพร ในเนื้อที่ทั้งหมดร้อยละ 51 แต่เนื่องจากทางจังหวัดมีนโยบายที่จะก่อสร้างสนามกีฬาประจำจังหวัด จึงได้แบ่งพื้นที่บางส่วนไปเป็นสนามกีฬาประจำจังหวัด เหลือเป็นพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลชุมพรในขณะนี้ 51 ไร่ 2 งาน 24 ตารางวา โดยมีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้ากว้าง 250 เมตร ยาว 720 เมตร ตั้งอยู่ที่ตำบลท่าตะเภา ในเขตอำเภอเมืองชุมพร ห่างจากตลาดไปตามถนนพิศิษฐ์พยาบาล เป็นระยะทางประมาณ 1.6 กิโลเมตร วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ.2496 โรงพยาบาลชุมพร ได้เริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกโดยมีอาคารทั้งหมด 7 หลัง ได้แก่ เรือนผู้ป่วยสามัญขนาด 25 เตียง 1 หลัง บ้านพักจำนวน 3 หลัง โรงครัว โรงซักฟอก และเรือนเก็บศพ ซึ่งในระยะแรกนี้ยังขาดจำนวนบุคลากรและอุปกรณ์ จึงเปิดรับผู้ป่วยไว้รักษาได้เพียง 12 เตียง ต่อมาโรงพยาบาลชุมพร ได้รับพระราชทานนามใหม่ ซึ่งจากเดิมชื่อโรงพยาบาลชุมพร เป็น "โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์" เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ.2545 เป็นโรงพยาบาลขนาด 509 เตียง ในปัจจุบันได้ยกฐานะเป็นสถานบริการตติยภูมิระดับ 3.1

ปัจจุบันโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ เป็นสถานบริการประจำจังหวัดที่มีเครื่องมือและสามารถให้การรักษาได้ครบถ้วนและเฉพาะทาง โดยการจัดระดับบริการสาธารณสุขในสังกัดโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการเป็นเครือข่ายของกระทรวงสาธารณสุข ตามระบบข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ซึ่งแบ่งระดับสถานบริการออกเป็น 6 ระดับ คือ

1. หน่วยบริการปฐมภูมิ ระดับ 1 (Main PCU)
2. โรงพยาบาลชุมชน ระดับ 2.1
3. โรงพยาบาลชุมชน ระดับ 2.2

4. โรงพยาบาลชุมชน ระดับ 2.3
5. โรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป ระดับ 3.1
6. โรงพยาบาลระดับ Excellence Center ระดับ 3.2
ซึ่งสามารถสรุปเป็นภาพได้ดังนี้



รูปภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงการแบ่งระดับระบบบริการสุขภาพ
(รายงานการศึกษาสถานการณ์ข้อมูลสุขภาพองค์กรภาครัฐในจังหวัดสงขลา, 2558)

2.1.1 นโยบาย

2.1.1.1 ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการพัฒนางานสาธารณสุขตามแนวพระราชดำริและโครงการเฉลิมพระเกียรติเพื่อเทิดพระเกียรติพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

2.1.1.2 บูรณาการองค์ประกอบและบทบาทเขตสุขภาพระหว่างสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้การดูแลสุขภาพคนไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในทุกกระดับและทุกมิติ

2.1.1.3 พัฒนาการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้ประชาชนทุกกลุ่มวัยเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อสุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยความร่วมมือของทุกภาคส่วน โดยให้คนไทยมีโอกาสได้ ร่วมคิด ร่วมนำ ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบด้วย เป็นการอภิบาลแบบเครือข่าย เอื้ออำนวยระบบสุขภาพแห่งชาติ เชื่อมประสานทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน

2.1.1.4 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานทุกระดับทั้งการบริหารการเงินการคลัง การบริหารกำลังคน และการบริหารข้อมูลสุขภาพเพื่อสนับสนุนการปฏิรูปสาธารณสุขและปฏิรูปประเทศ เพื่อให้พลเมืองไทยมีสุขภาพแข็งแรง

2.1.1.5 ให้ความสำคัญในการพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุขทั้งความรู้ทักษะ การผลิตการใช้ การสร้างขวัญกำลังใจภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน

2.1.1.6 วิจัยและพัฒนาเพื่อส่งเสริมภูมิปัญญาไทยและสมุนไพรไทยให้มีคุณภาพครบวงจรและเกิดผลดีต่อเศรษฐกิจไทย

2.1.1.7 เร่งรัดปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบกฎเกณฑ์ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุข เพื่อประสิทธิผลที่ดีต่อสุขภาพของประชาชน

2.1.1.8 สนับสนุนกลไกการทำงานสาธารณสุขให้เป็นไปเพื่อส่งเสริมการสร้างควมมั่นคงและความผาสุกของสังคมไทยและสังคมโลก

2.1.2 แนวทางการทำงาน

2.1.2.1 กำหนดค่านิยมร่วมกันเพื่อปฏิบัติมุ่งสู่เป้าหมายคือให้คนไทยมีสุขภาพดีตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.1.2.2 สนองนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล

2.1.2.3 สานต่อนโยบายและโครงการในอดีตและปัจจุบันที่ดีมีประโยชน์

2.1.2.4 สร้างสามัคคีเพื่อให้บุคลากรโดยส่วนรวมมีความสุขเหมือนชื่อกระทรวง

2.2 ทฤษฎีแบบจำลอง KQACH (Key Quality Characteristics Assessment For Hospital)

2.2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

Gronroos (1982) ให้ความหมายคำว่าคุณภาพการให้บริการว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) เกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการ ซึ่งสามารถวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) คือเรื่องที่กระบวนการของการประเมิน

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องการประเมินหรือ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ดำเนินการในรูปแบบการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันปริมาณใด ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการคือการรับรู้ การให้บริการที่ได้รับจริงและลบด้วยความคาดหวังที่บุคคลนั้นๆ คาดว่าจะได้รับ ซึ่งหากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีความรู้สึกว่ น้อยกว่าสิ่งที่เราคาดหวัง ก็ย่อมจะทำให้ผู้ที่ได้รับบริการมองว่า คุณภาพการให้บริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่สมควรจะได้รับการยอมรับ ซึ่งในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ได้รับบริการสามารถรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้น ได้รับมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ คุณภาพการให้บริการ ก็จะมีค่าเป็นบวก แสดงถึงการมีคุณภาพในการให้บริการนั่นเอง

Lovelock (1996) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดที่เกี่ยวกับด้านสินค้า และบริการที่ลูกค้าที่มีความสามารถมากพอที่จะทำการซื้อหา และ

ก่อนการซื้อหานั้น อาจจะทำการศึกษาประเมินคุณภาพและความคุ้มค่าก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Wisher & Corney (2001) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ว่ามีแนวทางการศึกษาที่สำคัญ หรือที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งนักวิชาการทั้งสองท่านได้เสนอไว้ว่า คุณภาพด้านการให้บริการ เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับความเป็นเลิศด้านการให้บริการ (Superiority of the service)

Kotler (2003) กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า ในด้านการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังได้ ถ้าผลพบว่า บริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีกในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงหมายถึง การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างการตอบสนองด้านการบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับบริการที่ลูกค้าได้รับจริงจากผู้ให้บริการ และหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับมีระดับที่สูงกว่าการบริการที่คาดหวัง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ให้บริการหรือองค์กรนั้นๆ

เครื่องมือ KQCAH (Key Quality Characteristics Assessment For Hospital) เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล เพื่อประเมินคุณลักษณะที่สำคัญของโรงพยาบาล ซึ่งครอบคลุมมิติในด้านการดูแลและเอาใจใส่ ประสิทธิภาพและความต่อเนื่องในการบริการ ความเหมาะสมในการให้บริการ สารสนเทศ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในด้านบริการ ซึ่งมีมิติด้านคุณภาพในการวัดคุณภาพการให้บริการด้วยกัน 8 ด้านดังนี้ (Victor Sower และคณะ, 2001)

มิติที่ 1 ด้านการดูแลและเอาใจใส่ (Respect & Caring) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาตั้งแต่เรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพ การปฏิบัติกับผู้รับบริการด้วยความเคารพ ความอดทนของเจ้าหน้าที่ต่อการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ รวมถึงความดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องร้องขอ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ (Effectiveness & Continuity) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องการให้ข้อมูลการดูแลรักษาตนเองเมื่อออกจากโรงพยาบาล การจัดเตรียมการต่างๆ เพื่อให้ผู้ป่วยเดินทางออกจากโรงพยาบาลด้วยดี สามารถติดต่อโรงพยาบาลได้สะดวก รวมถึงความสามารถและความเป็นมืออาชีพในการรักษาผู้รับบริการ

มิติที่ 3 ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ (Appropriateness) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาส่วนใหญ่ในเรื่องสถานที่สำหรับให้บริการ อุปกรณ์การ

ให้บริการ สภาพแวดล้อมการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ การให้ความเป็นส่วนตัวแก่ผู้ป่วย รวมถึงการเก็บรักษาข้อมูลการรักษาของผู้ป่วยไว้เป็นความลับ

มิติที่ 4 ด้านสารสนเทศ (Information) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาส่วนใหญ่ในเรื่องการได้รับข้อมูลการรักษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูลของแพทย์ เวลาที่แพทย์ให้กับผู้ป่วย การแจ้งข้อมูลการรักษากับครอบครัว รวมถึง การให้ข้อมูลทางการเงินของฝ่ายการเงิน เช่นกัน

มิติที่ 5 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องการรักษาพยาบาล ตั้งแต่ การแจ้งการรักษาพยาบาล รายละเอียดของค่ารักษาพยาบาล รวมถึง การแก้ไขหรือชี้แจงข้อร้องเรียนของผู้รับบริการต่อค่ารักษาพยาบาลที่เรียกเก็บจากผู้รับบริการ

มิติที่ 6 ด้านคุณภาพอาหาร (Effectiveness-Meals) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาส่วนใหญ่ในเรื่องอาหารสำหรับผู้ป่วย ตั้งแต่เรื่องอุณหภูมิของอาหารรสชาติอาหาร รวมถึงความตรงต่อเวลาในการนำอาหารมาบริการและจัดเก็บอาหารหลังจากรับประทานเรียบร้อยแล้ว

มิติที่ 7 ด้านการสร้างประทับใจแรกพบ (First Impression) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อคำถาม เป็นเรื่องความสบายใจ ความประทับใจของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลครั้งแรก และ

มิติที่ 8 ความหลากหลายของบุคลากร (Staff Diversity) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อคำถาม เป็นเรื่องความหลากหลายของเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการ ว่ามีเจ้าหน้าที่เพียงพอหรือไม่

กล่าวโดยสรุปได้ว่า เครื่องมือวัดคุณภาพบริการเฉพาะทาง KQCAH จะประกอบด้วยมิติสำหรับวัดคุณภาพการให้บริการทั้งหมด 8 มิติ เพื่อให้ครอบคลุมการวัดคุณภาพบริการทั้งหมดทุกด้าน โดยคุณภาพบริการตามแบบจำลอง KQCAH สามารถแบ่งเป็นมิติต่างๆ ได้แก่ ด้านการดูแลและเอาใจใส่ ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ ด้านสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการสร้างประทับใจแรกพบและด้านความหลากหลายของบุคลากร ซึ่งสามารถแบ่งเป็นคำถามได้ทั้งหมด 75 ข้อคำถาม ซึ่งเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ KQCAH จะแตกต่างจากเครื่องมือ Servqual ในเรื่องความครอบคลุมของเนื้อหาในการวัดคุณภาพบริการ เนื่องจาก เครื่องมือ Servqual ใช้สำหรับวัดคุณภาพการให้บริการในระดับอุตสาหกรรมการให้บริการทั่วไป มิได้เฉพาะเจาะจงศึกษาเฉพาะทาง เช่น ใช้สำหรับวัดคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า และอุตสาหกรรมโรงงานทั่วไป เป็นต้น ความครอบคลุมของเนื้อหาจึงไม่สามารถนำมาวัดคุณภาพการให้บริการได้ดีเท่าที่ควร ต่อมาจึงมีการพัฒนาเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการให้บริการเฉพาะทางในหลากหลายสาขา เช่น เครื่องมือ HedPER ใช้สำหรับวัดคุณภาพการให้บริการของสถาบันการศึกษาและเครื่องมือ Bankserf ใช้สำหรับวัดคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประเภทธนาคาร เช่นเดียวกับเครื่องมือ KQCAH ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้สำหรับวัดคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาล เพื่อให้สามารถวัดคุณภาพบริการได้แม่นยำและได้ผลการศึกษาที่ถูกต้องนั่นเอง

2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพบริการที่มีการศึกษาและพัฒนาขึ้นมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

2.2.2.1 การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

- 1) วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพบริการว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร
- 2) มาตรฐานที่ใช้ เป็นมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดบริการ ตั้งแต่ Input, Process, Output, Outcome, และ Impact
- 3) ศาสตร์ที่ใช้ คือ Health Service Research

2.2.2.2 การเพิ่มคุณภาพ (Quality Improvement)

- 1) วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณภาพของบริการในมิติต่าง ๆ แล้วแต่ว่าจะต้องการให้มาตรฐานอะไรเพิ่มขึ้น
- 2) มาตรฐานที่ใช้ เช่น Practice Guideline ต่าง ๆ
- 3) ศาสตร์ที่ใช้ ขึ้นอยู่กับมิติที่ต้องการพัฒนา เช่น การพัฒนาคน การพัฒนาบริการ การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี เป็นต้น

2.2.2.3 ระบบคุณภาพ (Quality System)

