

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย**

**สืบเอกหญิง กมลวรรณ พันธุ์**

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต**

**พ.ศ. 2563**

**Customer's satisfaction in service quality management of Medical Office,  
Support Services Department, Royal Thai Armed Forces Headquarters**

**Sgt. Kamonwan Punpoo**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
College of Innovative Business and Accountancy,  
Dhurakij Pundit University**

**2020**

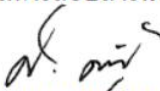


## ใบรับรองสารนิพนธ์

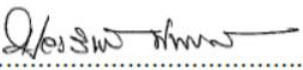
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

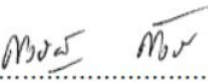
หัวข้อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานแพทย์ทหาร  
กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย  
เสนอโดย สิบเอกหญิง กมลวรรณ พันธุ์  
สาขาวิชา การจัดการ  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส  
ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

  
..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)

  
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว

  
..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 12 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2563

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย
ชื่อผู้เขียน	สิบเอกหญิง กมลวรรณ พันธุ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยะวิทย์ ทิพรส
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งเป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว และพลเรือน ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ T-test F-test และ Pearson's Correlation Coefficient ผลจากการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการของสำนักงานแพथัทหารฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่าเพศหญิง ผู้รับบริการที่มี

อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ผู้รับบริการของสำนักงานแพथ์ทหารฯ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา และระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथ์ทหารฯ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथ์ทหารฯ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้รับบริการที่มีการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้รับบริการที่มีระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) ปัจจัยการให้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथ์ทหารฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ และสภาพแวดล้อมในการบริการ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยการให้บริการระยะเวลาการให้บริการ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ การสนับสนุน และกำลังใจที่ดีจากบุคลากรและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยะวิทย์ ทิพรส ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า ช่วยเหลือให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิด อันเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง รวมทั้งให้คำแนะนำในการประมวลผลข้อมูล และการทดสอบสมมติฐานที่เป็นประโยชน์ จนการวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จริญญา ปานเจริญ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่จะทำการวิจัย ให้ความรู้ด้านวิชาการ ด้านเทคนิค และข้อคิดต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ คณาจารย์ผู้สอน และคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ ตลอดจนผู้อำนวยการสำนักงานแพทย์ทหารฯ นายทหารปฏิบัติการทางการแพทย์ ทันตแพทย์ และพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่กรุณาเสียสละและให้คำแนะนำในการวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ซึ่งเป็นนายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการกองทัพไทย และพลเรือนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานแพทย์ทหารฯ ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการคุณภาพการให้บริการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อนนิสิตระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ให้ความอนุเคราะห์ การสนับสนุน ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกบูชาพระคุณแก่บุพการีและบูรพาจารย์ทุกท่านที่อยู่เบื้องหลังในการวางรากฐานการศึกษาให้กับผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ หากมีสิ่งใดที่ขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอภัยเป็นอย่างสูง และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

สิบเอกหญิง กมลวรรณ พันธุ์

**สารบัญ**

	<b>หน้า</b>
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ.....	18
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	23
2.4 ข้อมูลสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย	31
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3. ระเบียบวิธีการวิจัย.....	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ.....	43
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	48
4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
4.5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	62
5. สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	105
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	106
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	109
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	111
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก.....	120
ประวัติผู้เขียน.....	127



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	46
4.2 ค่า Alpha จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	48
4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ	49
4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม.....	51
4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	52
4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระบบการบริการ...	53
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	54
4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาการให้บริการ	55
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม.....	56
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ.....	57
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	58
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนองต่อ ความต้องการบริการ.....	59
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสร้างความมั่นใจ ให้แก่ผู้รับบริการ.....	60

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	61
4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำแนกตามเพศ.....	62
4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำแนกตามอายุ.....	63
4.17 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามอายุ	65
4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
4.19 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	69
4.20 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน.....	71
4.22 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน.....	73
4.23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	74
4.24 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	76
4.25 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	77
4.26 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	78
4.27 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	79
4.28 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ.....	80

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.29 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ.....	80
4.30 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ.....	83
4.31 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ.....	84
4.32 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ.....	86
4.33 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ.....	87
4.34 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ.....	88
4.35 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ.....	89
4.36 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ.....	90
4.37 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำแนกตามการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา	91
4.38 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา.....	93
4.39 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา.....	94
4.40 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกตามการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา.....	95
4.41 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา.....	96

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.42 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา	97
4.43 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา.....	99
4.44 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ.....	100
4.45 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการ ด้านระบบการบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ	101
4.46 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ.....	102
4.47 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ	103
4.48 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการในภาพรวมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานแพทยทหารฯ	104

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์.....	17
2.2 การปรับเปลี่ยนเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการจาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ	22
2.3 ผังโครงสร้างสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย	33
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	39

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาล (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้จัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) เป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติเพื่อวางรากฐานการพัฒนาให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน กระทรวงสาธารณสุข เป็นองค์กรหลักในการพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศ ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติควบคู่กันมาในแต่ละช่วงปี เมื่อแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ได้สิ้นสุดลง จึงได้จัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ซึ่งเป็นแผนพัฒนาระยะ 5 ปี เพื่อเป็นกลไกเชื่อมต่อกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ในด้านสุขภาพให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายการพัฒนาด้านสุขภาพของประเทศต่อไป

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2559 อนุมัติร่างแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และเห็นชอบให้องค์การที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพสามารถนำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติดังกล่าวไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาด้านสุขภาพของประเทศตามห้วงระยะเวลาของแผนต่อไปได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นี้มีวิสัยทัศน์ คือ ระบบสุขภาพไทยเข้มแข็ง เป็นเอกภาพ เพื่อคนไทยสุขภาพดี สร้างประเทศไทยให้มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน รวมถึงพันธกิจที่กล่าวไว้ว่า เพื่อเสริมสร้าง สนับสนุน และประสานงานให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน นักวิชาการและภาคประชาสังคม ในการอภิบาลและพัฒนาระบบสุขภาพของคนไทยในระยะ 5 ปีให้เข้มแข็ง สามารถสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศได้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม และเตรียมพร้อมในการรองรับกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (กระทรวงสาธารณสุข [สธ.], 2559)

สำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกองบัญชาการทหารสูงสุด เป็นหน่วยขึ้นตรงสำนักผู้บัญชาการทหารสูงสุด มีที่ตั้งอยู่ 2 พื้นที่

คือ ภายในกรมยุทธบริการทหาร พื้นที่บางซ່อน และภายในกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย อัตรพลตรี เป็นผู้บังคับบัญชา ขอบเขตความรับผิดชอบที่สำคัญของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย คือ ให้บริการตรวจรักษาทางการแพทย์ การทันตกรรม การเภสัชกรรม การพยาบาล การรังสีกรรม ปฏิบัติการชีวเคมี วิทยาศาสตร์การแพทย์ และเวชศาสตร์ฟื้นฟูให้แก่ กำลังพลและครอบครัวในกองบัญชาการกองทัพไทย รวมทั้งให้บริการแก่บุคคลพลเรือนเท่าที่จำเป็น ตามขีดความสามารถ ดำเนินการด้านเวชกรรมป้องกัน ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปี การส่งเสริมสุขภาพ เผยแพร่วิชาการด้านสูศึกษา การสุขาภิบาล การอนามัยและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งติดตามเฝ้าระวัง ควบคุมการระบาดของโรค ดำเนินการประสานการปฏิบัติด้านการแพทยทหาร การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับภัยพิบัติ หรือโรคระบาด และการช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมตามที่ได้รับมอบหมายร่วมกับ หน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกกองบัญชาการกองทัพไทย

การจัดการคุณภาพการให้บริการจึงถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ตามแนวคิดการให้บริการ ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับ ของความสามารถในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้ (วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์, 2543, น. 165) ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการที่จะทำการ ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานมาตั้งแต่ สิงหาคม 2556 เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น รวมทั้งพัฒนาความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยการสร้าง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความประทับใจ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนเกิดความภักดีต่อสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

## 1.2 คำถามการวิจัย

ในสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย หรือไม่
2. พฤติกรรมการใช้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพ การให้บริการ ของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย หรือไม่

3. ปัจจัยการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย หรือไม่

### 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

จากคำถามในการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. (H1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกัน
2. (H2) พฤติกรรมการใช้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ไม่แตกต่างกัน
3. (H3) ปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ไม่สัมพันธ์กัน

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

#### 1.5.2 ขอบเขตด้านการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาการให้บริการจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy



อ้างอิงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554, น. 15-16) ศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการจากทฤษฎีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ของ Ziehl, Parasuraman & Berry (1985 อ้างถึงใน นวรัตน์ อ่อนศรี, 2554, น. 7) และศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการจากแนวคิดของ ปราณี รามสูต (2542, น. 12-14) และฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, น. 154-155)

### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึง พฤศจิกายน 2563

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. สำหรับนักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการที่ผู้ให้บริการมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

ลักษณะของการให้บริการ หมายถึง งานบริการที่ไม่มีตัวสินค้า จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับคือความคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ จึงต้องอาศัยการให้บริการของ “คน” เป็นหลัก รวมทั้งสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

หลักการให้บริการ หมายถึง วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยคำนึงถึงความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก ความถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ และไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

องค์ประกอบของการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการ ผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ซึ่งทุกองค์ประกอบล้วนมีความสำคัญและมีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันทั้งสิ้น หากหน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการได้ถูกต้อง และครบถ้วนตามองค์ประกอบทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจทำให้ระบบการบริการของหน่วยงานประสบความล้มเหลวได้