- 1) วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบที่มารองรับและเป็นหลักประกันของคุณภาพบริการที่ต้องการ เช่น Information system, financial system เป็นต้น
- 2) มาตรฐานที่ใช้ เช่น Hospital Accreditation (HA), ISO 9001 เป็นต้น
- 3) ศาสตร์ที่ใช้เป็นเรื่องของการบริหารจัดการ (Management Science)

2.2.2.4 การเพิ่มศักยภาพผู้บริโภค (Consumer Empowerment)

- 1) วัตถุประสงค์เป็นการปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภคเพื่อหาแนวทางและวิธีการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมให้เกิดคุณภาพบริการได้อย่างไร
- 2) มาตรฐานและศาสตร์ที่ใช้เป็นเรื่องของมวลชน เช่น พฤติกรรมผู้บริโภค การเสริมพลังผู้บริโภค (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ ,2537) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพบริการจะประกอบด้วย 4 ปัจจัย ด้วยการประเมินคุณภาพว่าการบริการนั้นมีคุณภาพดีในระดับไหน แล้วจึงเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงยกระดับระบบที่ทำการวัดคุณภาพให้อยู่ในมาตรฐาน รวมถึงสอบถามผู้บริโภคเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการได้ตรงตามความต้องการ

2.2.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการ

2.2.3.1 การส่งมอบบริการ เป็นการพิจารณาที่จุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ว่าในการให้บริการลูกค้าของบริษัทเรามีจุดสัมผัสบริการอะไรบ้าง เช่น เคาน์เตอร์ชำระเงิน พนักงานขาย แผ่นพับ ป้ายประกาศ พนักงานตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) เป็นต้น องค์การต้องบริหารจัดการจุดสัมผัสบริการทุกจุดที่องค์กรมี ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการส่งมอบให้แก่ลูกค้า

2.2.3.2 ความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย เป็นการกำหนดว่าลูกค้าที่เราให้บริการในธุรกิจนั้น ลูกค้ากลุ่มใดเป็นกลุ่มเป้าหมาย และความต้องการของลูกค้าเป้าหมายคืออะไร ซึ่งตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ก็ให้ความสำคัญในการดำเนินการในเรื่อง"กำหนดลูกค้า

เป้าหมาย" ในหมวด 3 หัวข้อ 3.1 ก (1) ว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด โดยให้คะแนนสูงถึง 50 คะแนน

2.2.3.3 ธุรกิจอยู่รอด คือการให้บริการมิใช่เราให้บริการตามใจลูกค้าไปเสียทุกอย่าง แต่ต้องออกแบบบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกพอใจ และตอบโจทย์ธุรกิจ คือ บริษัทมีกำไรหรืออยู่รอด (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โศภคกุล, 2557)

สรุปได้ว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการจะประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ 1.) การส่งมอบบริการสามารถบริการให้กับผู้บริโภคในหลากหลายช่องทาง 2.) ความต้องการของลูกค้า กำหนดกลุ่มลูกค้าและพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ ว่ากลุ่มลูกค้าที่ต้องการนั้นมีพฤติกรรมการเลือกซื้อ หรือบริโภคสินค้าและบริการอย่างไร และ 3.) ธุรกิจอยู่รอด คือการที่ธุรกิจสามารถตอบโจทย์การบริการให้กับลูกค้าได้อย่างตรงจุด แต่ธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดได้ด้วยเช่นกัน

2.2.4 มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality)

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1988) ได้กำหนดมิติคุณภาพบริการ ดังนี้

2.2.4.1 ความวางใจได้ (Reliability)

1) ความสามารถของการบริการที่จะปฏิบัติงานได้ตรงเวลา ครบถ้วนและเป็นไปตามต้องการ

2) ความสม่ำเสมอ (Consistency) สามารถใช้บริการได้ตลอด

3) ความพึ่งพาได้ (Dependability) เมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ

2.2.4.2 ความเชื่อถือได้ (Assurance)

การที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินที่ใช้จ่าย และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ให้บริการผู้ใช้อย่างถูกต้อง เช่น ค่า Journal impact factor ต้องมีความสามารถที่ประกอบไปด้วย

1) ความสามารถในการให้บริการ

2) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication)

2.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

2.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

2.2.4.3 ความมีตัวตน (Tangibles)

ลักษณะงานบริการ

1) บริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดความต้องการได้

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้

3) งานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ (Intangibles) จึงต้องสร้างความมีตัวตน

4) บริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที

5) เตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

6) เตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก

7) สวยงามและสะอาด

ฉะนั้นความมีตัวตน หมายถึง รูปลักษณ์ทางกายภาพ อาคาร วัสดุอุปกรณ์ การบริการที่ดี รวมทั้งผู้ให้บริการ

2.2.4.4 ความเอาใจใส่ (Empathy)

การเข้าถึงง่าย ใส่ใจความรู้สึกของลูกค้า บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น การบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One stop service) เพื่อช่วยประหยัดเวลา การต้อนรับที่เหมาะสมและ บุคลิกภาพที่ดีจะแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการมีการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

2.2.4.5 การตอบสนองทันที (Responsiveness)

ความพร้อมของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุปได้ว่า มิติของคุณภาพบริการ สามารถแบ่งได้เป็น 5 มิติ ได้แก่ 1.ความวางใจได้ คือการบริการที่ดีสม่ำเสมอและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา 2.ความเชื่อถือได้ คือการที่ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ได้สูญเสียให้กับบริการนั้นๆ 3.ความมีตัวตน กล่าวได้ว่า การบริการไม่มีตัวตน แต่ต้องสร้างความมีตัวตนให้กับบริการนั้น เช่น ผู้ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ที่สะดวกครบครัน สามารถให้บริการได้ทันถ่วงที สิ่งเหล่านี้จึงเรียกว่าความมีตัวตน 4.ความเอาใจใส่ คือการที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจกับการบริการนั้นๆ เห็นใจเขาใจเรา เข้าถึงการบริการได้ง่ายและให้บริการด้วยความสุภาพ และ 5.การตอบสนองทันที คือความพร้อมที่จะให้บริการ ไม่ว่าจะเกิดปัญหาใดกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วและมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด จึงสรุปได้ว่า มิติคุณภาพบริการทั้ง 5 ข้อ นั้น มีความสำคัญในระดับที่เท่าเทียมกัน หากขาดข้อใดไป อาจทำให้บริการนั้นเกิดข้อบกพร่องขึ้นและไม่สามารถตอบโจทย์ให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่นั่นเอง

2.2.5 เกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการอย่างมีคุณภาพ

2.2.5.1. ความถูกต้อง (Accuracy) เรื่องของความถูกต้องในงานบริการมิใช่ความถูกต้องตามหลักเหตุผลเท่านั้น แต่ต้องเป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า ตัวอย่าง เช่น ลูกค้าโทรเข้ามาสอบถามที่คอลล์เซ็นเตอร์ว่ามีปัญหาอยู่ หากพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ไม่เข้าใจปัญหาของลูกค้าไม่จับประเด็นปัญหา ไปใช้วิธีเสนอรายละเอียดอื่น ในสิ่งที่ลูกค้าไม่ต้องการ ก็ยิ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดีหรืออารมณ์เสียขึ้นไปอีก ในการให้บริการลูกค้าไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบริการในรูปแบบใดๆ บริษัทและพนักงานต้องคำนึงถึงเรื่องความถูกต้องหรือถูกเรื่องตามที่ลูกค้าพูดถึงหรือตามที่ต้องการ การให้บริการที่จะเกิดความถูกต้องได้ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือพนักงานนั่นเอง พนักงานจะเป็นผู้ตอบโจทย์ลูกค้า แม้ลูกค้ายังมีได้พูดอะไรมาก หากพนักงานที่เก่งมีความสามารถก็สามารถให้บริการที่ถูกต้องถูกเรื่องตรงตามใจลูกค้า แนวทางที่ช่วยในการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีดังนี้

- 1) ตั้งใจฟังข้อมูลหรือคำถามของลูกค้า เราจะได้ทราบถึงหัวข้อหลักๆ ที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงได้รับรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกของลูกค้าว่าเป็นอย่างไร เช่น โกรธ อารมณ์ดี อยากพูดคุย ต้องการซื้ออย่างเร่งด่วน
- 2) ทวนความต้องการหรือถามกลับไปยังลูกค้า เพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าสอบถามและเป็นการยืนยันว่า พนักงานกับลูกค้าเข้าใจตรงกัน
- 3) ให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ในงานบริการอย่างเช่นคอลล์เซ็นเตอร์ เรื่องนี้จะเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะหากให้คำตอบแก่ลูกค้าไม่ตรงประเด็นแล้วอาจส่งผลให้เกิดปัญหาทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดี รวมทั้งการทำงานภายในบริษัทอาจต้องเกิดความล่าช้าในการแก้ไขงาน (Rework) ด้วย

2.2.5.2 เวลา (Time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

1) เวลาให้บริการ คือเวลาที่บริษัทใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย ซึ่งนิยมเรียกว่า SLA (Service Level Agreement) เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการของเราดีหรือไม่ดี เช่น ลูกค้านำรถยนต์มาซ่อมศูนย์ซ่อม ศูนย์ซ่อมสามารถแจ้งลูกค้าได้ทันทีว่าใช้เวลาซ่อม 1 ชั่วโมง หรือในกรณีที่คนไข้ไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาล โรงพยาบาลสามารถแจ้งลูกค้าได้ว่าตลอดวงจรบริการตั้งแต่ลงทะเบียน วัดความดัน พบแพทย์ ชำระเงิน รับยา ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง

2) เวลารอคอย คือ เวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ในงานบริการลูกค้าไม่ชอบการรอคอยใดๆ แต่ด้วยข้อจำกัดในการลงทุนทางธุรกิจ บริษัทไม่สามารถลงทุนอย่างสูงเพื่อลดการรอคอยของลูกค้า วิธีที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี รู้สึกผ่อนคลาย ขณะรอคอย ยกตัวอย่างเช่น เคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร หากเป็นวันสิ้นเดือนจะมีการใช้บริการที่สาขาหนาแน่นมาก จนทำให้เกิดคิวในการรอคอยสูง บางแห่งสูงมากกว่า 30 คิว แน่นอนว่าลูกค้าต้องรอมากกว่า 1 ชั่วโมง หากธนาคารจะลงทุนเพิ่มจำนวนเคาน์เตอร์ อีก 5 ช่องก็จะเป็นต้นทุนที่ต้องเสียทั้งการตกแต่งสถานที่ การจ้างคนเพิ่ม ธนาคารก็นิยมใช้วิธีทำให้ลูกค้ารู้สึกดี ผ่อนคลาย ไม่หงุดหงิดขณะรอคอยโดยการติดทีวีให้ลูกค้าดู มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารให้อ่าน มีน้ำให้ดื่ม ส่วนจะให้บริการอะไรเพิ่มเติมเพื่อสร้างความประทับใจที่แตกต่างให้กับลูกค้า ขึ้นอยู่กับการหาความคิดแปลกๆ ใหม่ๆ ของแต่ละธนาคาร

2.2.5.3 สม่าเสมอ (Consistency)

เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลา เมื่อลูกค้ามาใช้บริการวันไหน เวลาใด ที่ไหน บริษัทเราก็ยังให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน เพราะลูกค้าต้องการความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา เราต้องการให้ลูกค้านึกภาพรูปแบบการบริการของเราได้ทันทีว่าเป็นอย่างไร มีมาตรฐานในการให้บริการเหมือนกันทุกครั้ง มิใช่มาวันนี้ตอบอย่างหนึ่ง แต่พรุ่งนี้ตอบอีกอย่างหนึ่ง ทั้งที่เป็นคนคนเดียว หรือต่างคนก็ตาม หากบริษัทใดให้บริการที่ไม่สม่ำเสมอ ลูกค้าจะนึกถึงภาพที่ไม่แน่นอนในบริการ แล้วแต่จังหวะกับชะตา

บริษัทที่มีมาตรฐานการให้บริการ จะทำการสร้างมาตรฐานบริการและรักษาระดับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการตามมาตรฐานทุกครั้ง ทุกที่ ทุกเวลา เมื่อความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนไป บริษัทก็ทำการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นไปอีก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่

ลูกค้า และเป็นการต่อยอดการบริการทำให้คู่แข่งตามมาได้ยากขึ้นไปอีก บริษัทที่ให้บริการแบบไม่มีมาตรฐานบริการมีความไม่แน่นอนสูง ลูกค้าไม่ได้คาดหวังอะไรกับการให้บริการ ไม่นานบริษัทนี้ก็จะไม่มีลูกค้าเพราะลูกค้าไม่มั่นใจในบริการจะไปหาเจ้าอื่นหมด เมื่อเรามามองที่ตัวอย่างบริการที่มีมาตรฐานเช่น ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงทั้งสินค้าและบริการอย่างแมคโดนัลด์ เคเอฟซี เอ็ม เค และ เอส แอนด์ พี ทุกครั้งที่เข้าไปทานอาหารและใช้บริการเราจะได้รับบริการที่ไม่แตกต่างกันในแต่ละสาขา เราสามารถพาแขกต่างประเทศไปทานอาหารที่4ร้านนี้ได้อย่างสบายใจ มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์ ผิดปกติระหว่างทานอาหาร แต่ถ้าหากร้านอาหารที่ไม่มีมาตรฐาน ลูกค้าอาจได้รับอาหารที่ผิดรสชาติ จากที่เคยทาน อาจารย์รอยอาหารนาน หรือบริการที่ไม่สุภาพ เป็นต้น(พิสิทธ์ พิพัฒน์โกคากุล,2557)

โดยสรุปในการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ มีเกณฑ์ที่ช่วยให้การบริการที่ดี ด้วยปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่ 1. ความถูกต้อง คือ การให้บริการ การแก้ปัญหาที่ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า เป็นไปตามขั้นตอนและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด 2. เวลา แบ่งเป็นสองช่วงเวลา คือช่วงเวลาที่ลูกค้าได้รับบริการและช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอย เวลาที่ให้บริการต้องอยู่ในช่วงเวลาที่ลูกค้าสามารถรอได้ มีกำหนด เวลาที่ค่อนข้างชัดเจน และช่วงเวลาที่ลูกค้ารอคอย จำเป็นต้องหาสิ่งดึงดูด เพื่อให้ลูกค้า ทาระหว่างรอ เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ นั่งดูทีวี ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกรอคอยนานเกินไป และ 3. สม่าเสมอ ต้องมีการดูแลและให้บริการลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกันในทุกๆช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้ บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานสม่าเสมอ อีกทั้งบริษัทต้องหาความ ต้องการของลูกค้าเป้าหมายให้ได้ และส่งมอบให้ลูกค้าพอใจ อันเกิดจากการทำงานภายในองค์กร อย่างมีรูปแบบ มีระบบ มีมาตรฐาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (Image)

2.3.1 ความหมายของภาพลักษณ์

Frank Jefkins (1993) อธิบายว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจ(Corporate Image) หมายถึงภาพขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งรวมทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนรู้จัก เข้าใจ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ส่วนหนึ่งสามารถกระทำได้โดยอาศัย การนำเสนออัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) เพื่อให้คนทั่วไปสามารถมองเห็นได้ง่าย เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ ฯลฯ

Philip Kotler (2000) ได้ให้ความหมายของคำว่าภาพลักษณ์ไว้ว่า เป็นศูนย์รวมของความ เชื่อ ความคิด รวมทั้งความประทับใจที่คนหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความคิดและการกระทำสิ่งต่างๆที่ คนเรามีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวข้องกันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ

Argenti (2009) กล่าวถึง ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) ว่าเป็นสิ่งที่สะท้อนถึง อัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) โดยหมายถึงภาพขององค์กรในสายตาของกลุ่ม ผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ข่าวสารที่องค์กรได้เผยแพร่ผ่านทางสื่อ ตราสัญลักษณ์ และการนำเสนอตนเอง โดยครอบคลุมถึงการแสดงออกซึ่งวิสัยทัศน์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้องค์กรหนึ่งๆอาจ มีภาพลักษณ์หลากหลายขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละกลุ่มเหล่านั้นซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันกับองค์กร แตกต่างกันไป

วีรัช ลภีรัตน์กุล (2540) ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) คือภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง หมายรวมไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการ (Management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย และหมายรวมไปถึงผลิตภัณฑ์ (Product) และบริการ (Service) ที่บริษัทนั้นจำหน่าย ฉะนั้น คำว่าภาพลักษณ์ของบริษัท จึงมีความหมายค่อนข้างกว้าง โดยครอบคลุมทั้งตัวหน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายจัดการ และสินค้าหรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์ (2548) ให้ความหมายของคำว่า Image หรือภาพลักษณ์ไว้ว่า Image นั้นมีที่มาที่ไปที่สำคัญของคำต่างๆดังนี้

I = Institution คือ สถาบัน องค์กร หมายถึง ภาพลักษณ์ที่สร้างได้จากการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อสถาบันหรือองค์กร เช่น ต้องมีตึกอาคารใหญ่ มีโครงสร้างการจัดการที่มีความเป็นปึกแผ่น มีโลโก้ (Logo) ขององค์กรที่สามารถสร้างความจดจำและศรัทธาได้ในระยะยาว

M = Management คือ ผู้บริหาร หรือฝ่ายบริหาร หมายถึง ผู้บริหารขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนสี่บุคคลที่ต้องมีความฉลาด มีความดีความงาม มีผลงานและมีประสบการณ์ที่เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป

A = Action คือ การกระทำต่อประชาชนหรือผู้บริโภค หมายถึง มุ่งเน้นการให้บริการที่ดี ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค

G = Goodness คือ ความดี ความงาม หมายถึง การที่องค์กรแสดงความเป็นสมาชิกที่ดีหรือเป็นคนดีของสังคม กล่าวคือ เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) เช่น มีความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ ตรงไปตรงมา โปร่งใส หรือทำประโยชน์ให้แก่สังคมในด้านต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรได้ในระยะยาว

E = Employee คือ บุคลากรขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนทูตขององค์กรหรือสี่บุคคลอีกส่วนหนึ่งที่จะสามารถเสริมความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในองค์กรได้ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและกับสังคม บุคลากรขององค์กรนี้เปรียบเหมือนกระบอกเสียงที่สำคัญในการกระจายชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าขาดการสื่อสารที่ดีกับบุคลากร ขาดความเข้าใจที่ตรงกัน การสื่อสารภาพลักษณ์โดยผ่านสื่อ บุคคลประเภทนี้ก็จะกลับกลายเป็นภาพลบ และถ้าภาพลบถูกเผยแพร่โดยบุคลากรขององค์กรเองแล้วก็มักจะเป็นสิ่งที่ทุกคนเชื่อมากที่สุด

จิราภรณ์ สีขาว (2559) ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล หรือการดำเนินงาน ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจนี้อาจจะเป็นผลมาจาก การได้รับประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มา

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็คำพูดหรือการกระทำ ซึ่งมุมมองหรือความคิดนี้เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ได้รับรู้ และนำมาตีความเป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กรนั้น ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์ที่ดี หรือไม่ดี หากเป็นภาพลักษณ์ที่ดีจะสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบุคคลนั้น และหากเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอาจสร้างความไม่น่าเชื่อถือให้กับบุคคลนั้นได้เช่นกัน

2.1.2 ความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร

2.1.2.1 ช่วยทำให้องค์กรได้รับการสนับสนุน การมีภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือสินค้า หรือบริการมากขึ้น ทำให้อยากเข้ามาซื้อสินค้า หรือบริการ หรือการสนับสนุนเรื่องอื่นๆ เช่น กิจกรรมทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2.1.2.2 เป็นเสมือนเกราะป้องกันเมื่อมีปัญหา เมื่อใดที่องค์กรมีปัญหาด้านคุณภาพหรือด้านเทคนิค ถ้าองค์กรนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดี จะมีส่วนช่วยให้ลูกค้าให้อภัย หรือไม่ใส่ใจต่อข้อบกพร่องนั้น เช่น ในกรณีรถไฟฟ้าใต้ดิน หากทางรถไฟฟ้าใต้ดินมีภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ใส่ใจเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยของผู้โดยสารมาโดยตลอด เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้บริโภคน้อยกว่านี้ เพราะภาพลักษณ์ที่ดีจะเป็นเสมือนเกราะป้องกันให้กับองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม หากเกิดปัญหาบ่อยครั้งภาพลักษณ์ที่ดีอาจหายหมดไป และจะส่งผลให้ภาพลักษณ์นั้นเสียไปด้วย ส่วนองค์กรที่มีภาพลักษณ์ไม่ดี เมื่อเกิดปัญหาขึ้นลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ไม่ดีและมีความโกรธมากกว่าปกติ เพราะเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นคนไม่ดี เมื่อมีสิ่งใดเกิดขึ้นก็จะยิ่งย่ำความเชื่อเดิมของลูกค้านั่นเอง

2.1.2.3 การสร้างทัศนคติและความภูมิใจของคนในองค์กร องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้พนักงานในองค์กรมีความภูมิใจตั้งใจทำงาน เพื่อให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่ลูกค้า โดยเฉพาะองค์กรที่ดีมีส่วนส่งเสริมให้องค์กรสามารถแข่งขันในโลกธุรกิจในปัจจุบันได้ (อำนาจ วัตจินดา,2559)

ดังนั้นความสำคัญของภาพลักษณ์ จะช่วยส่งเสริมใน 3 ปัจจัยหลักได้แก่ ช่วยทำให้องค์กรได้รับการสนับสนุน เมื่อลูกค้าเห็นองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ย่อมทำให้ลูกค้ามั่นใจกับคุณภาพและสินค้าขององค์กรนั้น ทำให้อยากเข้ามาซื้อสินค้า รวมทั้งอยากสนับสนุนองค์กรเมื่อจัดกิจกรรมทางสังคม, เป็นเสมือนเกราะป้องกันเมื่อมีปัญหา การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมาโดยตลอด เมื่อเกิดข้อผิดพลาดใดๆ ขึ้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรอาจน้อยกว่าองค์กรอื่น เนื่องจากองค์กรมีภาพลักษณ์ในด้านที่ดีเสมอ การเกิดข้อผิดพลาดเล็กน้อยๆขึ้นจึงทำให้ประชาชนอาจมองข้ามข้อบกพร่องเหล่านั้นไป และทำให้เกิดการสร้างทัศนคติและความภูมิใจของคนในองค์กร เมื่อองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีอยู่เสมอ คนในองค์กรย่อมภาคภูมิใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนั้น มีความตั้งใจและพร้อมที่จะส่งเสริมและผลักดันให้องค์กรมีคุณภาพที่ดีขึ้นไปอีก

2.1.3 องค์ประกอบของภาพลักษณ์ และการเกิดภาพลักษณ์

Kenneth E. Boulding (1975) ได้ให้คำอธิบายว่า “ภาพลักษณ์” เป็นความรู้สึก และความรู้ของคนที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะความรู้ เป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นเองเฉพาะตน เป็นความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบไปด้วย “ข้อเท็จจริง คือสิ่งที่เราเป็นผู้กำหนด โดยแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้ด้านอัตวิสัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ที่ได้พบหรือประสบมา รวมทั้งมีความเชื่อด้วยว่าเป็นเรื่องจริง เพราะคนเราไม่สามารถที่จะทำความเข้าใจกับสิ่งต่างๆ ได้อย่างครบถ้วนเสมอไป เรามักจะได้เฉพาะภาพบางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งอาจไม่ชัดเจนแน่นอนเพียงพอ แล้วมักตีความหมาย (Interpret) หรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้น ๆ ด้วยตัวเราเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเป็นภาพลักษณ์ของสิ่งต่างๆที่อยู่ในโลกตามทัศนะของเรา และพฤติกรรมที่เราแสดงออกก็จะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ ที่เรามีอยู่ในสมองด้วย เพื่อให้ง่ายแก่การทำความเข้าใจ อาจแยกองค์ประกอบของภาพลักษณ์ได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริงองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนนี้มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างไม่อาจแบ่งแยกได้ คือ

2.1.3.1 องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการสังเกตโดยตรงแล้วนำสิ่งนั้นไปสู่การรับรู้ สิ่งที่ถูกรับรู้นี้อาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือสิ่งของต่างๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้โดยผ่านการรับรู้เป็นเบื้องต้นแรก

2.1.3.2 องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ส่วนที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภท ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตและรับรู้

2.1.3.3 องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อาจเป็นความรู้สึกผูกพันยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

2.1.3.4 องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Cognitive Component) เป็นความมุ่งหมายหรือเจตนา ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อตอบโต้กับสิ่งที่มารบกวนนั้น ซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านความรู้และองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก

องค์ประกอบเกี่ยวกับด้านการรับรู้ ความรู้ และด้านความรู้สึก รวมถึงการกระทำเหล่านี้สามารถผสมผสานกัน เพื่อให้เกิดเป็นภาพที่บุคคลได้มีประสบการณ์ในโลก ดังนั้น ภาพลักษณ์ที่เป็นเลิศของธุรกิจจึงมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งกว่าผู้บริโภคเป้าหมาย (Target Consumer) แต่ละรายจะเปลี่ยนฐานะมาเป็นลูกค้า (Customer) นั้น จะผ่านการรับรู้ (Perception) จนเกิดความรู้ (Knowledge) และความรู้สึก (Affection) ที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และองค์การธุรกิจ จนกระทั่งเกิดพฤติกรรมการซื้อ (Buying) มาบริโภคในที่สุด (สิทธิพล เครือรัฐติบาล, 2551)

ดังนั้น การเกิดภาพลักษณ์ จะประกอบด้วยความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งนั้น นำมาประมวลผลกับความรู้เชิงอัตวิสัย สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ องค์ประกอบเชิงการรับรู้ องค์ประกอบเชิงความรู้ องค์ประกอบเชิงความรู้สึก และองค์ประกอบเชิงการกระทำ เมื่อนำความรู้ที่เรามี ประสบการณ์ที่เราได้รับ มาประมวลผลร่วมกันจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ขึ้น ซึ่งภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้ที่ได้รับรู้มาก่อนหน้านี้

2.1.4 ประเภทของภาพลักษณ์

ในเชิงการประชาสัมพันธ์นั้น ภาพลักษณ์สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

2.1.4.1 ภาพลักษณ์ขององค์กรหรือภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรแห่งใดแห่งหนึ่ง รวมไปถึงด้านการบริหาร การจัดการสินค้าและบริการที่องค์กรหรือบริษัทนั้นจำหน่าย

2.1.4.2 ภาพลักษณ์ของสถาบัน (Institution Image) เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันโดยมากจะเน้นไปที่ตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ดังนั้นภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ระบบการบริหารจัดการ บุคลากร (ผู้บริหารและพนักงาน) ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ เป็นต้น

2.1.4.3 ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product/ Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการขององค์กรเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือบริษัท ซึ่งองค์กรหรือบริษัทหนึ่งๆ อาจมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดและหลายยี่ห้อจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ดังนั้น

ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดและทุกตราหือที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

2.1.4.4 ภาพลักษณ์ที่มีต่อตราสินค้า (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือตราหนึ่ง ทำให้สินค้าหรือบริการนั้นอยู่เหนือบริษัทคู่แข่งอื่นๆ และสามารถดำรงอยู่ในความทรงจำและจิตใจของประชาชนผู้บริโภคได้ แม้สินค้าหลายยี่ห้อจะมาจากบริษัทเดียวกัน แต่ก็ไม่จำเป็นต้องมีภาพลักษณ์เหมือนกัน เนื่องจากภาพลักษณ์ของตราหือถือว่าเป็นสิ่งเฉพาะตัว ขึ้นอยู่กับการกำหนดตำแหน่งครองใจ (Product Positioning) ของสินค้าหรือตราหนึ่งของบริษัทที่ต้องการให้มีความแตกต่าง (Differentiation) จากยี่ห้ออื่นๆ (วิรัช ลภรัตน์กุล ,2540)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ซึ่งอาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี หรือเปลี่ยนจากไม่ดีกลายเป็นดีก็ได้ เพราะฉะนั้น การสร้างภาพลักษณ์จำเป็นต้องอาศัยระยะเวลา การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงไม่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว หรือใช้เวลาเพียงช่วงสั้นๆ เนื่องจากภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อย และสะสมเพิ่มพูนมากขึ้น จนสามารถฝังรากฐานมั่นคงแน่นหนาอยู่ในจิตใจและทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชน ซึ่งผลที่ได้รับตามมาก็คือ ชื่อเสียง เกียรติคุณ ความนิยมชมชอบ ความเชื่อถือ ศรัทธา ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้ ซึ่งวิธีการประชาสัมพันธ์ก็มีบทบาทอย่างมากในการเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กร

2.1.5 องค์กรสามารถกำหนดภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์โดยอาศัยส่วนผสมการตลาดรวมไปถึงมิติอื่นๆ ของธุรกิจมาเป็นแนวทางการพิจารณา ดังนี้

2.1.5.1 ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านบริการ เช่น ความน่าเชื่อถือ บริการมีความทันสมัยมีเอกลักษณ์โดดเด่น มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

2.1.5.2 ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านราคา โดยทั่วไปผู้บริโภคจะเริ่มต้นจากจุดแรก คือ คำนึงถึงราคา ค่าบริการที่มีความเหมาะสม และยุติธรรม แต่ในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนั้น เป้าหมายของภาพลักษณ์ด้านราคาอาจต้องปรับตัวสู่อีกมิติหนึ่ง นั่นคือ ค่าบริการที่เหมาะสม ดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมเป็นต้น ขณะเดียวกันราคาที่สูงก็สามารถกำหนดระดับของผลิตภัณฑ์ได้เช่นกัน

2.1.5.3 ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านช่องทางการบริการ มักจะมุ่งเน้นในประเด็นเรื่องสถานที่บริการ และเวลาที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้สะดวก เช่น เครือข่าย จำนวนสาขา พนักงาน ความสวยงาม โดดเด่น มีเอกลักษณ์ที่ชัดเจน เป็นต้น

2.1.5.4 ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านการส่งเสริม จำแนกออกเป็นสองส่วนคือ

1) ภาพลักษณ์ของกิจกรรมการสื่อสารองค์กร เช่น การส่งเสริมด้วยกิจกรรมผ่านช่องทางต่าง ๆ สื่อโฆษณา และประชาสัมพันธ์ที่ใช้มีความทันสมัย มีรสนิยมที่ดี นอกจากนี้ในแง่ข่าวสารก็ต้องมีความเป็นเอกภาพ จริงใจ ไม่โอ้อวด สะท้อนเอกลักษณ์ได้ และตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

2) ภาพลักษณ์ของกิจกรรมส่งเสริมการขายในแง่ของรูปแบบ และอรรถประโยชน์ต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ยังครอบคลุมไปถึงกิจกรรม และอุปกรณ์ส่งเสริมการขายว่ามีความทันสมัย และเหมาะสมกับสินค้า เช่น ของแจก ของแถม พรีเมียมเตอร์ โดยกำหนดช่วงเวลาตามความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม

อย่างไรก็ตาม ความประทับใจของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนั้น บางครั้งก็ไม่ได้เกิดจากจุดแข็งด้านการตลาดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินแต่เพียงส่วนเดียว หากยังขึ้นอยู่กับส่วนที่เป็นคุณค่าเพิ่มอีกด้วย

2.1.5.5 ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของบริการเกิดขึ้นจากองค์ประกอบสำคัญสองส่วน คือ พนักงานและระบบธุรกิจ ต้องพัฒนาทั้งระบบบริการเพื่อให้มีภาพของความทันสมัย ก้าวหน้า รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ พร้อมกับพนักงานบริการที่มีความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว สุภาพ มีบุคลิกภาพ และอัธยาศัยไมตรีอันดี เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวกับการบริการได้เต็มที่

2.1.5.6 ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านองค์กร ถือว่าเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว หรืออัตลักษณ์ของแต่ละธุรกิจที่ชี้ชัดคุณลักษณะ ตัวตนขององค์กรว่าแตกต่างกันอย่างไร โดยยึดแนวคิดในการเป็น “องค์กรที่ดีของสังคม” (Good Corporate Citizen)

2.1.5.7 ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถ และคุณธรรมของเจ้าของธุรกิจ และผู้บริหาร ความมั่นคงก้าวหน้าของกิจการ มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความก้าวหน้าด้านวิทยาการของธุรกิจ ด้านความสามารถ อีกทั้งยังรวมไปถึงด้านความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ของพนักงาน การมีจริยธรรมและช่วยรับผิดชอบต่อสังคม การทำคุณประโยชน์แก่สังคม เช่น ในด้านศิลปวัฒนธรรม การศึกษา เยาวชน สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เราจะเห็นได้ว่าองค์กรขนาดใหญ่แต่ละแห่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งภาพลักษณ์เหล่านี้จะติดตราตรึงใจกับผู้ใช้บริการ และลูกค้าที่ทำให้นึกถึงอยู่เสมอเมื่อเห็นตราสินค้า (พจน ใจชาญสุขกิจ, 2553)

กล่าวโดยสรุปคือ องค์กรสามารถกำหนดภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้ โดยแบ่งเป็นภาพลักษณ์ในด้านต่างๆดังนี้ ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านบริการ ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านราคา ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านช่องทางการบริการ ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านการส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านองค์กร และภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถ ซึ่งหากสามารถกำหนดภาพลักษณ์ในด้านต่างๆเหล่านี้ รวมถึงสามารถพัฒนาให้ภาพลักษณ์เหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้จริงครบในทุกๆด้าน จะทำให้เกิดเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพิชชา ภัทรากร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป เป็นลูกจ้างในธุรกิจเอกชน จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 6,000 – 10,000 บาท มาโรงพยาบาลรัฐครั้งนี้ในฐานะผู้ป่วยนอก และใช้บริการโรงพยาบาลรัฐปานกลาง (3-4 ครั้งต่อปี) ผู้ใช้บริการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพและโรงพยาบาลรัฐจากโทรทัศน์มากที่สุด โดยลักษณะภาพที่รับรู้คือเป็นโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล การรับรู้ภาพลักษณ์บุคลากรในโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของแพทย์อยู่ในด้านบวกมากที่สุดคือ แพทย์เป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ ในขณะที่ภาพลักษณ์ของพยาบาล

อยู่ในด้านบวกมากที่สุด คือ พยาบาลเป็นผู้ที่มีความเมตตา กรุณา สำหรับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ อยู่ในด้านบวกมากที่สุดคือ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ โดยความเห็นของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะทางเพศ ระดับรายได้ และมีความถี่ในการมาโรงพยาบาลรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลรัฐไม่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทรงพร โพธิสมพร (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชน ตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงคาน จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์เชิงบวกของโรงพยาบาลเชียงคาน จังหวัดเลย ตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ภาพลักษณ์เชิงบวกด้านระบบการบริการและด้านบุคลากรอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารมีภาพลักษณ์เชิงบวกในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ การศึกษา ที่อยู่อาศัย ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์เชิงบวกของโรงพยาบาลเชียงคานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้และสิทธิบัตรที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์เชิงบวกไม่ต่างกัน ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเชียงคาน ยังมีความต้องการพัฒนาในบางด้าน โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ควรมีการวิจัยอื่นๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการและยกระดับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดเลย

ฉันทกร สดางค์พุฒิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลหนองบัวระเหว ตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและประชาชน และช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมต่อการสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ผลการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในด้านต่างๆ ในกลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นไปในทางบวก เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลระหว่างผู้ให้บริการผู้รับบริการและประชาชน โดยรวมทุกด้านสอดคล้องกันไปในทางบวก ภาพลักษณ์ที่มีความโดดเด่น ได้แก่ ภาพลักษณ์โรงพยาบาลในภาพรวม และภาพลักษณ์ผู้บริหาร ยกเว้นภาพลักษณ์ด้านบุคลากร และด้านการบริการ ซึ่งในกลุ่มประชาชนจะมีการรับรู้ที่แตกต่างไป และภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมจะมีการรับรู้ในทางบวก แต่กลุ่มตัวอย่างจะมีการรับรู้ในรายละเอียดและมีมติของกิจกรรมที่แตกต่างกัน ในด้านรูปแบบการสื่อสารพบว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความแตกต่างกันในด้านรูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อในการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร โดยการเลือกสื่อและช่องทางที่เหมาะสม จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร ผลการวิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในด้าน การสร้าง และ/หรือปรับปรุงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล และการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม

ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้รับบริการที่มาใช้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมของคุณภาพการให้บริการศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ และด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศึกษา

โรงพยาบาลสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการในด้านสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใน ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.5 ส่วนคุณภาพการให้บริการในด้านความ น่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้าน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ในระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นในด้านความน่าเชื่อถือและความ ไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่มากกว่า ระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ส่วนคุณภาพการให้บริการ ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจและด้านความเชื่อมั่นที่มีผู้รับบริการที่ เป็นแพทย์เพิ่มพูนทักษะ นักศึกษาแพทย์ และเจ้าหน้าที่ศูนย์แพทย์ฯ เห็นว่าการบริการของศูนย์ แพทย์ศาสตร์ศึกษา มีความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจและมีความเชื่อมั่นมากกว่าอาจารย์แพทย์ มี ความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.1 ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วและ การตอบสนองที่มีผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาแพทย์เห็นว่าการบริการของศูนย์แพทย์ศาสตร์ศึกษามี ความรวดเร็วและการตอบสนองมากกว่าอาจารย์แพทย์ และด้านการดูแลเอาใจใส่ที่มีผู้รับบริการที่ เป็นแพทย์เพิ่มพูนทักษะ และนักศึกษาแพทย์เห็นว่าการบริการของศูนย์แพทย์ศาสตร์ศึกษามีการดูแล เอาใจใส่มากกว่าอาจารย์แพทย์ มีความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ตามลำดับ ส่วน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่มีความต่างกัน

วสิษฐ์ พรหมบุตร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อ คุณภาพบริการ การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า โมเดลคุณ ลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล สามารถชี้วัดได้จาก 8 องค์ประกอบ คือ การ เรียนรู้ของทีม สารสนเทศ การให้อำนาจแก่บุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบ ภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร และการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และโมเดลคุณภาพบริการ ความเหมาะสมของบริการ ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการบริการ การให้ข้อมูลและสารสนเทศและความประทับใจในการบริการ โดยบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับของคุณภาพการบริการในภาพ รวมอยู่ในระดับดีมาก โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การ แห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการ บริการของโรงพยาบาล นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ กับโรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาล ขนาดกลาง - ขนาดเล็ก กับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ พบว่ามีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน โดย คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาล

2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย



2.2 ภาพกรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพตามแบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยใน (IPD) ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยใน (IPD) ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ซึ่งมีจำนวนดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนผู้ป่วยใน (IPD) ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

| พ.ศ. | จำนวนผู้ป่วยใน (IPD) ที่นอนพักเพื่อรับการรักษาอย่างน้อย 1 วันขึ้นไป (คน) |
|------|--|
| 2554 | 1,356 |
| 2555 | 1,380 |
| 2556 | 1,443 |
| 2557 | 1,490 |
| 2558 | 1,520 |

ที่มา : งานวิชาการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร, 2558

3.1.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้ป่วยใน (IPD) ที่นอนพักเพื่อรับการรักษาในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ อย่างน้อย 1 วันขึ้นไป ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจำนวนตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Tamane ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจาก

จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยในปี พ.ศ.2558 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378คน และเพื่อให้การศึกษาคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAHที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.1.4 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกศึกษาจากผู้ป่วยใน (IPD) ที่นอนพักเพื่อรับการรักษาในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์อย่างน้อย 1 วันขึ้นไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ในด้านต่างๆ จำนวน 7 ข้อ (พรพิชชา ภัทรากร,2545) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale)ตามแนวคิดของไลเคิร์ต (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| คะแนน | | ระดับภาพลักษณ์ |
|-------|------------------|------------------------|
| 5 | หมายถึงภาพลักษณ์ | อยู่ในระดับดีมาก |
| 4 | หมายถึงภาพลักษณ์ | อยู่ในระดับดี |
| 3 | หมายถึงภาพลักษณ์ | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึงภาพลักษณ์ | อยู่ในระดับไม่ดี |
| 1 | หมายถึงภาพลักษณ์ | อยู่ในระดับควรปรับปรุง |

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ในด้านต่างๆ โดยใช้แบบจำลอง KQCAH จำนวน 75 ข้อ (Victor Sowerและคณะ,2011) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ตามแนวคิดของไลเคิร์ต(Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

| คะแนน | | ระดับคุณภาพบริการ |
|-------|---------------------|------------------------|
| 5 | หมายถึงคุณภาพบริการ | อยู่ในระดับดีมาก |
| 4 | หมายถึงคุณภาพบริการ | อยู่ในระดับดี |
| 3 | หมายถึงคุณภาพบริการ | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึงคุณภาพบริการ | อยู่ในระดับไม่ดี |
| 1 | หมายถึงคุณภาพบริการ | อยู่ในระดับควรปรับปรุง |

โดยแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 ใช้การวิเคราะห์ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า

ระดับความสำคัญ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งการให้คะแนนเป็น 5 ช่วง (วิชิต อุ่ออัน, 2548) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการอธิบาย ดังนี้

| คะแนน | | ระดับความสำคัญ |
|-------------|---------|--------------------------------|
| 4.21 – 5.00 | หมายถึง | มีผลต่อการเลือกระดับมากที่สุด |
| 3.41 – 4.20 | หมายถึง | มีผลต่อการเลือกระดับมาก |
| 2.61 – 3.40 | หมายถึง | มีผลต่อการเลือกระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | หมายถึง | มีผลต่อการเลือกระดับน้อย |
| 1.00 – 1.80 | หมายถึง | มีผลต่อการเลือกระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนคำตอบลงในช่องว่างที่กำหนดให้

3.3 การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจหาความเที่ยง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.3.1 นำแบบสอบถามแบบจำลอง KQCAH ส่งให้สถาบันแปลภาษาจุฬาลงกรณ์เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญทำการแปลเนื้อหาแบบสอบถามได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

3.3.1.2 หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ไปนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ และนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น

3.3.1.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive) คือการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นใครก็ได้ที่มีลักษณะตรงตามความต้องการของผู้วิจัย จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นรายข้อ โดยใช้สูตรคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

| แบบสอบถาม | Cronbach's Alpha |
|---|------------------|
| คุณภาพบริการ KQCAH | |
| - การดูแลเอาใจใส่ | 0.921 |
| - ประสิทธิภาพและการต่อเนื่องในการบริการ | 0.896 |
| - ความเหมาะสมในการให้บริการ | 0.897 |
| - สารสนเทศ | 0.791 |
| - ประสิทธิภาพ | 0.690 |
| - คุณภาพอาหาร | 0.630 |
| - การสร้างความประทับใจแรกพบ | 0.66 |
| - ความหลากหลายของบุคลากร | |
| ภาพลักษณ์ | 0.918 |

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยประสานงานไปยังตึกและแผนกต่างๆที่ต้องการเข้าไปเก็บแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการเก็บข้อมูล เพื่ออนุญาตและขอความร่วมมือจากผู้ป่วยที่นอนพักเพื่อรักษาตัวในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

3.4.2 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะตามที่ต้องการ โดยชี้แจงจุดมุ่งหมายของการศึกษาและวิธีตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง หลังจากผู้ตอบแบบสอบถามทำการตอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว

3.4.3 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมด พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้กลับมา

3.4.4 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ค่าสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้และตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical packages for social science PC)

3.6 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH และอิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานงานวิจัย ข้อที่ 1 คือ

H_1 : คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

สมมติฐานนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการ KQCAH กับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

จากสมมติฐานการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาเขียนในรูปแบบสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพบริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

H_1 : คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

สมมติฐานงานวิจัยข้อ 2 คือ

H_2 : ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ด้านประชากรศาสตร์กับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

จากการสมมติฐานการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาเขียนในรูปแบบสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ที่แตกต่างกัน

H_1 : ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ที่แตกต่างกัน

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ ดังนี้

3.7.1 ค่าสถิติความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการและข้อมูลภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เพื่ออธิบายความถี่และร้อยละข้อมูลของแบบสอบถามในมุมมองของประชาชน

3.7.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : X) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการและข้อมูลภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยข้อมูลของแบบสอบถามในมุมมองของประชาชน

3.7.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการและข้อมูลภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เพื่ออธิบายการกระจายของข้อมูล

3.7.4 เปรียบเทียบภาพลักษณ์จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วย สถิติT-Test (Independent Sample)

3.7.5 เปรียบเทียบภาพลักษณ์กับปัจจัยส่วนบุคคลตามอายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพและรายได้ โดยเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนทางเดียวF-Test (One Way Anova) เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง และจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ่ (Scheffe')

3.7.6 การวิเคราะห์ความถดถอย (Simple regression) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลความมีอิทธิพลระหว่างแบบจำลองคุณภาพบริการ KQCAH และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพตามแบบจำลอง KQCAH และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 195 | 48.8 |
| หญิง | 205 | 51.2 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 ส่วนผู้ให้บริการเพศชายมีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| 20 - 30 ปี | 122 | 30.5 |
| 31 - 40 ปี | 103 | 25.7 |
| 41 - 50 ปี | 85 | 21.3 |
| 51 - 60 ปี | 51 | 12.7 |
| 61 - 70 ปี | 37 | 9.3 |
| 71 ปี ขึ้นไป | 2 | 0.5 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็น 25.7 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 61 - 70 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 71 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 142 | 35.5 |
| ปริญญาตรี | 206 | 51.5 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 43 | 10.7 |
| อื่นๆ | 9 | 2.3 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญา-ตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ,ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|---------------|
| รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | 26 | 6.5 |
| พนักงานหน่วยงานเอกชน | 126 | 31.3 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 97 | 23.3 |
| ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง | 99 | 24.7 |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน | 31 | 8.7 |
| อื่นๆ | 22 | 5.5 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานหน่วยงานเอกชน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง

จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุข้างต้นมีจำนวนมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| ไม่มีรายได้ | 43 | 10.7 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 61 | 15.2 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 186 | 46.5 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 101 | 25.3 |
| 20,001 บาทขึ้นไป | 9 | 2.3 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ผลการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด มีจำนวนเท่ากับ 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือผู้ให้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ผู้ให้บริการที่ไม่มีรายได้มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และผู้ให้บริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านคุณภาพบริการ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH โดยภาพรวม

(n = 400)

| ลำดับ | คุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยใช้แบบจำลอง KQCAH โดยภาพรวม | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|-------|---|-------------------|-------------|----------------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | ด้านการดูแลเอาใจใส่ | 3.24 | 0.74 | ปานกลาง |
| 2 | ด้านประสิทธิภาพและการต่อเนื่องในการบริการ | 3.41 | 0.72 | ปานกลาง |
| 3 | ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ | 3.43 | 0.74 | ปานกลาง |
| 4 | ด้านสารสนเทศ | 3.39 | 0.78 | ปานกลาง |
| 5 | ด้านประสิทธิภาพ | 3.46 | 0.79 | ปานกลาง |
| 6 | ด้านคุณภาพอาหาร | 3.40 | 0.76 | ปานกลาง |
| 7 | ด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ | 3.36 | 0.94 | ปานกลาง |
| 8 | ด้านความหลากหลายของบุคลากร | 3.51 | 0.93 | มาก |
| | รวม | 3.40 | 0.73 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.6 ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH โดยภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า มีระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยใช้แบบจำลอง KQCAH โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกระดับคุณภาพบริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH เป็นรายด้าน จะพบว่ามี 1 ด้าน ที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความหลากหลายของบุคลากร

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 1 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Respect&Caring)

(n = 400)

| ลำดับ | ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Respect&Caring) | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|------------|---|-------------------|-------------|----------------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | เจ้าหน้าที่รับทราบสิ่งที่ฉันร้องขอและให้บริการอย่างเป็นกันเอง | 3.13 | 0.89 | ปานกลาง |
| 2 | โดยรวม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ | 3.47 | 0.97 | ปานกลาง |
| 3 | เจ้าหน้าที่ร่าเริงและยิ้มแย้ม | 3.13 | 0.87 | ปานกลาง |
| 4 | เจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนน้อมต่อฉัน | 3.19 | 0.86 | ปานกลาง |
| 5 | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อฉันด้วยความเคารพ | 3.24 | 0.87 | ปานกลาง |
| 6 | เจ้าหน้าที่เป็นกันเองมาก | 3.16 | 0.94 | ปานกลาง |
| 7 | เจ้าหน้าที่จัดหาสิ่งที่ฉันต้องการก่อนที่ฉันจะร้องขอ | 3.11 | 0.96 | ปานกลาง |
| 8 | โดยรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปฏิบัติต่อฉันด้วยความเคารพ | 3.38 | 0.92 | ปานกลาง |
| 9 | เจ้าหน้าที่ใส่ใจฉัน | 3.26 | 0.91 | ปานกลาง |
| 10 | เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือฉันมากกว่าหน้าที่รับผิดชอบของตน | 3.19 | 0.94 | ปานกลาง |
| 11 | ดูเหมือนเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจฉัน | 3.19 | 0.97 | ปานกลาง |
| 12 | เจ้าหน้าที่มีความอดทนสูงในการดูแลฉัน | 3.25 | 0.93 | ปานกลาง |
| 13 | เมื่อฉันมีเรื่องรบกวนใจ เจ้าหน้าที่เข้ามาจัดการอย่างรวดเร็ว | 3.20 | 0.95 | ปานกลาง |
| 14 | เจ้าหน้าที่มีทัศนคติเป็นบวก | 3.26 | 0.87 | ปานกลาง |
| 15 | เจ้าหน้าที่อธิบายให้ฉันฟังว่าสิ่งที่ฉันต้องการอยู่ที่ไหนบ้าง | 3.30 | 0.93 | ปานกลาง |
| 16 | โดยรวม เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือฉันมากกว่าหน้าที่รับผิดชอบของตน | 3.31 | 0.97 | ปานกลาง |
| 17 | เจ้าหน้าที่ทำให้ฉันคลายกังวลลงมาก | 3.28 | 0.91 | ปานกลาง |
| 18 | โดยรวม เจ้าหน้าที่เคารพสิทธิของฉันในฐานะมนุษย์ | 3.39 | 0.92 | ปานกลาง |
| 19 | โดยรวม เจ้าหน้าที่รับทราบสิ่งที่ฉันร้องขอและให้บริการ | 3.42 | 0.89 | ปานกลาง |
| 20 | เจ้าหน้าที่รับฟังสิ่งที่ฉันต้องการ | 3.25 | 0.94 | ปานกลาง |
| 21 | เจ้าหน้าที่ดูแลสิ่งที่ฉันต้องการอย่างรวดเร็ว | 3.18 | 0.97 | ปานกลาง |
| 22 | โรงพยาบาลปกป้องดูแลความเป็นส่วนตัวของฉัน | 3.29 | 0.90 | ปานกลาง |
| 23 | ฉันรู้จักชื่อผู้ให้การดูแลฉัน | 3.20 | 0.98 | ปานกลาง |
| 24 | ฉันไม่ต้องเสียเวลารอรับบริการที่ต้องการ | 3.16 | 1.00 | ปานกลาง |
| 25 | ผู้ให้การดูแลฉันให้ข้อมูลที่ฉันต้องการ | 3.26 | 0.95 | ปานกลาง |
| 26 | ฉันไม่ต้องรอเข้ารับการรักษา | 3.18 | 1.02 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.24 | 0.74 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.7 ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 1 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Respect&Caring) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 2 ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ (Effectiveness&Continuity)

(n = 400)

| ลำดับ | ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ (Effectiveness&Continuity) | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|------------|--|-------------------|-------------|----------------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | ฉันได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลรักษาที่บ้านที่จำเป็นเมื่อออกจาก | 3.39 | 0.91 | ปานกลาง |
| 2 | โรงพยาบาลเมื่อได้รับอนุญาตให้กลับบ้านโรงพยาบาลพิจารณาว่าฉันทำอะไรได้บ้าง | 3.34 | 0.91 | ปานกลาง |
| 3 | โดยรวม การเดินทางจากโรงพยาบาลกลับบ้านเป็นไปได้ด้วยดี | 3.48 | 0.92 | ปานกลาง |
| 4 | โดยรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทำหน้าที่ของตนอย่างดีมาก | 3.47 | 0.91 | ปานกลาง |
| 5 | การเตรียมการต่างๆ เพื่อออกจากโรงพยาบาลเป็นไปได้ด้วยดี | 3.45 | 0.88 | ปานกลาง |
| 6 | มีการเตรียมการดูแลที่จำเป็นต่างๆ ให้พร้อมเมื่อข้าพเจ้ากลับบ้าน | 3.41 | 0.89 | ปานกลาง |
| 7 | ฉันได้รับอนุญาตให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลตัวฉัน | 3.36 | 0.90 | ปานกลาง |
| 8 | เมื่อฉันกลับบ้าน ฉันไม่ถูกทอดทิ้งโดยไม่มีกรดูแล | 3.35 | 0.90 | ปานกลาง |
| 9 | เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ฉันต้องรู้ทั้งหมด | 3.26 | 0.95 | ปานกลาง |
| 10 | โดยรวม ดูเหมือนเจ้าหน้าที่ใส่ใจความเจ็บป่วยของฉัน | 3.45 | 0.86 | ปานกลาง |
| 11 | โดยรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความเป็นมืออาชีพสูง | 3.55 | 0.91 | มาก |
| 12 | เมื่อฉันเจ็บปวด เจ้าหน้าที่พยายามควบคุมความเจ็บนั้น | 3.45 | 0.89 | ปานกลาง |
| 13 | ฉันสามารถติดต่อกับโรงพยาบาลอย่างสะดวกง่ายดาย | 3.49 | 0.91 | ปานกลาง |
| 14 | โดยรวม เจ้าหน้าที่มีความสามารถสูง | 3.49 | 0.91 | ปานกลาง |
| 15 | เจ้าหน้าที่ดูแลและปฏิบัติต่อฉันอย่างนุ่มนวล | 3.28 | 1.01 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.41 | 0.72 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.8 ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 2 ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ (Effectiveness&Continuity) ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 1 ข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อคำถามที่ว่า โดยรวมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความเป็นมืออาชีพสูง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 3 ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ (Appropriateness)