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยการสร้างการให้บริการที่ตรงต่อเวลา รวดเร็ว สมบูรณ์และครบถ้วน สอดคล้องกับความคาดหวัง หรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความจงรักภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติภายในจิตใจของผู้รับบริการที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และการบริการที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ ภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ถ้าผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ถ้าสิ่งนั้น สร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.4 ข้อมูลสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ ในส่วนนี้จะกล่าวถึงความหมายของการให้บริการ ลักษณะของการให้บริการ หลักการให้บริการ องค์ประกอบของการให้บริการ หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการให้บริการ เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

##### 2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, น. 22) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ชวนพิศ สิงห์อินทร์ (2545, น. 8) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือเกิดความชอบและความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 18) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

อรุณทัช อุ๋นไธสง (2552, น. 8-9) กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการกระทำ หรือกิจกรรมที่มีการติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความสำคัญกับบุคคลต่างๆ และส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555, น. 25) กล่าวว่า การบริการ เป็นกระบวนการที่ไม่มีตัวตน งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความต้องการช่วยเหลือ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

Kotler (1988, p. 477 อ้างถึงใน มณีรัตน์ แดงอ่อน, 2551, น. 28) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากความหมายที่หลากหลาย สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้บริการในสารนิพนธ์เล่มนี้ หมายถึง การดำเนินการที่ผู้ให้บริการมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

#### 2.1.2 ลักษณะของการให้บริการ

รัชชา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535, น. 13) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการ มีดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่สามารถทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับจากการให้บริการ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, น. 12-15) กล่าวว่า การให้บริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) 7 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) และไม่มีรูปร่างเหมือนกับสินค้าอื่นๆ ผู้รับบริการจึงไม่สามารถทดลองใช้ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการได้ ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การให้บริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งมีพฤติกรรมไม่คงที่ อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย ในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ให้บริการหลายคนยอมให้การบริการ หรือการแก้ไขปัญหาก็แตกต่างกัน หรือแม้กระทั่งผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่เมื่อให้บริการต่างเวลาและต่างวาระกันอาจมีลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าแล้ว เราสามารถกำหนดคุณลักษณะของสินค้าให้เหมือนกันทุกประการได้ ไม่ว่าจะซื้อสินค้านั้นๆ จากสถานที่ใดหรือในเวลาใดก็ตาม

3. การให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) กล่าวคือ ในการให้บริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนดก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การให้บริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การให้บริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การให้บริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้น สิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการให้บริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่อยู่ในสภาพดี อีกทั้งการที่จะบอกว่าการให้บริการของสถานที่ที่เราไปใช้บริการนั้นคืออะไร ขึ้นอยู่กับการให้บริการของพนักงานในสถานที่ให้บริการนั้น ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการได้ด้วยความรวดเร็วอีกด้วย ถึงแม้ว่าองค์ประกอบทางกายภาพจะไม่ดี แต่ถ้าหากการให้บริการอื่นๆ ดี ก็จะทำให้ความรู้สึกของผู้รับบริการดีขึ้น ช่วยเสริมระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นของสถานที่นั้นด้วย

7. การให้บริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการในสารนิพนธ์เล่มนี้ เป็นงานบริการที่ไม่มีตัวสินค้า จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับคือความคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ จึงต้องอาศัยการให้บริการของ “คน” เป็นหลัก รวมทั้งสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ซึ่งในสารนิพนธ์เล่มนี้เป็นลักษณะของการให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

### 2.1.3 หลักการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 13) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่กระทำตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค การให้บริการนั้นจะต้องจัดให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การให้บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2550, น. 94) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

### 1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

### 2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการสามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

### 3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

### 4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด เป็นการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

### 5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านมุ่งแต่ประโยชน์ที่เกิดแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

Parasuraman & Berry (1991, อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยน์นันท, 2535, น. 14-15) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่ดีต้องประกอบด้วย

#### 1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

#### 2. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ

- 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
  - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - 4.3 ช่วงเวลาที่ให้บริการ เป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
  - 4.4 หน่วยงานอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้สะดวก
5. การบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติ และมีมารยาท (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
  - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร สื่อความกับผู้รับบริการได้กระจ่าง เข้าใจ หอมดข้อสงสัย (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสาร ชัดเจนขอบเขต และลักษณะของการให้บริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ หรือเครดิตของผู้ให้บริการ (Creditability)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัย อบอุ่นใจขณะรับบริการ
9. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม



จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการในสารนิพนธ์เล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยคำนึงถึงความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก ความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ และไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ซึ่งในสารนิพนธ์เล่มนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

#### 2.1.4 องค์ประกอบของการให้บริการ

Gothberg (n.d. อ้างถึงใน วนิดา นภากร, 2548, น. 16) ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

รวิวรรณ โปษะรุ่งโรจน์ (2551, น. 18-19) ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดของการให้บริการ เนื่องจากเป้าหมายหลักของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้รับบริการเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้วองค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น
2. หน่วยงานให้บริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นๆ สามารถเป็นได้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยมีผู้บริหารหน่วยงานเป็นผู้นำในการดำเนินงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการให้บริการ กำหนดนโยบายวิสัยทัศน์ แนวทางการจัดสรรทรัพยากรในการให้บริการ ตลอดจนเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานอีกด้วย
3. ผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเกิดทัศนคติที่ดี ตลอดจนเกิดความพึงพอใจต่อหน่วยงานอีกด้วย
4. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกระบวนการหรือวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการที่มอบให้แก่ผู้รับบริการ ตามนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการให้บริการของหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

5. สภาพแวดล้อมของการให้บริการ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้ลิ้มรสชาติ และการได้สัมผัส เช่น อาคารสถานที่ของหน่วยงานให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ การตกแต่งสถานที่และบรรยากาศภายในหน่วยงาน รวมไปถึงการแต่งกายและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการทุกฝ่ายภายในหน่วยงานอีกด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการให้บริการในสารนิพนธ์เล่มนี้ ประกอบด้วย ผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการ ผู้ให้บริการ ผลลัพธ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ซึ่งทุกองค์ประกอบล้วนมีความสำคัญ และมีความเชื่อมโยงต่อกันทั้งสิ้น หากหน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการได้ถูกต้อง และครบถ้วนตามองค์ประกอบทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจทำให้ระบบการบริการของหน่วยงานประสบความล้มเหลวได้

#### 2.1.5 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการให้บริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, น. 21-22) ได้กล่าวไว้ว่า หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. ความคาดหวัง (Expectation) ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่อการให้บริการ ซึ่งหากหน่วยงานที่ให้บริการทราบถึงความคาดหวังนั้น และดำเนินการจัดเตรียมสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดขึ้นทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสาร และเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความกระตือรือร้น ความสนใจของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมกรการให้บริการอย่างจริงใจ มีอธยาศัย และความเป็นมิตร โดยไม่ถือว่าผู้รับบริการเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น แต่ถือว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้การให้บริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้เกิดการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจน และสามารถทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักพื้นฐานของความสำเร็จในการให้บริการข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการให้บริการในสารนิพนธ์เล่มนี้ มีทั้งหมด 7 ประการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญมากที่สุด และดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการให้ได้มาซึ่งความพอใจสูงสุด ประการที่สอง ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเรียนรู้และสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประการที่สาม ความพร้อมในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการจำเป็นต้องมีการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกฝ่ายให้มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา ประการที่สี่ ความมีคุณค่าของการบริการ เนื่องจาก การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่มีผลผลิต และจับต้องไม่ได้ ดังนั้น สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับจากการให้บริการ คือ ความประทับใจและความคุ้มค่าที่ได้มารับบริการ ประการที่ห้า ความสนใจต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคและความเท่าเทียมกัน ประการที่หก ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ และแสดงออกถึงความเป็นมิตร ถือว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญของการให้บริการ และประการที่เจ็ด ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานให้บริการ มีการวางแผนระบบการบริการอย่างเป็นขั้นตอน และมีการพัฒนาแนวทางในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

#### 2.1.6 เทคนิคการสร้างความประทับใจในการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น. 48-53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, น. 17) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการสร้างความประทับใจสำหรับผู้รับบริการอาจทำได้หลากหลายวิธี ขึ้นอยู่กับทรัพยากรและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี กระบวนการในการสร้างความประทับใจ มีดังต่อไปนี้

##### 1. การจัดระบบในการให้บริการ

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

- 1.2 การจัดแถว โดยจัดช่องทางให้ผู้รับบริการเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ
- 1.3 กำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการคอยดูแลความเรียบร้อยเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบ
- 1.4 การจัดช่องทางพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องติดต่อบางเรื่องที่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ให้จัดช่องทางพิเศษแยกออกจากช่องทางปกติ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน

## 2. การอำนวยความสะดวก

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยงานที่ให้บริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด หากจำเป็นต้องให้ผู้รับบริการรอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีสถานที่สำหรับนั่งรออย่างเพียงพอ และไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของผู้รับบริการบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้พิการ หน่วยงานที่ให้บริการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ ในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ช่วยผ่อนแรงในการปฏิบัติงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ตลอดจนช่วยให้การปฏิบัติงานมีความเรียบร้อยและรวดเร็ว เช่น

3.1 การใช้คอมพิวเตอร์สนับสนุนการให้บริการ ช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกข้อมูลแทนการลงรายงานด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น การให้ข้อมูลของผู้รับบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือผ่านระบบโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติ

จากแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการสร้างความประทับใจในการให้บริการข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า วิธีการสร้างความประทับใจในการให้บริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับทรัพยากรของหน่วยงานที่ให้บริการ และความตั้งใจที่จะให้บริการของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ต้องอาศัยความเข้าใจใส่ใจผู้รับบริการเป็นสำคัญ รวมทั้งหน่วยงานที่ให้บริการจำเป็นต้องมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้กับระบบการให้บริการ ผสมผสานกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความประทับใจอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