(n = 400)

| ลำดับ | ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ (Appropriateness) | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|-------|---|-------------------|------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | สถานที่สะอาดมาก | 3.38 | 0.94 | ปานกลาง |
| 2 | สถานที่สบาย กว้างขวาง | 3.37 | 0.92 | ปานกลาง |
| 3 | โดยรวม โรงพยาบาลให้บริการที่ฉันต้องการ | 3.51 | 0.97 | มาก |
| 4 | โดยรวม สถานที่ดีมาก | 3.59 | 0.92 | มาก |
| 5 | เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | 3.46 | 0.95 | ปานกลาง |
| 6 | เมื่อเข้ารับการรักษา ฉันไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มมากมาย | 3.39 | 0.90 | ปานกลาง |
| 7 | สถานที่น่ามอง | 3.35 | 0.95 | ปานกลาง |
| 8 | โรงพยาบาลให้ความสำคัญส่วนตัวแก่ผู้ป่วย | 3.47 | 0.91 | ปานกลาง |
| 9 | ฉันสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ | 3.51 | 0.92 | มาก |
| 10 | โรงพยาบาลเจียบพอสำหรับฉัน | 3.42 | 0.92 | ปานกลาง |
| 11 | โรงพยาบาลมีทุกสิ่งที่คุณต้องการ | 3.39 | 0.92 | ปานกลาง |
| 12 | ฉันรู้สึกว่าคุณเจ้าหน้าที่ต้องการให้ฉันหายดีจริงๆ | 3.40 | 0.91 | ปานกลาง |
| 13 | ของใช้ส่วนตัวของฉันได้รับการดูแลอย่างดี | 3.37 | 0.89 | ปานกลาง |
| 14 | แสงในโรงพยาบาลอยู่ในระดับพอดี | 3.41 | 0.90 | ปานกลาง |
| 15 | ฉันรู้สึกว่าความต้องการของฉันถูกรักษาเป็นความลับ | 3.39 | 0.92 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.43 | 0.74 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.9 ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 3 ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ (Appropriateness) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 3 ข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อคำถามที่ว่าโดยรวม โรงพยาบาลให้บริการที่ฉันต้องการโดยรวม สถานที่ดีมาก และ ฉันสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 4 ด้านสารสนเทศ (Information)

(n = 400)

| ลำดับ | สารสนเทศ (Information) | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|------------|---|-------------------|-------------|----------------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | ฉันได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วจากแพทย์ | 3.35 | 0.98 | ปานกลาง |
| 2 | แพทย์ให้ข้อมูลที่ฉันต้องการ | 3.42 | 0.92 | ปานกลาง |
| 3 | แพทย์แจ้งให้ฉันทราบถึงผลของการรักษา | 3.44 | 0.93 | ปานกลาง |
| 4 | แพทย์มีเวลาให้ฉันเมื่อฉันต้องการ | 3.33 | 0.90 | ปานกลาง |
| 5 | โดยรวม ฉันได้รับข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ | 3.47 | 0.91 | ปานกลาง |
| 6 | เจ้าหน้าที่แจ้งให้ครอบครัวฉันทราบในสิ่งที่ต้องรู้ | 3.39 | 0.90 | ปานกลาง |
| 7 | เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินให้ข้อมูลที่ฉันต้องการ | 3.33 | 0.93 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.39 | 0.78 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.10 ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 4 ด้านสารสนเทศ (Information) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 5 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)

(n = 400)

| ลำดับ | ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|------------|--|-------------------|-------------|----------------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | โดยรวม เจ้าหน้าที่จัดการใบแจ้งคำรักษาพยาบาลอย่างดี | 3.58 | 0.91 | มาก |
| 2 | ใบแจ้งคำรักษาพยาบาลตรงกับบริการที่ฉันได้รับ | 3.47 | 0.90 | ปานกลาง |
| 3 | ฉันสามารถเข้าใจรายละเอียดในใบแจ้งคำรักษาพยาบาล | 3.48 | 0.93 | ปานกลาง |
| 4 | มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายใบแจ้งคำรักษาพยาบาลแก่ฉัน | 3.37 | 0.95 | ปานกลาง |
| 5 | เจ้าหน้าที่ดูแลคำร้องเรียนใดๆ ที่ฉันมีเกี่ยวกับใบแจ้ง-คำรักษาพยาบาลอย่างดี | 3.40 | 0.92 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.46 | 0.79 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.11 ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 5 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี 1 ข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อคำถามที่ว่า โดยรวมเจ้าหน้าที่จัดการใบแจ้งคำรักษาพยาบาลอย่างดี

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 6 ด้านคุณภาพอาหาร (Effectiveness-Meals)

(n = 400)

| ลำดับ | คุณภาพอาหาร (Effectiveness-Meals) | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|-------|---|-------------------|------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | โดยรวม บริการอาหารดีมาก | 3.47 | 0.95 | ปานกลาง |
| 2 | เจ้าหน้าที่นำอาหารมาบริการในอุณหภูมิตที่เหมาะสม | 3.40 | 0.88 | ปานกลาง |
| 3 | อาหารรสชาติดี | 3.31 | 0.91 | ปานกลาง |
| 4 | เจ้าหน้าที่นำอาหารมาบริการตรงเวลา | 3.49 | 0.91 | ปานกลาง |
| 5 | เจ้าหน้าที่จัดเก็บจานอาหารที่สกปรกโดยทันที | 3.33 | 0.89 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.40 | 0.76 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.12 ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 6 ด้านคุณภาพอาหาร (Effectiveness-Meals) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 7 ด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)

(n = 400)

| ลำดับ | การสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|-------|---|-------------------|------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | ฉันรู้สึกสบายใจเมื่อพบหน้าเจ้าหน้าที่ครั้งแรก | 3.36 | 0.94 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.36 | 0.94 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.13 ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 7 ด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 8 ด้านความหลากหลายของบุคลากร (Staff Diversity)

(n = 400)

| ลำดับ | ความหลากหลายของบุคลากร (Staff Diversity) | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|------------|---|-------------------|-------------|------------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีหลายประเภท | 3.51 | 0.93 | มาก |
| รวม | | 3.51 | 0.93 | มาก |

จากตารางที่ 4.14 ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านที่ 8 ด้านความหลากหลายของบุคลากร (Staff Diversity) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

(n = 400)

| ลำดับ | ระดับภาพลักษณ์ | ระดับคุณภาพบริการ | | |
|------------|---|-------------------|-------------|----------------|
| | | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1 | ความทั่วถึงของการให้บริการประสานตามจุดต่างๆ | 3.34 | 1.03 | ปานกลาง |
| 2 | ความสามารถเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป | 3.40 | 0.87 | ปานกลาง |
| 3 | ความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค | 3.54 | 0.85 | มาก |
| 4 | องค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน | 3.56 | 0.83 | มาก |
| 5 | คุณภาพด้านการบริการ | 3.30 | 0.91 | ปานกลาง |
| 6 | ความมั่นคง เจริญก้าวหน้าขององค์กร | 3.61 | 0.89 | มาก |
| 7 | ชื่อเสียงองค์กรในความคิดของท่าน | 3.60 | 0.83 | มาก |
| รวม | | 3.48 | 0.73 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.15 ระดับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกภาพลักษณ์ เป็นรายด้าน พบว่ามี 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค ด้านองค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน ด้านความมั่นคง เจริญก้าวหน้าขององค์กร และ ด้านชื่อเสียงองค์กรในความคิดของท่าน

ข้อมูลด้านภาพลักษณ์

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ

(n = 400)

| ภาพลักษณ์โรงพยาบาลชุมพร เขตรอุดมศักดิ์ | เพศ | | | | t | Sig. |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | ชาย | | หญิง | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ความทั่วถึงของการให้บริการประสานตามจุดต่างๆ | 3.30 | 1.10 | 3.37 | 0.96 | 0.65 | 0.07 |
| 2. ความสามารถเป็นที่ยอมรับ | 3.38 | 0.89 | 3.42 | 0.86 | 0.55 | 0.71 |
| 3. ความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค | 3.57 | 0.78 | 3.50 | 0.91 | 0.82 | 0.12 |
| 4. องค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน | 3.56 | 0.78 | 3.56 | 0.87 | 0.01 | 0.22 |
| 5. คุณภาพด้านบริการ | 3.29 | 0.88 | 3.30 | 0.94 | 0.09 | 0.24 |
| 6. ความมั่นคง เจริญก้าวหน้าขององค์กร | 3.58 | 0.83 | 3.63 | 0.95 | 0.58 | 0.18 |
| 7. ชื่อเสียงองค์กรในความคิดของท่าน | 3.60 | 0.78 | 3.59 | 0.88 | 0.09 | 0.09 |
| รวม | 3.47 | 0.70 | 3.48 | 0.76 | 0.19 | 0.30 |

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิง มีความเห็นด้านภาพลักษณ์ ทั้ง 7 ด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

(n = 400)

| ภาพลักษณ์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ | อายุ | | | | | | | | | | | | F | Sig. |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 20=30 ปี | | 31=40 ปี | | 41=50 ปี | | 51=60 ปี | | 61=70 ปี | | 71 ปีขึ้นไป | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ความทั่วถึงของการให้บริการประสานตามจุดต่างๆ | 3.29 | 1.01 | 3.46 | 0.97 | 3.32 | 0.95 | 3.22 | 1.30 | 3.46 | 0.96 | 2.50 | 2.12 | 0.85 | 0.51 |
| 2. ความสามารถเป็นที่ยอมรับ | 3.46 | 0.81 | 3.42 | 0.87 | 3.33 | 0.84 | 3.42 | 1.04 | 3.38 | 0.80 | 3.38 | 2.12 | 1.14 | 0.33 |
| 3. ความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค | 3.65 | 0.79 | 3.51 | 0.86 | 3.40 | 0.82 | 3.41 | 0.98 | 3.78 | 0.71 | 2.50 | 2.12 | 2.35 | 0.04 |
| 4. องค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน | 3.64 | 0.78 | 3.56 | 0.82 | 3.46 | 0.78 | 3.45 | 0.94 | 3.57 | 0.81 | 2.50 | 2.12 | 1.54 | 0.17 |
| 5. คุณภาพด้านบริการ | 3.33 | 0.99 | 3.35 | 0.81 | 3.20 | 0.81 | 3.33 | 0.99 | 3.32 | 0.97 | 2.00 | 1.41 | 1.12 | 0.35 |
| 6. ความมั่นคง เจริญก้าวหน้าขององค์กร | 3.64 | 0.8 | 3.61 | 0.91 | 3.59 | 0.82 | 3.59 | 0.98 | 3.65 | 0.92 | 2.50 | 2.12 | 0.67 | 0.65 |
| 7. ชื่อเสียงองค์กรในความคิดของท่าน | 3.61 | 0.83 | 3.61 | 0.85 | 3.62 | 0.76 | 3.61 | 0.85 | 3.57 | 0.87 | 2.50 | 2.12 | 0.75 | 0.58 |
| รวม | 3.52 | 0.70 | 3.50 | 0.73 | 3.42 | 0.65 | 3.41 | 0.86 | 3.58 | 0.70 | 2.43 | 20.0 | 1.26 | 0.28 |

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') ได้ผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบรายค่าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ ด้านความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค

(n=400)

| อายุ (ปี) | \bar{X} | 20-30 ปี | 31-40 ปี | 41-50 ปี | 51-60 ปี | 61-70 ปี | 71 ขึ้นไป |
|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | | 20-30 ปี | 3.65 | 3.51 | 3.40 | 3.41 | 3.78 |
| 20-30 ปี | 3.65 | - | 0.24 | 0.04* | 0.09 | 0.39 | 0.06 |
| 31-40 ปี | 3.51 | | - | 0.35 | 0.48 | 0.10 | 0.09 |
| 41-50 ปี | 3.40 | | | - | 0.94 | 0.02* | 0.14 |
| 51-60 ปี | 3.41 | | | | - | 0.04* | 0.13 |
| 61-70 ปี | 3.78 | | | | | - | 0.04* |
| 71 ขึ้นไป | 2.50 | | | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบรายค่าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ ด้านความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี กับ 41-50 ปี, 41-50 ปี กับ 61-70 ปี, 51-60 ปี กับ 61-70 ปี และ 61-70 ปี กับ 71 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตร-อุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ด้านความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 400)

| ภาพลักษณ์โรงพยาบาล ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ | ระดับการศึกษา | | | | | | | | F | Sig. |
|--|------------------|------|------------------|------|------------------|------|-----------|------|------|------|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี | | ต่ำกว่าปริญญาตรี | | สูงกว่าปริญญาตรี | | อื่นๆ | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ความทั่วถึงของการให้บริการ ประสานตามจุดต่างๆ | 3.23 | 1.03 | 3.42 | 0.98 | 3.40 | 1.24 | 3.11 | 0.93 | 1.17 | 0.32 |
| 2. ความสามารถเป็นที่ยอมรับ | 3.38 | 0.83 | 3.44 | 0.86 | 3.33 | 1.04 | 3.22 | 0.97 | 0.40 | 0.75 |
| 3. ความน่าเชื่อถือในด้านความ เชี่ยวชาญในการรักษาโรค | 3.54 | 0.77 | 3.54 | 0.87 | 3.56 | 0.96 | 3.44 | 1.13 | 0.04 | 0.99 |
| 4. องค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้านสุขภาพ ของประชาชน | 3.53 | 0.79 | 3.61 | 0.83 | 3.49 | 0.91 | 3.22 | 0.97 | 0.89 | 0.44 |
| 5. คุณภาพด้านบริการ | 3.19 | 0.92 | 3.37 | 0.86 | 3.37 | 1.02 | 3.00 | 1.22 | 1.55 | 0.20 |
| 6. ความมั่นคง เจริญก้าวหน้าของ องค์กร | 3.62 | 0.83 | 3.64 | 0.88 | 3.51 | 1.12 | 3.33 | 1.12 | 0.52 | 0.67 |
| 7. ชื่อเสียงองค์กรในความคิดของ ท่าน | 3.61 | 0.81 | 3.61 | 0.80 | 3.56 | 0.98 | 3.22 | 0.83 | 0.66 | 0.57 |
| รวม | 3.44 | 0.68 | 3.52 | 0.71 | 3.46 | 0.89 | 3.22 | 1.03 | 0.71 | 0.55 |

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นด้านภาพลักษณ์ทั้ง 7 ด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

(n = 400)

| ภาพลักษณ์ โรงพยาบาลชุมพร เขตรอุดมศักดิ์ | อาชีพ | | | | | | | | | | | | F | Sig |
|--|-----------|------|-------------------|------|-----------------------|------|--------------------------|------|---------------------|------|-----------|------|------|------|
| | รับราชการ | | พนักงาน บริษัท | | นักเรียน/ นักศึกษา | | รับจ้าง/ พ่อค้าแม่ค้า | | แม่บ้าน/ พ่อบ้าน | | อื่นๆ | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ความทั่วถึงของการให้บริการประสานตามจุดต่างๆ | 2.88 | 0.99 | 3.46 | 0.96 | 3.26 | 1.19 | 3.27 | 0.98 | 3.45 | 1.06 | 3.68 | 0.65 | 2.15 | 0.06 |
| 2. ความสามารถเป็นที่ยอมรับ | 2.96 | 0.77 | 3.55 | 0.75 | 3.28 | 0.99 | 3.41 | 0.83 | 3.39 | 0.99 | 3.59 | 0.91 | 2.69 | 0.02 |
| 3. ความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค | 3.31 | 0.74 | 3.59 | 0.80 | 3.41 | 1.00 | 3.64 | 0.76 | 3.55 | 0.85 | 3.59 | 0.91 | 1.18 | 0.32 |
| 4. องค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน | 3.23 | 0.65 | 3.63 | 0.79 | 3.51 | 0.87 | 3.61 | 0.83 | 3.48 | 0.93 | 3.68 | 0.84 | 1.29 | 0.26 |
| 5. คุณภาพด้านบริการ | 2.88 | 0.95 | 3.35 | 0.85 | 3.36 | 0.91 | 3.25 | 0.98 | 3.29 | 0.97 | 3.45 | 0.74 | 1.43 | 0.21 |
| 6. ความมั่นคง เจริญก้าวหน้าขององค์กร | 3.23 | 0.86 | 3.64 | 0.86 | 3.58 | 1.04 | 3.65 | 0.81 | 3.61 | 0.95 | 3.91 | 0.61 | 1.51 | 0.18 |
| 7. ชื่อเสียงองค์กรในความคิดของท่าน | 3.31 | 0.70 | 3.70 | 0.75 | 3.54 | 0.89 | 3.54 | 0.81 | 3.68 | 0.94 | 3.73 | 0.88 | 1.41 | 0.22 |
| รวม | 3.12 | 0.68 | 3.56 | 0.64 | 3.42 | 0.83 | 3.48 | 0.70 | 3.49 | 0.82 | 3.66 | 0.67 | 2.03 | 0.07 |

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความสามารถเป็นที่ยอมรับ ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') ได้ผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ ด้านความสามารถเป็นที่ยอมรับ

(n =400)

| อาชีพ | \bar{X} | รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | นักเรียน/ นักศึกษา | รับจ้าง/ธุรกิจ ส่วนตัว | พ่อบ้าน/ แม่บ้าน | อื่นๆ |
|-----------------------|-----------|---------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------|-------|
| | | 2.96 | 3.55 | 3.28 | 3.41 | 3.39 | 3.59 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2.96 | - | 0.00* | 0.10 | 0.02* | 0.06 | 0.01* |
| พจน.บริษัท | 3.55 | | - | 0.02 | 0.25 | 0.35 | 0.83 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 3.28 | | | - | 0.27 | 0.54 | 0.13 |
| รับจ้าง/ธุรกิจส่วนตัว | 3.41 | | | | - | 0.88 | 0.38 |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน | 3.39 | | | | | - | 0.40 |
| อื่นๆ | 3.59 | | | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ ด้านความสามารถเป็นที่ยอมรับ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ พนักงานบริษัท, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ รับจ้าง/ธุรกิจส่วนตัว และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ด้านความสามารถเป็นที่ยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรจำแนกตามรายได้

(n = 400)

| ภาพลักษณ์โรงพยาบาล ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ | รายได้ | | | | | | | | | | F | Sig. |
|--|-------------|-------------|-------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| | ไม่มีรายได้ | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | | 5,000 - 10,000 บาท | | 10,001 - 20,000 บาท | | 20,001 บาท ขึ้นไป | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ความทั่วถึงของการให้บริการ ประสานตามจุดต่างๆ | 3.26 | 1.18 | 3.34 | 1.00 | 3.35 | 0.98 | 3.38 | 1.11 | 3.11 | 0.33 | 0.21 | 0.93 |
| 2. ความสามารถเป็นที่ยอมรับ | 3.21 | 1.01 | 3.46 | 0.92 | 3.44 | 0.77 | 3.44 | 0.95 | 2.89 | 0.60 | 1.48 | 0.20 |
| 3. ความน่าเชื่อถือในด้านความ เชี่ยวชาญในการรักษาโรค | 3.49 | 0.88 | 3.57 | 0.76 | 3.53 | 0.82 | 3.56 | 0.95 | 3.33 | 0.71 | 0.21 | 0.93 |
| 4. องค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้าน สุขภาพของประชาชน | 3.51 | 0.83 | 3.59 | 0.82 | 3.53 | 0.83 | 3.64 | 0.84 | 3.11 | 0.60 | 1.03 | 0.39 |
| 5. คุณภาพด้านบริการ | 3.28 | 0.98 | 3.18 | 0.83 | 3.32 | 0.88 | 3.40 | 0.96 | 2.67 | 1.00 | 1.67 | 0.16 |
| 6. ความมั่นคง เจริญก้าวหน้าของ องค์กร | 3.51 | 1.01 | 3.66 | 0.73 | 3.65 | 0.85 | 3.57 | 1.01 | 3.33 | 0.87 | 0.51 | 0.72 |
| 7. ชื่อเสียงองค์กรในความคิด ของท่าน | 3.60 | 0.93 | 3.52 | 0.77 | 3.65 | 0.80 | 3.56 | 0.89 | 3.33 | 0.71 | 0.53 | 0.71 |
| รวม | 3.41 | 0.84 | 3.48 | 0.66 | 3.50 | 0.68 | 3.51 | 0.82 | 3.11 | 0.58 | 0.73 | 0.57 |

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความเห็นด้านภาพลักษณ์ ทั้ง 7 ด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแบบจำลองคุณภาพบริการ KQCAH และภาพลักษณ์
ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

(n = 400)

| ภาพลักษณ์ | ภาพลักษณ์ | | | |
|----------------------------|-----------|----------|-------------------|-------|
| | R | R Square | Adjusted R Square | Sig |
| แบบจำลองคุณภาพบริการ KQCAH | 0.735 | 0.541 | 0.539 | 0.000 |
| รวม | 0.735 | 0.541 | 0.539 | 0.000 |

จากตารางที่ 4.23 เป็นการเปรียบเทียบความมีอิทธิพลระหว่างแบบจำลองคุณภาพบริการ KQCAH และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพบริการ KQCAH มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ในระดับที่ R Square = .541

บทที่ 5

อภิปรายผล

5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพ ตามแบบจำลอง KQCAH ต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยสอบถามจากผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดทั้งหมด 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็น ร้อยละ 100

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรูปแบบการสำรวจ (Survey Method) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล และใช้การเก็บข้อมูลครั้งเดียว (One-shot case study) วิธีสุ่มตัวอย่างเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : X) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยแสดงในรูปแบบตาราง เพื่อใช้สำหรับการอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการและข้อมูลภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ สำหรับการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบแบบ T-test Independent และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีค่าแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน และมีรายได้อยู่ที่ประมาณ 5,000 – 10,000 บาท

2. ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ระดับคุณภาพบริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ทั้ง 8 ด้าน มี 1 ด้าน ที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความหลากหลายของบุคลากร ส่วนอีก 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ ด้านสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพ ด้าน

คุณภาพอาหาร และด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ สามารถแยกสรุปในแต่ละด้านได้ดังนี้

- 1) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Respect&Caring) พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ (Effectiveness&Continuity) พบว่า ข้อคำถามที่ว่า โดยรวมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความเป็นมืออาชีพสูงมีระดับคุณภาพบริการในระดับมาก
- 3) ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ (Appropriateness) พบว่า มี 3 ข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อคำถามที่ว่าโดยรวม โรงพยาบาลให้บริการที่ฉันท้องการ, โดยรวมสถานที่ดีมาก และ ฉันทสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้
- 4) ด้านสารสนเทศ (Information) พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านสารสนเทศ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 5) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) พบว่า ข้อคำถามที่ว่า โดยรวมเจ้าหน้าที่จัดการใบแจ้งคำรักษาพยาบาลอย่างดีมีระดับคุณภาพบริการในระดับมาก
- 6) ด้านคุณภาพอาหาร (Effectiveness-Meals) พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- 7) ด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- 8) ด้านความหลากหลายของบุคลากร (Staff Diversity) พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านความหลากหลายของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ระดับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค ด้านองค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน ด้านความมั่นคง เจริญก้าวหน้าขององค์กร และ ด้านชื่อเสียงองค์กรในความคิดของท่าน

4. การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นด้านภาพลักษณ์ ทั้ง 7 ด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุแตกต่างกัน และมีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

จังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความสามารถเป็นที่ยอมรับ ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นำไปสู่การตอบสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. จากการเปรียบเทียบความมีอิทธิพลระหว่างแบบจำลองคุณภาพบริการ KQCAH และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพบริการ KQCAH มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ในระดับที่ $R \text{ Square} = .541$ หมายถึง แบบจำลองคุณภาพบริการ KQCAH มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาที่ได้กล่าวถึงในข้างต้นมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพและอิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีระดับในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลีษฐ์ พรหมบุตร (2554) ได้ทำการศึกษา คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพบริการ ผลการศึกษาพบว่าการเรียนรู้ของทีม สารสนเทศ การให้อำนาจแก่บุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร และการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และโมเดลคุณภาพบริการ ความเหมาะสมของบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ การให้ข้อมูลและสารสนเทศและความประทับใจในการบริการ โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัศมี สุขประเสริฐ (2551) ได้ทำการศึกษาผลกระทบค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ด้านข้อมูลจากการให้บริการ และด้านประสานงานการให้บริการมีความสัมพันธ์ผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม

2. ปัจจัยด้านอายุ และอาชีพมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัด

ชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงพร โปธิสมพร (2547) ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชน ตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า อายุ อาชีพ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์เชิงบวกของโรงพยาบาลเขียงคานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่มีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพร เขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิชชา ภัทรกร (2545) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะทางเพศ ระดับรายได้ และมีความถี่ในการมาโรงพยาบาลรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. จากการเปรียบเทียบความมีอิทธิพลระหว่างแบบจำลองคุณภาพบริการ KQCAH และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบจำลองคุณภาพบริการ KQCAH มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ในระดับมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ใช้บริการได้เสนอปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ดังนี้

1. ปัญหาสำหรับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร พบว่า เป็นเรื่องสถานที่จอดรถภายในโรงพยาบาลไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลจำนวนมาก แต่มีพื้นที่สำหรับจอดรถปริมาณจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาหาที่จอดเป็นเวลานานและในระยะทางไกลจากโรงพยาบาล หรือต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับจอดรถในพื้นที่ใกล้เคียงโรงพยาบาล

2. ข้อเสนอแนะสำหรับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร พบว่า เป็นเรื่องการให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง และความเต็มใจในการให้บริการ เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก ผู้ให้บริการอาจตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ไม่ตรงจุด ทำให้เกิดความล่าช้าในการรักษา และต้องใช้เวลาในการเดินเอกสารในแต่ละจุดค่อนข้างนาน

ซึ่งผลการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH และอิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้สนใจสามารถนำโมเดลคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH และอิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ไปใช้กับโรงพยาบาลแห่งอื่นหรืออาจทำการศึกษากับองค์กรที่มีลักษณะการให้บริการได้

2.2 ผู้สนใจสามารถนำโมเดลคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH และ

อิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ไป
ทำการศึกษาเพื่อทดสอบความแตกต่างของโมเดลในงานส่วนรับผิดชอบอื่น ๆ หรือบุคลากรใน
ตำแหน่งอื่น