### 2.1.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการ

อย่างอื่นเข้ามาแทนที่ แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเปลี่ยนเป็นสิ่งจูงใจแทน ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ ได้แก่ ความต้องการในปัจจุบัน เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม และความต้องการอื่นๆ ที่ร่างกายต้องการ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดยังไม่ได้รับการตอบสนอง

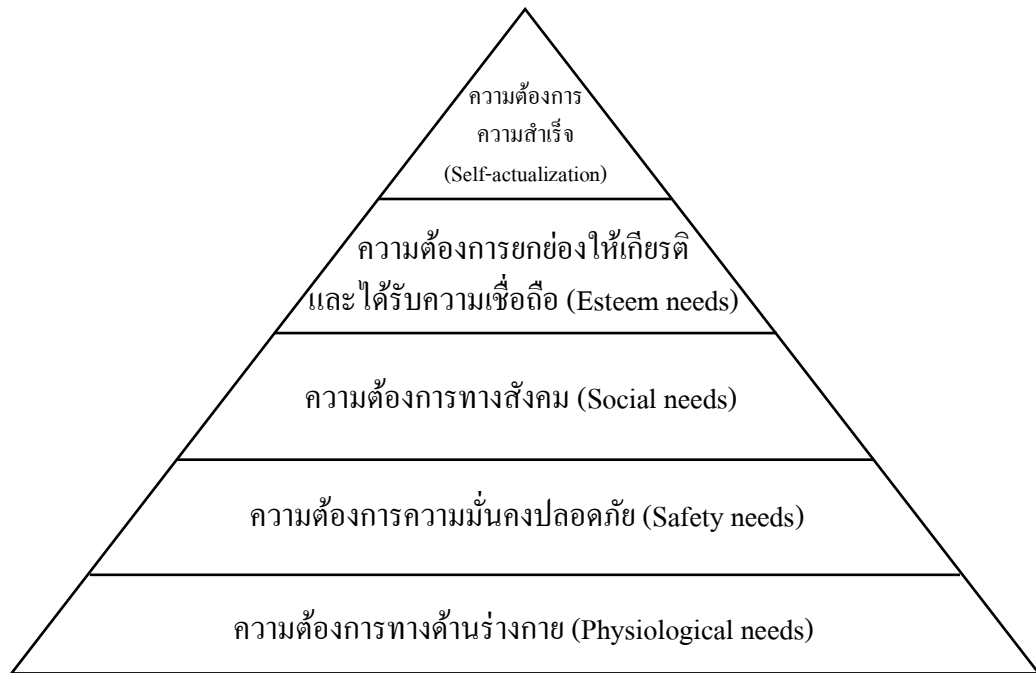
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อจะทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการได้รับความคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงความมั่นคงในการทำงานด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคม ทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยการเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรต่างๆ หวังที่จะให้ได้รับการยอมรับ ความรู้สึกมีพรรคพวก ความรู้สึกมีส่วนร่วม เพื่อให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน

4. ความต้องการยกย่องให้เกียรติและได้รับความเชื่อถือ (Esteem needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคมแล้ว ก็จะมุ่งหาทางตอบสนองความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีกเป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ ต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงขึ้น จะทำให้เกิดความมั่นใจและภาคภูมิใจในความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น

5. ความต้องการให้ความใฝ่ฝันของตนเป็นจริง หรือ การบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย และเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ เช่น ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นสำคัญ

จากที่กล่าวมา สามารถแสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ระดับ ตามแนวคิดของมาสโลว์ได้ดังภาพที่ 2.1



**ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์**

**ที่มา:** Robbins and Coulter (2005, p. 394 อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554, น. 15-16)

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ตั้งแต่มนุษย์เราเกิดมามีความต้องการอยู่เสมอ และมาสโลว์ได้แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการของมนุษย์ทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการยกย่องให้เกียรติและได้รับความเชื่อถือ และความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ระดับที่กล่าวมานี้ ในแต่ละระดับและในแต่ละบุคคลก็มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วก็就会有ความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปเข้ามาแทนที่ ดังนั้น ในสารนิพนธ์เล่มนี้ การจะทำให้บุคคลหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพิจารณาความต้องการขั้นพื้นฐานในแต่ละขั้นของผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ ในส่วนนี้จะกล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ

### 2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

รัชชา ศิริวัฒน์ (2547, น. 149) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วน สมบูรณ์และทันสมัย

ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ (2549, น. 12) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ และมีการกล่าวถึงอยู่เสมอ รวมทั้งความรู้สึกนึกคิด ความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความจงรักภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

นาฬิกา เด็ดขุนทด (2550, น. 11) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็ได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น. 66) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ทักษะหน้าที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล เป็นการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการ ณ ขณะเวลาหนึ่ง

Zineldin (1996 อ้างถึงใน พวงมาลัย รักษาจิต, 2554, น. 28) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่ได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการประเมินและเลือกที่จะมารับบริการ

Kotler (2000, p. 438) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างการบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการก็จะมีเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายที่หลากหลาย สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการในสารนิพนธ์เล่มนี้ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยการสร้างการให้บริการที่ตรงต่อเวลา รวดเร็ว สมบูรณ์และครบถ้วน สอดคล้องกับความคาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความจงรักภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543, น. 165) กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากบริการที่เขาได้รับ

สมิต สัจฉกร (2547, น. 58-60) กล่าวว่า เป็นแนวคิดในการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อหน่วยงานนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป มีดังต่อไปนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ ถ้าผู้ให้บริการมีใจรักในการบริการก็จะสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ ผลของการกระทำนั้นก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารที่ร้อนและต้องการความช่วยเหลือในทันทีทันใด การแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกดีและเกิดความพึงพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถือเป็นการตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนใหญ่ต้องการได้รับการบริการที่พิเศษ เหนือกว่าคนอื่นๆ หากผู้ให้บริการมอบสิทธิพิเศษให้แก่กลุ่มบุคคลบางกลุ่มแล้ว ย่อมทำให้ผู้รับบริการคนอื่นๆ เสียความรู้สึก และเกิดความไม่พึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการในที่สุด

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ เมื่อผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ผู้รับบริการทุกคนก็มีความสุข เกิดความชื่นใจและความพึงพอใจ

Gronroos (1984, p. 152 อ้างถึงใน พนิดา เพชรรัตน์, 2556, น. 8-9) ได้เสนอแนวความคิดว่าคุณภาพการให้บริการจะมีอย่างน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ซึ่งเป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถสร้างให้เกิดขึ้นตามหลัก 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการบริการของผู้ให้บริการที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบแบบแผน



2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากความสนใจของผู้ให้บริการที่อำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาต่างๆอย่างทันท่วงที ด้วยความเต็มใจและทำที่ที่เป็นมิตร

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ที่ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการจะพิจารณาหลังจากได้รับการบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ ผู้รับบริการจะพิจารณาจากความสามารถของผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าไว้ได้อย่างเหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยดีมาตลอด

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินโดยเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ถ้าหากผู้ให้บริการสามารถสร้างการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสูงกว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

### 2.2.3 เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1985 อ้างถึงใน นรรัตน์ อ่อนศรี, 2554, น. 7) จากการศึกษาพบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้รับบริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL (ServiceQuality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 10 ประการ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการที่ผู้รับบริการจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน สถานที่ที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

5. ความสุภาพ/อหยาอหิ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือ และมีความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

7. ความเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียง ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ชื่อเสียงของหน่วยงานที่ให้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ไม่มีความเสี่ยงและความสงสัยใดๆ ในการให้บริการ

9. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการจริง (Understanding/Knowing by customer) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจดจำผู้รับบริการของตนเองได้

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/การให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้ หรือสังเกตได้ เช่น อุปกรณ์ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (1990, p. 28 อ้างถึงใน พรประภา ไชยอนุกุล, 2557, น. 31-32) ได้มีการนำหลักวิชาสถิติเข้ามาพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งเป็นการยุบรวมมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการข้างต้น เหลือเพียง 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

1. มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล และความใส่ใจจากผู้ให้บริการ การให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และผู้รับบริการสามารถเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น

2. มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของการให้บริการ มีการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

4. มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ โดยศึกษาตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

จากที่กล่าวมานี้ สามารถแสดงการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการจาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการจาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ ที่มา: Ziethaml, Parasuraman & Berry (1990, p. 28 อ้างถึงใน เพ็ญญา จรัสพันธ์, 2557, น. 31)

จากเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้รับบริการจะใช้มิติทั้ง 5 องค์ประกอบเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้น หน่วยงานที่ให้บริการจำเป็นต้องทำความเข้าใจในเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการตามความต้องการ และการรับรู้ของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ ผู้วิจัยจึงบูรณาการจากกรอบงานวิจัยของ Ziehaml, Parasuraman & Berry ทั้ง 5 มิติข้างต้น เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตามสำหรับสารนิพนธ์เล่มนี้

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ในส่วนนี้จะกล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ ลักษณะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

### 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่ (2543, น. 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีความหมายเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

อุทัยพรรณ สุคใจ (2545, น. 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549, น. 45-48) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังจากเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของการให้บริการกับการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ถ้าผลลัพธ์ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ แต่หากผลลัพธ์สูงกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550, น. 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราจะพึงปรารถนาตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกอันเนื่องของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ ซึ่งเป็นไปได้

ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อมีสิ่งใดที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ

Cullen (2001, p. 664 อ้างถึงใน พนิตา เพชรรัตน์, 2556, น. 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากการให้บริการทุกประเภทแล้วนำไปเป็นข้อสรุปรวมของความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

จากความหมายที่หลากหลาย สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในสารนิพนธ์เล่มนี้ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติภายในจิตใจของผู้รับบริการที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และการบริการที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ ภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ถ้าผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ

### 2.3.2 ลักษณะเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545, น. 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ ความพึงพอใจจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

ศรีประภา หันกวางษ์ (2545, น. 22) กล่าวว่า ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการที่มุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางความคิดของผู้รับบริการ เช่น การให้ข้อมูล ให้คำอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ การให้คำปรึกษาในการกรอกรายละเอียดเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ ตลอดจนการที่ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้สอบถามเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางความคิด

สิริกัญญา พัฒนภูทอง (2546, น. 9) กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานที่ต้องมอบให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน กล่าวคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งการปฏิบัติงานเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการทุกระดับเกิดความพึงพอใจ โดยมีลักษณะทั่วไปดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว ทำให้มีประสบการณ์การรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประเภทของการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่ได้คาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการให้บริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ ทั้งนี้ ช่วงแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม ช่วงเวลาหนึ่งที่ผู้รับบริการอาจไม่พึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่หากได้รับการตอบสนองความต้องการอีกช่วงหนึ่งก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้ทันที แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกในทางตรงกันข้ามก็ตาม โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากการให้บริการต่างๆ

จากลักษณะเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นมีความสำคัญต่อการพิจารณาว่าการให้บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ดังนั้น หน่วยงานและผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีการทำความเข้าใจลักษณะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยละเอียด ซึ่งในแต่ละสถานการณ์ ผู้รับบริการแต่ละบุคคลก็มีความต้องการและความรู้สึกต่อภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานที่แตกต่างกัน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเลือกที่จะมารับบริการมากหรือน้อยตามระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

### 2.3.3 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

#### 2.3.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

##### 1) ปัจจัยด้านเพศ

1.1) จีรวาส ฉัตรไชยสิทธิกุล (2543, น. 12) ได้ศึกษาแนวทางเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการทางการแพทย์จากจำนวนทั้งหมด 65 ราย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายประมาณครึ่งหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีความสนใจที่จะมาขอรับบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย

1.2) Hulka (1971, p. 648-657 อ้างถึงใน รตนพร บุรีประเสริฐ, 2550, น. 42) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์

ตั้งแต่เดือน กันยายน ค.ศ.1943 ถึง เมษายน ค.ศ.1972 พบว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ เพราะเพศหญิงยอมรับความเจ็บป่วยและเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วกว่าเพศชาย ทำให้แพทย์ทำการรักษาได้ง่ายตั้งแต่เริ่มเจ็บป่วย

## 2) ปัจจัยด้านอายุ

2.1) ยอด คุณยศยิ่ง (2552, น. 41) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะวรรณ ประคุณคงชัย (2533, น. 39) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุมาก

2.2) Abdellah & Levine (1957, น. 100-108 อ้างถึงใน สุรเดช ทองแกมแก้ว, 2557, น. 26) ได้ศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์มากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อย เนื่องจาก การที่มีอายุมากขึ้นมักจะมีอาการเจ็บป่วยตามมา ทำให้ต้องไปโรงพยาบาลบ่อยครั้ง จนกระทั่งเกิดความคุ้นเคย

## 3) ปัจจัยด้านระดับการศึกษา

3.1) ประสพโชค เจริญวิริยะภาพ (2554, น. 21) ได้แสดงความคิดเห็นว่า การใช้บริการทางการแพทย์มีแนวโน้มที่จะแปรผันไปตามระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูงยังมีความระแวงระวังเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดูแลรักษาทั้งในเรื่องการป้องกันและการรักษาสุขภาพ

3.2) French (1994, p. 6 อ้างถึงใน สุรเดช ทองแกมแก้ว, 2557, น. 26) พบว่า บุคคลที่มีการศึกษาและสถานภาพทางสังคมสูง ย่อมมีความคาดหวังในบริการทางการแพทย์สูงด้วย เพราะได้รู้เห็นสิ่งต่างๆ

## 4) ปัจจัยด้านสถานภาพการทำงาน

4.1) เกรียงศักดิ์ เขียวยาสัตว์ (2539, น. 243) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ในหน่วยบริการผู้ป่วยนอก ศึกษาเฉพาะในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพลูกจ้างชั่วคราวของส่วนราชการจะมีความพึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพทำงานในบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม และทำงานในโรงแรม

4.2) สันทนา เติชมเจตจรูญ (2539, น. 74) พบว่าอาชีพของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 5) ปัจจัยด้านรายได้

5.1) กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ (2544, น. 62 อ้างถึงใน กองวิชาการกรมการแพทย์, 2522, น. 22-23) ได้รายงานการศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ.2521 ถึง กรกฎาคม พ.ศ.2522 พบว่า รายได้ของครอบครัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประเภทของการให้บริการทางการแพทย์ที่ประชาชนเลือกใช้ และพบว่าผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 21,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนมากที่สุด เมื่อเทียบกับกลุ่มรายได้อื่น

5.2) Richardson (1972, p. 244 อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, น. 67) ได้รายงานสถิติองค์การอนามัยโลกในสหรัฐอเมริกา (National Center for Health Statistic) เมื่อเดือน กรกฎาคม ค.ศ.1966 ถึง มิถุนายน ค.ศ.1967 พบว่า คนรวยไปใช้บริการมากกว่าคนจน

จากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้น ในสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยจึงบูรณาการจากกรอบงานวิจัยของ สุรเดช ทองแถมแก้ว (2557, น. 74) เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรอิสระในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ เพื่อต้องการทราบว่า ปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, น. 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. การให้บริการ หน่วยงานต้องให้การบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยแสดงออกถึงความใส่ใจ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องกำหนดราคาค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ

3. สถานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมองหาสถานที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ามารับบริการได้สะดวก สถานที่มีความกว้างขวาง สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

4. การส่งเสริมแนะนำการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ทั้งในด้านของคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปเป็นแนวทางในการประเมินเพื่อตัดสินใจกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป



5. ผู้ให้บริการ กำหนดกระบวนการให้บริการอย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ รวมทั้งผู้ให้บริการต้องแสดงออกทางพฤติกรรมกรให้บริการอย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ

6. สภาพแวดล้อมของการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการออกแบบและตกแต่งอาคารสถานที่ให้มีความสวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย แบ่งพื้นที่ใช้สอยได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

7. กระบวนการให้บริการ หน่วยงานควรนำบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี เข้ามาร่วมจัดระบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

Day & Anderson (1978, p. 28 อ้างถึงใน ชัชรา ทองไทย, 2553, น. 15) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ.1970 ได้สรุปถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ (Convenience) ได้แก่
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่ให้บริการ (Office Waiting Time)
  - 1.2 การได้รับการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needed)
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่ให้บริการ
2. การประสานงานของการให้บริการ (Coordination) ได้แก่
  - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting All Needs Met at One Place) คือ ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้รับบริการ
  - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ (Concern of Doctor for Overall Health)
  - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow up Care)
  - 2.4 อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธิยาศัยท่าทางที่ดี มีความเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และการแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ (Medical Information) ได้แก่
  - 3.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย (Information about What was Wrong)
  - 3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาผู้รับบริการ (Information about Treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้รับบริการ การใช้ยา
  - 3.3 คุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ ในทรรศนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน

3.4 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-Pocket-Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

จากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการข้างต้น พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย คือ ปัจจัยการให้บริการ ดังนั้น ในสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยจึงบูรณาการจากกรอบงานวิจัยของ อารยา นิราศภัย (2561, น. 4) เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรอิสระในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยการให้บริการทั้งหมด 4 ประการ ประกอบด้วย บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการให้บริการ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่า ปัจจัยการให้บริการแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

#### 2.3.4 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541, น. 11) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือให้ตอบคำถามแบบอิสระ โดยอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจในการให้บริการทางตรง ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจในการให้บริการ โดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางวาจา กิริยาท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ศักดิ์ชัย วงศ์หลวง (2549, น. 25) กล่าวว่า ความสามารถที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือไม่ สามารถวัดจากการให้บริการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ รูปแบบการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคเท่ากันทั้งหมด ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครหรืออยู่ในระดับใดก็ตาม

2. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา คือ รูปแบบการให้บริการตามลักษณะของความเร่งด่วน ความจำเป็น และตามความต้องการของผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ ผู้ให้บริการ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่หน่วยงานได้จัดเตรียมไว้ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ รูปแบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามความคืบหน้าของผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องในการให้บริการของหน่วยงาน

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ รูปแบบของการพัฒนาการให้บริการ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ทำให้หน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

จากการวัดความพึงพอใจในการให้บริการข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า เมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการตามปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเท่าเทียม ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าในการให้บริการ ก็จะทำให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้รับบริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือทัศนคติที่บุคคลนั้นได้รับ และสามารถประเมินผลการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งในทางบวกและในทางลบออกมาได้

### 2.3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ปราณี รามสูต (2542, น. 12-14) กล่าวว่า การให้บริการไม่ควรตั้งเป้าหมายที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการแต่ละคนคาดหวังว่าการให้บริการมีหน้าที่ที่จะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หากความพึงพอใจเกิดจากสิ่งที่คุณรับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองเท่านั้น ผู้รับบริการก็จะไม่ชักชวนหรือบอกต่อให้คนอื่นมาใช้บริการ ในทางตรงกันข้าม ผู้รับบริการจะบอกต่อเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เรียกว่า ส่วนเพิ่มเติม (Augmentation)

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2551, น. 154-155) กล่าวว่า ถึงแม้ผู้ให้บริการจะให้บริการอย่างเต็มความสามารถแล้ว แต่ถ้าหากผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจกับการบริการนั้น แสดงว่ายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสามารถบ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับของขีดความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการต่างๆ ออกเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ความไม่พึงพอใจ (Unsatisfaction) เกิดขึ้นจากการที่ผู้รับบริการไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวังจากการให้บริการนั้นๆ

2. ความประทับใจ (Delight) เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่มากกว่าสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ จะเป็นมากกว่าความพึงพอใจ คือ ความประทับใจ ซึ่งทั้งความพึงพอใจและความประทับใจจะเป็นการนำไปสู่ความรู้สึกในระดับต่อไป คือ ความภักดี

3. ความภักดี (Loyalty) เมื่อผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับการบริการที่ได้รับ ก็จะไม่พยายามที่จะหาบริการอื่นๆ มาทดแทนและจะใช้บริการนั้นๆ จากผู้ให้บริการรายเดิมต่อไป

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละบุคคลนั้น มีระดับของขีดความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการต่างๆ แตกต่างกัน ถึงแม้ผู้ให้บริการจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถแล้ว แต่อาจจะยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการ

ของผู้รับบริการได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการโดยละเอียด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และความภักดีต่อหน่วยงานในที่สุด

## 2.4 ข้อมูลสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

### 2.4.1 ประวัติสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

สำนักงานแพทยทหาร จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกองบัญชาการทหารสูงสุด (เฉพาะ) ที่ 119/38 ลง 1 ก.พ.38 เรื่อง การจัดตั้งสำนักงานแพทยทหาร เป็นหน่วยขึ้นตรงสำนักบัญชาการทหารสูงสุด ตั้งแต่วันที่ 27 ก.ย.37 มีที่ตั้งอยู่ภายในกรมยุทธบริการทหาร และมีผู้อำนวยการสำนักงานแพทยทหาร อัตราพลตรี เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ โดยในระยะแรกมีที่ตั้งอยู่ภายในกรมยุทธบริการทหาร

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 ก.ค.45 สำนักงานแพทยทหารได้ย้ายที่ตั้งมาอยู่ ณ อาคารสำนักงานแพทยทหาร (อาคาร 18) กองบัญชาการกองทัพไทย จังหวัดนะ

เมื่อวันที่ 1 เม.ย.52 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการ กองบัญชาการกองทัพไทย กระทรวงกลาโหม พ.ศ.2552 ทำให้มีการปรับปรุงโครงสร้าง และอัตราสำนักงานแพทยทหาร จาก 52 อัตรา เป็น 74 อัตรา

เมื่อวันที่ 4 เม.ย.54 สำนักงานแพทยทหารได้ย้ายที่ตั้งมาอยู่ ณ ที่ตั้งแห่งใหม่ภายในกรมยุทธบริการทหาร (บางซ່อน) โดยดำรงการบริการทางการแพทย์บางส่วน และจัดตั้งสำนักผู้บังคับบัญชา สนพ.ทหาร (ส่วนหน้า) ณ ที่ตั้งอาคารสำนักงานแพทยทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย จังหวัดนะ

เมื่อวันที่ 1 พ.ค.55 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการ กองบัญชาการกองทัพไทย กระทรวงกลาโหม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2555 โดยมีการปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานแพทยทหาร เป็นหน่วยขึ้นตรงกรมยุทธบริการทหาร และปรับอัตราสำนักงานแพทยทหาร จาก 74 อัตรา เป็น 136 อัตรา

### 2.4.2 ผู้บังคับบัญชา

2.4.2.1 พลอากาศตรี พิเชษฐ์ อารณพัฒน์พงษ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ สำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

2.4.2.2 พันเอก สุภกิตติ ชัมพานนท์ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ สำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

2.4.2.3 นาวาอากาศเอก อนุชา จินตนาวงศ์ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ สำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

#### 2.4.3 ภารกิจ

มีหน้าที่พิจารณา เสนอแนะ โยบาย วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับกิจการแพทย์ และการเวชกรรมป้องกัน รวมทั้งกำกับดูแลกิจการกำลังพล การฝึกศึกษาของกำลังพล เหล่าทหารแพทย์ ภายในกองบัญชาการกองทัพไทย ตลอดจนเป็นหัวหน้าสายวิทยาการเหล่าทหารแพทย์ กำกับดูแลทางสายวิทยาการเหล่าทหารแพทย์

#### 2.4.4 วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางอำนวยการร่วมทางการแพทย์ทหารที่มีประสิทธิภาพของกองทัพไทยและอาเซียน

#### 2.4.5 พันธกิจ

2.4.5.1 พิจารณา เสนอแนะ โยบาย วางแผน อำนวยการ ประสานงานเกี่ยวกับกิจการแพทย์ทหาร

2.4.5.2 ให้บริการทางการแพทย์แก่กำลังพลและครอบครัวในกองบัญชาการกองทัพไทย

2.4.5.3 ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสายวิทยาการเหล่าทหารแพทย์ กองบัญชาการกองทัพไทย และการฝึกศึกษาทางการแพทย์ร่วม ทั้งในและต่างประเทศ

2.4.5.4 ปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ปรึกษาด้านการแพทย์ในกองบัญชาการกองทัพไทย

2.4.5.5 ปฏิบัติภารกิจอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### 2.4.6 ประเด็นยุทธศาสตร์

ดำรงความเป็นผู้นำทางด้านสายวิทยาการการแพทย์ กองบัญชาการกองทัพไทย

#### 2.4.7 ขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ที่สำคัญ

2.4.7.1 ปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าสายวิทยาการเหล่าทหารแพทย์ในกองบัญชาการกองทัพไทย ได้แก่ พิจารณา เสนอแนะ โยบาย วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแลทางสายวิทยาการเหล่าทหารแพทย์ กำหนดขอบเขตเนื้อหาวิชาและวิธีที่ใช้สอบวิชาสายงานเฉพาะตำแหน่งเพื่อการจัดหากำลังพลในสายวิทยาการแพทย์ ร่วมพิจารณาให้ข้อเสนอแนะการปรับย้ายกำลังพลในสายวิทยาการแพทย์ จัดทำแผน และโครงการทางการแพทย์ กำหนดมาตรฐานทางการแพทย์ การฝึกศึกษาในสายวิทยาการแพทย์ และเป็นที่ปรึกษาด้านการแพทย์ในกองบัญชาการกองทัพไทย

2.4.7.2 ให้บริการและการตรวจรักษาทางการแพทย์ การทันตกรรม การเภสัชกรรม การพยาบาล การรังสีกรรม ปฏิบัติการชีวเคมี วิทยาศาสตร์การแพทย์ และเวชศาสตร์ฟื้นฟูให้แก่กำลังพลและครอบครัวในกองบัญชาการกองทัพไทย รวมทั้งให้บริการแก่บุคคลพลเรือนเท่าที่จำเป็นตามขีดความสามารถ

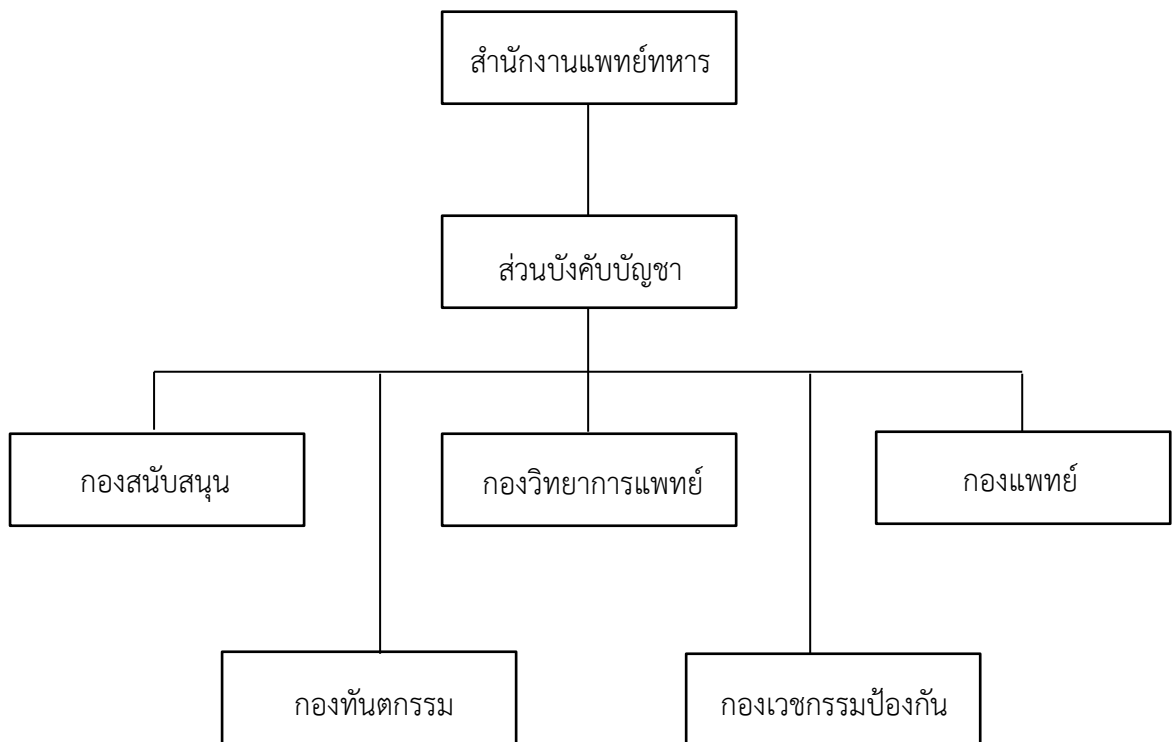
2.4.7.3 ดำเนินการด้านเวชกรรมป้องกัน ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปีแก่กำลังพลในกองบัญชาการกองทัพไทย การส่งเสริมสุขภาพ เผยแพร่วิชาการด้านสุขศึกษา การสุขาภิบาล การอนามัย และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งติดตาม เฝ้าระวัง ควบคุมการระบาดของโรคให้แก่กำลังพลและครอบครัวในกองบัญชาการกองทัพไทย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกาย การเลือกใช้อุปกรณ์การ

ออกกำลังกายให้เหมาะสม การวิเคราะห์ประเมินผล และการจัดทำรายงานทางระบาดวิทยา ตลอดจน จัดชุดแพทย์สนับสนุนภารกิจทางการแพทย์ของกองบัญชาการกองทัพไทย

2.4.7.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งกำลังสายแพทย์ฯ เวชภัณฑ์ และครุภัณฑ์สายแพทย์ ตลอดจน การจัดทำ และรับรองคุณลักษณะเฉพาะสิ่งอุปกรณ์สายแพทย์ในกองบัญชาการกองทัพไทย

2.4.7.5 ดำเนินการ และประสานการปฏิบัติด้านการแพทย์ทหาร การช่วยเหลือประชาชน ที่ได้รับภัยพิบัติ โรคระบาด และการช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมตามที่ได้รับมอบหมายร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกกองบัญชาการกองทัพไทย

2.4.8 ผังโครงสร้างสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย



ภาพที่ 2.3 แสดงผังโครงสร้างสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

2.4.9 การแบ่งส่วนราชการ

2.4.9.1 กองสนับสนุน

มีหน้าที่ดำเนินการและกำกับดูแลงานด้านการสารบรรณ การธุรการ การกำลังพล การส่งกำลังบำรุงสายแพทย์ การจัดหาสายแพทย์ การพลธิการ การขนส่ง การสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การพิธี การรับรอง การจัดสำนักงาน การรักษาความปลอดภัย และงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ของสำนักงานแพทยทหาร ตลอดจนสนับสนุนกิจการด้านการแพทย์ การตรวจรักษา ปฏิบัติภารกิจอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย บันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

#### 2.4.9.2 กองวิทยาการแพทย์

มีหน้าที่พิจารณา เสนอนโยบาย วางแผน อำนาจการ ประสานงาน กำกับดูแล ทางสายวิทยาการเหล่าทหารแพทย์ กำหนดขอบเขตเนื้อหาวิชาและวิธีที่ใช้สอบวิชาสายงานเฉพาะ ตำแหน่งเพื่อการจัดหากำลังพลในสายวิทยาการแพทย์ ร่วมพิจารณาให้ข้อเสนอแนะการปรับย้ายกำลังพล ในสายวิทยาการแพทย์ จัดทำแผนและโครงการทางการแพทย์ กำหนดมาตรฐานทางการแพทย์ การฝึกศึกษา ในสายวิทยาการแพทย์ของกำลังพลเหล่าทหารแพทย์ ในกองบัญชาการกองทัพไทย วิเคราะห์ จัดทำ สถิติ นำเสนอข้อมูลและรายงานทางการแพทย์ รวมทั้งสนับสนุนกิจการด้านการแพทย์ การตรวจรักษา และดำเนินการด้านการช่วยเหลือประชาชนทางการแพทย์และมนุษยธรรมของสำนักงานแพทยทหาร ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกกองบัญชาการกองทัพไทย รวมทั้งงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในฐานะ หัวหน้าสายวิทยาการเหล่าทหารแพทย์ในกองบัญชาการกองทัพไทยปฏิบัติภารกิจอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย บันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

#### 2.4.9.3 กองแพทย์

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การรังสีกรรม ปฏิบัติการชีวเคมี วิทยาศาสตร์การแพทย์ และเวชศาสตร์ฟื้นฟู ให้แก่กำลังพลและครอบครัวในกองบัญชาการกองทัพไทย รวมทั้งติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการแพทย์ ปฏิบัติภารกิจอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย บันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

#### 2.4.9.4 กองเวชกรรมป้องกัน

มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้แก่กำลังพลในกองบัญชาการกองทัพไทย การวางแผนด้านการส่งเสริมสุขภาพ งานด้านระบาดวิทยา โดยการจำแนกโรค เฝ้าระวังโรคที่เป็นปัญหา ต่อกำลังพล ควบคุม และป้องกันโรคติดต่อ ดูแลสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและที่พัก อาศัยของกำลังพลและครอบครัวในกองบัญชาการกองทัพไทย รวมทั้งทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านเวชกรรมป้องกัน

#### 2.4.9.5 กองทันตกรรม

เป็นหน่วยงานที่ผู้เขียนปฏิบัติงานอยู่ ณ ปัจจุบัน มีหน้าที่ดำเนินการด้านทันตกรรม ในการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคทางทันตกรรม เผยแพร่ความรู้ทางทันตกรรมให้แก่กำลังพลและครอบครัว ในกองบัญชาการกองทัพไทย รวมทั้งมีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านทันตกรรม บันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลได้ดังนี้

### 2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ยาร์อนนะ ศรีอามัด (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อัสคิดดิก จำกัด จังหวัดสงขลา โดยศึกษาจากสมาชิกจำนวน 381 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

จากการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีอายุ ประเภทการฝากออมทรัพย์วดีอะห์แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และประเภทการฝากเงินใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และประเภทการฝากออมทรัพย์ยูซนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สาขาที่เป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน

### 2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ

แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพบุรี ตามประเภทผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก โดยมีกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนในเขตจังหวัดลพบุรี ที่มารับบริการของโรงพยาบาลพบุรี จำนวน 332 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านการสร้างเชื่อมั่น มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด อยู่ในระดับสูงรองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพบุรีระหว่างผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก พบว่า โดยภาพรวมและด้านการสร้างเชื่อมั่นและด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพบุรีไม่แตกต่างกัน

สุวาทิ แซ่ถิ่ม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและยุทธวิธีการรักษาลูกค้าสำหรับกลุ่มผู้รับบริการสิทธิประกัน โรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิครินทร์หาดใหญ่ โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มสิทธิประกันใน โรงพยาบาลศิครินทร์หาดใหญ่มีจำนวน



ทั้งสิ้น 400 คน มีวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าไคสแควร์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-34 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด อาศัยอยู่ในภูมิลำเนาอำเภอหาดใหญ่ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-5 คน สำเร็จการศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน การร้องเรียนผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การบริการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งเหตุผลความไม่พอใจส่วนใหญ่ คือ ระยะเวลาารับบริการเป็นสาเหตุหลัก คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ กลุ่มสิทธิ์ประกันพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ ด้านสิ่งที่มองเห็นในการบริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการรับประกัน ด้านการตอบสนอง และด้านความเชื่อถือได้ ยุทธวิธีในการรักษาผู้ป่วยกลุ่มลูกค้าสิทธิ์ประกันของโรงพยาบาล ได้แก่ กำหนดแนวทางในการทราบปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ กำหนดนโยบายและเป้าหมายในการบริการเพื่อรักษาลูกค้าเอาไว้ สร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ สร้างความน่าเชื่อถือในการบริการ สร้างเครื่องมือที่เหมาะสม ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าสำหรับการใช้บริการ สร้างบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าและการแสดงความรับผิดชอบของโรงพยาบาล แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการกลุ่มสิทธิ์ประกันของโรงพยาบาล ได้แก่ กำหนดช่องทางรับคำร้องเรียน รับและบันทึกคำร้องเรียน พยายามแก้ปัญหาเบื้องต้น ประเมินคำร้องเรียนเพื่อหาวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม อนุมัติวิธีการปฏิบัติ ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนไปยังผู้จัดการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาและแจ้งให้ลูกค้าทราบ และปิดคำร้องเรียน

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมมาใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลปทุมธานีและโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียว (Independent Samples t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจแตกต่างกัน อายุและระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจแตกต่างกัน ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการประกอบด้วย ลักษณะการมาใช้บริการและวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลักษณะการมาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

### 2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

สุรเดช ทองแกมแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานที่ใช้คือค่า t-test และ F-test เมื่อพบว่าค่าสถิติมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ทดสอบค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson)

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นทางปัจจัยสภาพแวดล้อมและความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ที่มีอายุ สถานภาพ ศาสนา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความคิดเห็นทางปัจจัยสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการเรื่องจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แผนกที่เข้ารับบริการ การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา ระยะเวลาในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นทางปัจจัยสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการเรื่องการชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง

ชาญกิจ อ่างทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยอาศัยแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่างเป็นคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 239 ชุด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด คือ คุณภาพของการบริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้นั้น ขึ้นอยู่กับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่ควรเกิดขึ้นน้อยที่สุดส่วนหนึ่งมีผลมาจากคุณค่าที่ลูกค้าที่รับรู้ กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเปรียบเทียบค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการกับคุณภาพที่ได้รับแล้วลูกค้ารับรู้ได้ถึงความเหมาะสมเพียงใด ดังนั้น ผู้ประกอบการ โรงพยาบาลเอกชนควรใส่ใจในเรื่องคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก รวมทั้งจะส่งผลให้เกิดการแนะนำให้คนในครอบครัวหรือเพื่อนมาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่ลูกค้าใช้บริการอยู่อีกด้วย

#### 2.5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลทั่วไป

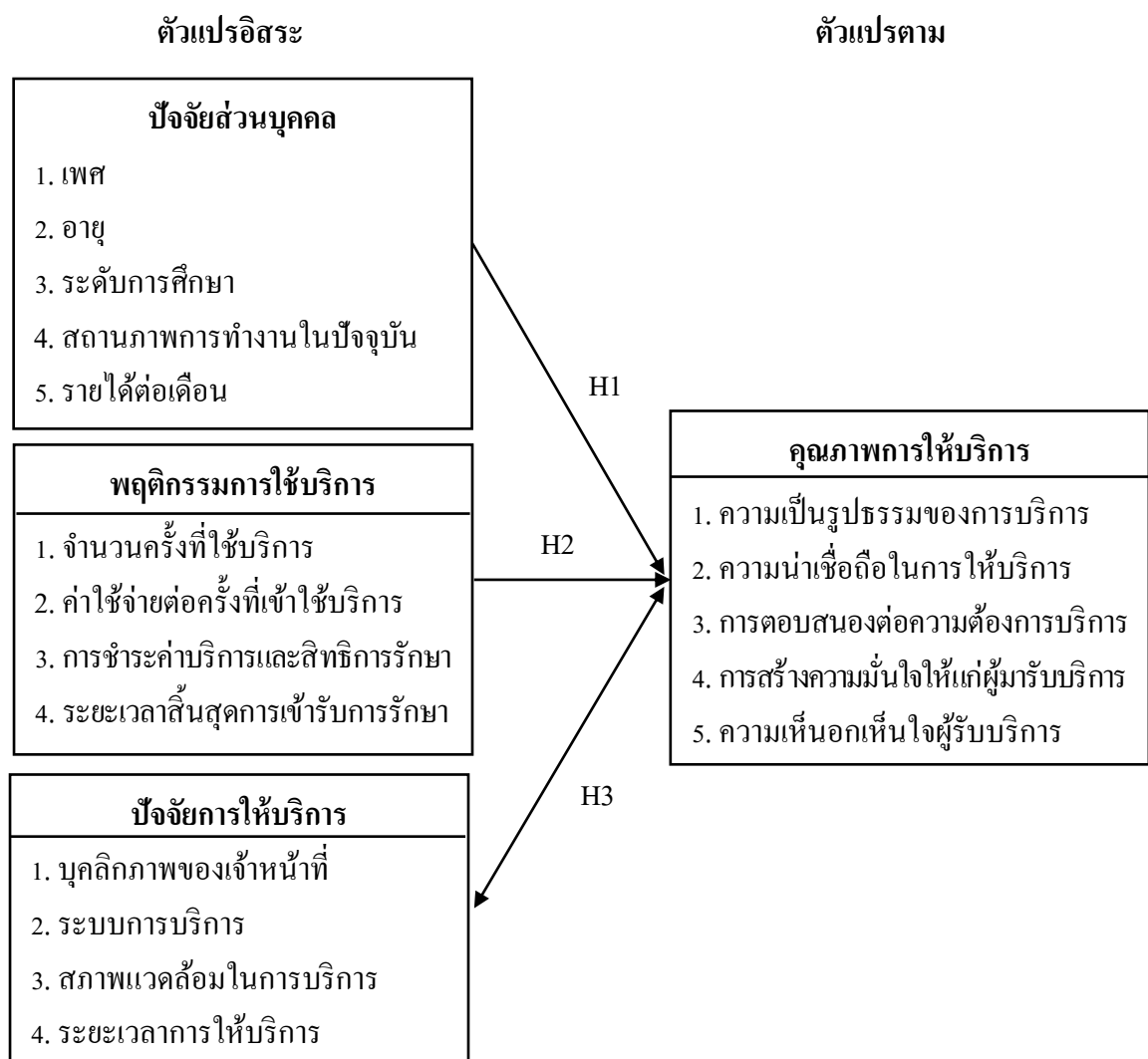
ทรงชัย ชัยสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการบริการของโรงพยาบาลราษฎร์ยินดีที่ลูกค้าเลือกใช้ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นการศึกษาประชากรโดยใช้วิธีสำรวจสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 400 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่เคยลงทะเบียนเป็นผู้ใช้บริการมาแล้ว จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 11 โดยมีค่าความเชื่อมั่น 95%

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุในช่วง 21-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ความถี่การใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี และเคยใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนมาก่อน รู้จักโรงพยาบาลราษฎร์ยินดีจากการแนะนำของญาติ และพบว่าอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลราษฎร์ยินดี คือ ปัจจัยด้านโรงพยาบาล มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านแพทย์ เพราะความมีชื่อเสียง ภาพพจน์ที่ดี อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย บริการรักษาพยาบาลแบบครบวงจร และมีคลินิกหลากหลาย ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ โรงพยาบาลแต่ละกลุ่มลูกค้าเพื่อให้เข้าถึงความต้องการและปัญหาที่แท้จริง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อขยายขอบเขตในการเก็บแบบสอบถามให้กว้างขวางขึ้น โดยจะขยายไปยังจังหวัดใกล้เคียงเพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการบริการว่ามีความเหมือนหรือต่างกันในด้านใดบ้าง เพื่อใช้ประกอบการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมต่อไป

เจนจิรา จงเมทา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการใช้บริการโรงพยาบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากประชาชนที่เข้าใช้โรงพยาบาลจำนวน 200 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ด้านสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่อยู่ของผู้ใช้บริการ มีความสะอาด มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี ด้านการ

จัดการมีปัญหาอุปสรรคในเรื่องของการให้บริการที่ยังไม่รวดเร็ว โดยให้บริการด้วยระบบคิวตามลำดับก่อนหลัง ด้านระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลใช้เวลาไม่นาน และระยะเวลาในการเข้ารับการรักษาไม่นานในความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ผู้รับบริการเห็นว่าไม่แพงเกินไปต่อการเข้ารับบริการ โดยสามารถใช้บัตรทอง 30 บาท สำหรับเหตุผลของการเข้าใช้บริการ โดยทั่วไปมีทั้งที่เป็นคนไข้ในและคนไข้นอก โดยเห็นว่าอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีเพียงพอต่อการให้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่างไว้ดังนี้

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

##### 3.1.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งผู้รับบริการมีจำนวนมากและไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95%

การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดย  $n =$  ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

$e =$  ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$Z =$  ค่า  $Z$  ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.96$

$$\begin{aligned} \text{สามารถแทนค่าสูตรได้ดังนี้} \quad n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ n &= 384.16 \approx 385 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าสูตรทำให้ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีการสำรวจเพิ่มจำนวน 16 คน รวมขนาดของตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

### 3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในสารนิพนธ์เล่มนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เฉพาะผู้รับบริการที่เคยใช้บริการของการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การจัดการคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล และนำมาปรับปรุงให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมาย

3.2.1.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการหาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา ลักษณะความถูกต้องของภาษาที่ใช้ โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด มีคำตอบให้เลือก และให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว รวมจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีลักษณะปลายปิด มีคำตอบให้เลือกและผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว รวมจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา และระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีลักษณะปลายปิด รวมจำนวน 16 ข้อ โดยใช้

มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ 1 คือ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 คือ มีระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 คือ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 คือ มีระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 คือ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ ที่มีลักษณะปลายปิด รวมจำนวน 20 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ 1 คือ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 คือ มีระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 คือ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 คือ มีระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 คือ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.3.1 ทำการแจกแบบสอบถามกับผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย จำนวน 400 ชุด โดยให้ตัวอย่างแบบสอบถามได้อย่างอิสระ

3.3.2 เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จให้ตัวอย่างนำแบบสอบถามส่งคืนให้กับผู้วิจัย

3.3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามกลับ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### 3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

ในสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน และบรรยายลักษณะพฤติกรรม การใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ครั้ง/ปี (รวมปีปัจจุบัน) ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาและระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ ซึ่งใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale 5 ระดับ และกำหนดการวัดคะแนนเฉลี่ยโดยใช้ระดับค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุดลบด้วยคะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วยจำนวนชั้น จึงได้เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

$$\text{สูตรคำนวณ} \quad \frac{(\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด})}{(\text{ค่าสูงสุด})} = \frac{(5-1)}{5} = 0.80$$

4.21 – 5.00 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

3.41 – 4.20 คะแนน หมายถึง มาก

2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

1.81 – 2.60 คะแนน หมายถึง น้อย

1.00 – 1.80 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

#### 3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การศึกษานี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัย สามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้



1) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

วัตถุประสงค์ข้อนี้ วัดสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กรณี ถ้ามี 2 กลุ่มตัวแปรเชิงกลุ่มหรือเชิงคุณภาพ ส่วนกรณีถ้ามี 3 กลุ่มตัวแปรเชิงกลุ่มหรือเชิงคุณภาพขึ้นไป จะวัดความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย (Analysis of Variance) ด้วยค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD)

2) การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

วัตถุประสงค์ข้อนี้ วัดสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กรณี ถ้ามี 2 กลุ่มตัวแปรเชิงกลุ่มหรือเชิงคุณภาพ ส่วนกรณีถ้ามี 3 กลุ่มตัวแปรเชิงกลุ่มหรือเชิงคุณภาพขึ้นไป จะวัดความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย (Analysis of Variance) ด้วยค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD)

3) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

วัตถุประสงค์ข้อนี้ วัดสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าความสัมพันธ์เชิงสถิติ Pearson's Correlation Coefficient (r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยแบ่งระดับความสัมพันธ์เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับของความสัมพันธ์
0.81   -   1.00	มากที่สุด
0.61   -   0.80	มาก
0.41   -   0.60	ปานกลาง
0.21   -   0.40	น้อย
0.00 -   0.20	น้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย” มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับความ โดยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ จำนวน 385 คน โดยทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สามารถนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และสื่อความหมายข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ F distribution เปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 ตัวแปรขึ้นไป
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ t distribution เปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ตัวแปร
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ

LSD	แทน	ค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งนำเสนอในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	194	48.5
หญิง	206	51.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	23	5.8
25 - 29 ปี	74	18.5
30 - 39 ปี	166	41.5
40 - 49 ปี	62	15.5
50 - 59 ปี	48	12.0
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	27	6.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	49	12.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	92	23.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	210	52.5
สูงกว่าปริญญาตรี	49	12.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
นายทหารชั้นสัญญาบัตร	119	29.8
นายทหารชั้นประทวน	188	47.0
พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว	61	15.3
พลเรือน	32	8.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	21	5.3
10,001 - 20,000 บาท	210	52.5
20,001 - 30,000 บาท	95	23.8
30,001 - 40,000 บาท	36	9.0
40,001 - 50,000 บาท	10	2.5
มากกว่า 50,000 บาท	28	7.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน (ร้อยละ 51.5) และเป็นเพศชาย จำนวน 194 คน (ร้อยละ 48.5) มีอายุ 30 - 39 ปี มากที่สุด จำนวน 166 คน (ร้อยละ 41.5) รองลงมา คือ อายุ 25 - 29 ปี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.5) มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.5) รองลงมา คือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23) ส่วนใหญ่เป็นนายทหารชั้นประทวน จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47) รองลงมา คือ นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 119 คน (ร้อยละ 29.8) มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.5) รองลงมา คือ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.8)

#### 4.2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่า Alpha จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.91
ระบบการบริการ	0.91
สภาพแวดล้อมในการบริการ	0.86
ระยะเวลาการให้บริการ	0.92
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.79
ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.93
การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	0.88
การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	0.93
ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.94

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.79 - 0.94 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ดังนั้นถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาความถี่และค่าร้อยละ ซึ่งนำเสนอในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ครั้ง/ปี (รวมครั้งปัจจุบัน)</b>		
1 - 2 ครั้ง	123	30.8
3 - 5 ครั้ง	188	47.0
6 - 10 ครั้ง	63	15.8
10 ครั้งขึ้นไป	26	6.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ</b>		
น้อยกว่า 1,000 บาท	299	74.8
1,001 - 3,000 บาท	91	22.8
3,001 - 5,000 บาท	8	2.0
มากกว่า 5,000 บาท	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	344	86.0
ประกันสังคม	39	9.8
จ่ายเงินเอง	17	4.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา</b>		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	226	56.5
1 - 2 ชั่วโมง	156	39.0
2 - 3 ชั่วโมง	15	3.8
มากกว่า 3 ชั่วโมง	3	0.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 3 - 5 ครั้ง จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47) รองลงมา คือ 1 - 2 ครั้ง จำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.8) มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ น้อยกว่า 1,000 บาท มากที่สุด จำนวน 299 คน (ร้อยละ 74.8) รองลงมา คือ 1,001 - 3,000 บาท จำนวน 91 คน (ร้อยละ 22.8) ส่วนใหญ่มีการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 344 คน (ร้อยละ 86) รองลงมา คือ ประกันสังคม จำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8) มีระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา น้อยกว่า 1 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 226 คน (ร้อยละ 56.5) รองลงมา คือ 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39)

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอตั้งแต่ตารางที่ 4.4 ถึงตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม

ปัจจัยการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.05	0.62	มาก
2. ระบบการบริการ	3.67	0.70	มาก
3. สภาพแวดล้อมในการบริการ	4.06	0.58	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการ	3.73	0.66	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการบริการเป็นลำดับที่หนึ่ง ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมา คือ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.05$ ) ระยะเวลาการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.73$ ) และระบบการบริการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.22	0.60	มากที่สุด
2. ให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.07	0.68	มาก
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.92	0.75	มาก
4. มีกิริยามารยาท สุภาพ อ่อนโยน	4.01	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.22$ ) มากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 4.07$ ) มีกิริยามารยาท สุภาพ อ่อนโยน ( $\bar{X} = 4.01$ ) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.92$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระบบการบริการ

ระบบการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64	0.76	มาก
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	3.65	0.82	มาก
3. ขั้นตอนเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน	3.83	0.76	มาก
4. ให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.55	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านระบบการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.83$ ) มากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ เรื่องให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 3.65$ ) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ให้บริการอย่างเท่าเทียม ( $\bar{X} = 3.55$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

สภาพแวดล้อมในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่มีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.07	0.68	มาก
2. สถานที่สะอาด และเป็นระเบียบ	4.15	0.61	มาก
3. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	3.89	0.75	มาก
4. มีป้ายบอกจุดให้บริการต่างๆ ชัดเจน	4.14	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในเรื่องสถานที่สะอาด และเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.15$ ) มากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ เรื่องมีป้ายบอกจุดให้บริการต่างๆ ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.14$ ) สถานที่มีความสะดวก เข้าถึงง่าย ( $\bar{X} = 4.07$ ) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.89$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ระยะเวลาการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.66	0.71	มาก
2. ให้บริการต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	3.68	0.76	มาก
3. ให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	3.85	0.75	มาก
4. มีความเหมาะสมในระยะเวลารอคอยการให้บริการ	3.71	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านระยะเวลาการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในเรื่องให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.85$ ) มากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ เรื่องมีความเหมาะสมในระยะเวลารอคอยการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ให้บริการต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ ( $\bar{X} = 3.68$ ) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.66$ )

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอตั้งแต่ตารางที่ 4.9 ถึงตารางที่ 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.99	0.55	มาก
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.00	0.63	มาก
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	3.92	0.60	มาก
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.01	0.60	มาก
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.01	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการเป็นลำดับที่หนึ่ง ( $\bar{X} = 4.01$ ) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) และการตอบสนองต่อความต้องการบริการ ( $\bar{X} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่าเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.08	0.78	มาก
2. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย	3.92	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	4.00	0.67	มาก
4. ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม	3.99	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในเรื่องท่าเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) มากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.99$ ) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.92$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.04	0.65	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.90	0.73	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.02	0.68	มาก
4. มีคุณภาพในการรักษาพยาบาลเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.02	0.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.04$ ) มากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็นอย่างดี และมีคุณภาพในการรักษาพยาบาลเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ( $\bar{X} = 4.02$ ) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.90$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ

การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาารับบริการอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้	3.82	0.67	มาก
2. การให้บริการทุกด้านเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.74	0.73	มาก
3. ได้รับบริการที่ดี สะดวก ปลอดภัย	4.02	0.65	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.11	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.11$ ) มากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ได้รับบริการที่ดี สะดวก ปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.02$ ) ระยะเวลาารับบริการอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ ( $\bar{X} = 3.82$ ) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการทุกด้านเป็นไปอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.74$ )



ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ

การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาล	3.90	0.66	มาก
2. มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	4.04	0.65	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถสื่อสาร เกี่ยวกับการบริการให้เป็นที่เข้าใจได้	4.02	0.67	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ได้เสมอ	4.07	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ได้เสมอ ( $\bar{X} = 4.07$ ) มากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ( $\bar{X} = 4.04$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถสื่อสารเกี่ยวกับการบริการให้เป็นที่เข้าใจได้ ( $\bar{X} = 4.02$ ) ส่วนข้อที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาล ( $\bar{X} = 3.90$ )

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี	3.94	0.74	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	3.97	0.72	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการต้องการทราบได้เป็นอย่างดี	3.99	0.71	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตนหลังเข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี	4.14	0.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตนหลังเข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.14$ ) มากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการต้องการทราบได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.99$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.94$ )

#### 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 โดยใช้ค่าสถิติ t-test นำเสนอในตารางที่ 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.08	0.52	3.92	0.58	2.94	0.00*	แตกต่าง
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.02	0.61	3.98	0.64	0.66	0.51	ไม่แตกต่าง
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	3.40	0.58	3.91	0.62	0.57	0.57	ไม่แตกต่าง
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.04	0.57	3.97	0.63	1.18	0.24	ไม่แตกต่าง
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.07	0.63	3.96	0.70	1.62	0.11	ไม่แตกต่าง
รวม	4.03	0.54	3.95	0.59	1.47	0.14	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยเพศชายมีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 โดยใช้ค่าสถิติ F-test นำเสนอในตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ต่ำกว่า 25 ปี	4.22	0.53	1.40	0.22	ไม่แตกต่าง
	25 - 29 ปี	4.03	0.60			
	30 - 39 ปี	3.96	0.57			
	40 - 49 ปี	3.90	0.56			
	50 - 59 ปี	4.01	0.44			
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4.07	0.47			
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ต่ำกว่า 25 ปี	4.25	0.62	2.20	0.053	ไม่แตกต่าง
	25 - 29 ปี	4.10	0.67			
	30 - 39 ปี	4.00	0.60			
	40 - 49 ปี	3.87	0.66			
	50 - 59 ปี	3.86	0.61			
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3.97	0.51			
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	ต่ำกว่า 25 ปี	4.22	0.59	2.47	0.03*	แตกต่าง
	25 - 29 ปี	4.02	0.64			
	30 - 39 ปี	3.92	0.57			
	40 - 49 ปี	3.82	0.67			
	50 - 59 ปี	3.78	0.53			
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3.90	0.50			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	ต่ำกว่า 25 ปี	4.24	0.60	1.75	0.12	ไม่แตกต่าง
	25 - 29 ปี	4.08	0.63			
	30 - 39 ปี	4.00	0.60			
	40 - 49 ปี	3.87	0.65			
	50 - 59 ปี	3.97	0.56			
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4.06	0.43			
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ต่ำกว่า 25 ปี	4.14	0.79	1.08	0.37	ไม่แตกต่าง
	25 - 29 ปี	4.06	0.67			
	30 - 39 ปี	4.00	0.65			
	40 - 49 ปี	3.87	0.73			
	50 - 59 ปี	4.01	0.64			
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4.15	0.57			
รวม	ต่ำกว่า 25 ปี	4.21	0.56	1.76	0.12	ไม่แตกต่าง
	25 - 29 ปี	4.06	0.60			
	30 - 39 ปี	3.97	0.55			
	40 - 49 ปี	3.87	0.61			
	50 - 59 ปี	3.93	0.51			
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4.03	0.45			

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ การตอบสนองต่อความต้องการบริการ โดยผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD ได้นำเสนอในตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	การตอบสนองต่อความต้องการบริการ					
		ต่ำกว่า 25 ปี	25-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
		(4.22)	(4.02)	(3.92)	(3.82)	(3.78)	(3.90)
1. ต่ำกว่า 25 ปี	4.22	-	-	