2.3 ผู้ที่สนใจสามารถนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาโมเดล โดยอาจเพิ่มหรือลด
ตัวแปรอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมคุณภาพบริการให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์.(2537).คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด .
จุฬาลงกรณ์เวชสาร. 38(4), หน้า 169 -178.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก
[http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285
&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true).(16 กุมภาพันธ์ 2559).
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก
[http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285
&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true) (29 กุมภาพันธ์ 2559).
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. (2553). ทำไมธุรกิจต้องเปลี่ยนแปลงให้ทัน. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก
<http://www.mga.co.th/viewmarketing.php?id=161> (9 เมษายน 2559)
- ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์. (2553). คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพ
สิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ทรงพร โพธิสมพร. (2547). ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชน ตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ
กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงคาน จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- ธันยกร สดาศ์พุดิ. (2550). ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลหนองบัวระเหวตามการรับรู้ของผู้
ให้บริการผู้รับบริการและประชาชน และช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมต่อการสร้างการรับรู้
ภาพลักษณ์.วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ.(2553).พริกโฉมองค์กรด้วยการสื่อสารชั้นเวียงน.กรุงเทพมหานครพิมพ์
พรพิชชา ภัทรการ. (2545) การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ.
วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล.(2557).สำรวจคุณภาพบริการ (Service Quality Survey) เพื่อยกระดับ
บริการ.โปรดักทิวิตี เวิลด์ (Productivity world). ปีที่ 19 ฉบับที่ 109 (มี.ค.-เม.ย. 2557)
หน้า 47-50.
- วสิษฐ์ พรหมบุตร. (2555). คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพบริการ :
การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย์ช
- วิรัช ลภีรัตนกุล .(2540).การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วิจิต อุ๋อัน. (2550). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- รัศมี สุขประเสริฐ.(2551). ผลกระทบของค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อ
ภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรม. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม,. วิทยานิพนธ์ บช.ม. : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- รายงานการศึกษาศาสนาการณข้อมูลสุขภาพองค์กรภาครัฐในจังหวัดสงขลา.(2558)โครงการศึกษา
 สถานการณ์ข้อมูลสุขภาพองค์กรภาครัฐในจังหวัดสงขลา.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
 สิทธิพล เครือรัฐติกาล. (2551) แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์ขององค์กรและภาพลักษณ์ของชาติ.
 [ออนไลน์] สืบค้นจาก [http://kositthiphon.blogspot.com/2008/12/blog-
 post_11.html](http://kositthiphon.blogspot.com/2008/12/blog-post_11.html) (12 กุมภาพันธ์ 2559)
- อำนาจ วัดจินดา. (2559). การสร้างภาพลักษณ์องค์กร. บริษัท เอชอาร์ดี แมกซ์ จำกัด. [ออนไลน์]
 สืบค้นจาก[http://www.hrdmax.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=53963
 5746&Ntype=2](http://www.hrdmax.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=539635746&Ntype=2) (12 กุมภาพันธ์ 2559)
- Argenti, P. A. (2009). *Corporate Communication* (5th ed.). New York: McGraw-Hill
- Avkiran, Necmi Kemal (1994). *Developing an Instrument to Measure Customer Service
 Quality in Branch Banking*. International Journal of Bank Marketing, vol.12 no.6
 pp.10-18.
- Fisher, K. (2010). *Technology – Enabled Active Learning environments: an appraisal*.
 University of Melbourne: Australia.
- Gronroos,C.(1990).*Service management and Marketing*.Lesington, MA:Lexington Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988, Fall). A Conceptual Model of
 Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*,
 49,41-50.
- Kotler, P. (2000). *marketing Management (10th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice
 Hall.44
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, Philip.(2000). *Marketing Management*. The Millennium edition.New Jersey:
 Prentic - Hall
- Lovelock, C. H. (1996). *Services marketing*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Schmenner,R.W.(1995,January-February).*Escaping the black holes of cost accounting*.
 Business Horizons, pp.66-72
- Victor Sower, JoAnn Duffy , William Kilbourne, Gerald Kohers and Phyllis Jones. (2001)
 . *The Dimensions of Service Quality For Hospitals : Development and Use of
 the KQCAH Scale*. Health Care Management Aspen Publishers, Inc.47-59
- Wisher, J.D. & Corney, W.J., (2001). Comparing practices for capturing bank customer
 feedback – Internet versus traditional bankibg. *Benchmarking : An International
 Journal*, 8(3), 240-250
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality and value : A mean-end
 model and synthesis of evidence*. Journal of Marketing, 52, pp. 2 - 22.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อ
ภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ
โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตร
อุดมศักดิ์เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามจากท่าน โดยอ่านคำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถามในแต่ละส่วน และตอบให้ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และโปรดให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกคำถาม

แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยใช้แบบจำลอง
KQCAH จำนวน 75 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ มีลักษณะคำถามเป็นคำถาม
ปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนคำตอบลงไปได้เลย จำนวน 1 ข้อ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบคำถามทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน ซึ่งข้อมูล
ที่ท่านกรุณาตอบให้ จะถือว่าเป็นความลับ โดยจะนำเสนอในเชิงวิชาการและการศึกษาเท่านั้น และจะ
ไม่เปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่ท่านทั้งในด้านหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านและขอขอบพระคุณที่ท่านได้
เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวรสสุคนธ์ ทองกระจ่าง

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถาม

เรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์
ขององค์กร:กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

| | | |
|---|---------|------------------------|
| 5 | หมายถึง | อยู่ในระดับดีมาก |
| 4 | หมายถึง | อยู่ในระดับดี |
| 3 | หมายถึง | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | อยู่ในระดับไม่ดี |
| 1 | หมายถึง | อยู่ในระดับควรปรับปรุง |

ตอนที่ 1 ความรู้สึกของท่านที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ในด้านต่างๆ

| ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ดีมาก 5 | ดี 4 | ปานกลาง 3 | ไม่ดี 2 | ควร ปรับปรุง 1 |
| 1.ความทั่วถึงของการให้บริการประสานงานตามจุดต่างๆ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.ความสามารถเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.ความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.องค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.คุณภาพด้านการบริการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.ความมั่นคง เจริญก้าวหน้าขององค์กร | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.ชื่อเสียงองค์กรในความคิดของท่าน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ตอนที่ 2 การรับรู้ของท่านที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยใช้แบบจำลอง KQCAH

| คุณภาพบริการของโรงพยาบาล | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | ไม่ดี | ควรปรับปรุง |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. เจ้าหน้าที่รับทราบสิ่งที่ฉันร้องขอและให้บริการอย่างเป็นกันเอง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. เจ้าหน้าที่ร่าเริงและยิ้มแย้ม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. เจ้าหน้าที่สุภาพอ่อนน้อมต่อฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อฉันด้วยความเคารพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. เจ้าหน้าที่เป็นกันเองมาก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. เจ้าหน้าที่จัดหาสิ่งทีฉันต้องการ โดยที่ฉันไม่ต้องร้องขอ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. เจ้าหน้าที่ใส่ใจฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือฉันมากกว่าหน้าที่รับผิดชอบของตน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. เจ้าหน้าที่มีความอดทนสูงในการดูแลฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. เมื่อฉันมีเรื่องรบกวนใจ เจ้าหน้าที่เข้ามาจัดการอย่างรวดเร็ว | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่เป็นบวก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. เจ้าหน้าที่อธิบายให้ฉันฟังว่าสิ่งทีฉันต้องการอยู่ตรงไหนบ้าง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. เจ้าหน้าที่ทำให้ฉันคลายกังวลลงมาก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. เจ้าหน้าที่รับฟังสิ่งทีฉันต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. เจ้าหน้าที่ดูแลสิ่งทีฉันต้องการอย่างรวดเร็ว | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลทีฉันต้องรู้ทั้งหมด | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. เจ้าหน้าที่ดูแลและปฏิบัติต่อฉันอย่างนุ่มนวล | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. โรงพยาบาลปกป้องดูแลความเป็นส่วนตัวของฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. ฉันรู้จักชื่อผู้ให้การดูแลฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. ฉันไม่ต้องเสียเวลารอรับบริการทีต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. ผู้ให้การดูแลฉันให้ข้อมูลทีฉันต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. ฉันไม่ต้องรอเข้ารับการรักษา | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. ฉันได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลรักษาที่บ้านทีจำเป็นเมื่อออกจากโรงพยาบาล | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| คุณภาพบริการของโรงพยาบาล | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ดีมาก 5 | ดี 4 | ปานกลาง 3 | ไม่ดี 2 | ควรปรับปรุง 1 |
| 25. เมื่อได้รับอนุญาตให้กลับบ้าน โรงพยาบาลแจ้งว่าฉันทำอะไรได้บ้าง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. การเตรียมการต่างๆเพื่อออกจากโรงพยาบาลเป็นไปได้ด้วยดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. มีการเตรียมการดูแลที่จำเป็นต่างๆให้พร้อมเมื่อข้าพเจ้ากลับบ้าน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. ฉันได้รับอนุญาตให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลตัวฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. เมื่อฉันกลับบ้าน ฉันไม่ถูกทอดทิ้งโดยไม่มีการดูแล | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. เมื่อฉันเจ็บปวด เจ้าหน้าที่พยายามควบคุมความเจ็บนั้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. ฉันสามารถติดต่อกับโรงพยาบาลอย่างสะดวกง่ายดาย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. สถานที่สะอาดมาก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. สถานที่สบาย กว้างขวาง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. เมื่อเข้ารับการรักษา ฉันไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มมากมาย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. สถานที่น่ามอง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. โรงพยาบาลให้ความสำคัญเป็นส่วนตัวแก่ผู้ป่วย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. ฉันสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. โรงพยาบาลเจียบพอสำหรับฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. โรงพยาบาลมีทุกสิ่งที่คุณต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. ฉันรู้สึกว่าคุณเจ้าหน้าที่ต้องการให้ฉันหายดีจริงๆ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. ของใช้ส่วนตัวของฉันได้รับการดูแลอย่างดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. แสงในโรงพยาบาลอยู่ในระดับพอดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. ฉันรู้สึกว่าคุณต้องการของฉันถูกรักษาเป็นความลับ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. ฉันได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วจากแพทย์ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. แพทย์ให้ข้อมูลที่ฉันต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. แพทย์แจ้งให้ฉันทราบถึงผลของการรักษา | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. แพทย์มีเวลาให้ฉันเมื่อฉันต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 49. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ครอบครัวฉันทราบในสิ่งที่ต้องรู้ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 50. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินให้ข้อมูลที่ฉันต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 51. ใบแจ้งค่ารักษาพยาบาลตรงกับบริการที่ฉันได้รับ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 52. ฉันสามารถเข้าใจรายละเอียดในใบแจ้งค่ารักษาพยาบาล | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| คุณภาพบริการของโรงพยาบาล | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ดีมาก 5 | ดี 4 | ปานกลาง 3 | ไม่ดี 2 | ควรปรับปรุง 1 |
| 53. มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายใบแจ้งคำรักษาพยาบาลแก่ฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 54. เจ้าหน้าที่ดูแลคำร้องเรียนใดๆที่ฉันมีเกี่ยวกับใบแจ้งคำรักษาพยาบาลอย่างดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 55. เจ้าหน้าที่นำอาหารมาบริการในอุณหภูมิที่เหมาะสม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 56. อาหารรสชาติดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 57. เจ้าหน้าที่นำอาหารมาบริการตรงเวลา | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 58. เจ้าหน้าที่จัดเก็บจานอาหารที่สกปรกโดยทันที | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 59. ฉันรู้สึกสบายใจเมื่อพบเจ้าหน้าที่ครั้งแรก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 60. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีหลายประเภท | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 61. โดยรวม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 62. โดยรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปฏิบัติต่อฉันด้วยความเคารพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 63. โดยรวม เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือฉันมากกว่าหน้าที่รับผิดชอบของตน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 64. โดยรวม เจ้าหน้าที่เคารพสิทธิของฉันในฐานะมนุษย์ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 65. โดยรวม เจ้าหน้าที่รับทราบสิ่งที่ฉันร้องขอและให้บริการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 66. โดยรวม การเดินทางจากโรงพยาบาลกลับบ้านเป็นไปด้วยดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 67. โดยรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทำหน้าที่ของตนอย่างดีมาก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 68. โดยรวม ฉันได้รับข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 69. โดยรวม ดูเหมือนเจ้าหน้าที่ใส่ใจความเจ็บป่วยของฉัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 70. โดยรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความเป็นมืออาชีพสูง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 71. โดยรวม เจ้าหน้าที่มีความสามารถสูง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 72. โดยรวม โรงพยาบาลให้บริการที่ฉันต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 73. โดยรวม ฉันได้รับข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 74. โดยรวม เจ้าหน้าที่จัดการใบแจ้งคำรักษาพยาบาลอย่างดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 75. โดยรวม บริการอาหารดีมาก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านที่สุด และกรณารอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกข้ออื่นๆ

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 -30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

61-70 ปี

71 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ (โปรด

ระบุ).....

4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

พนักงานหน่วยงานเอกชน

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง

แม่บ้าน/พ่อบ้าน

อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

5. รายได้ต่อเดือน

ไม่มีรายได้

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,001 - 10,000 บาท

10,001 - 20,000 บาท

20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนปัญหาและข้อเสนอแนะลงในช่องว่างด้านล่าง

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ***

ประวัติผู้เขียน

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
| ชื่อ สกุล | นางสาวรสสุคนธ์ ทองกระจาย | |
| รหัสประจำตัวนักศึกษา | 5610521141 | |
| วุฒิการศึกษา | | |
| วุฒิ | ชื่อสถาบัน | ปีที่สำเร็จการศึกษา |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | โรงเรียนสอาดเผดิมวิทยา | 2546 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | โรงเรียนสอาดเผดิมวิทยา | 2549 |
| ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต (สาขาการเมืองและการปกครองท้องถิ่น) | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ | 2553 |

ตำแหน่งงานและสถานที่ทำงาน

| | |
|-----------------------|---|
| ปี พ.ศ. 2554-2555 | เจ้าหน้าที่สตรีบริษัทเรือเร็วลมพระยา |
| ปี พ.ศ. 2556-2557 | พนักงานจ้างทั่วไป เทศบาลตำบลบางหมาก จ.ชุมพร |
| ปี พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน | พนักงานผู้ช่วยนักเทคนิค ห้องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ บริษัทสีมาเฮลแคร์ สาขาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร |

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย

รสสุคนธ์ ทองกระจาย, นฤบาล ยมะคุปต์. (2561). อิทธิพลของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลด้วยแบบจำลอง KQCAH ที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร การประชุมวิชาการระดับชาติทางการจัดการ ครั้งที่ ๑ (The 1ST Nation Conference on Management: NCOM 2018) 29 มิถุนายน 2561 ณ โรงแรมนิว ซีซั่น สแควร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา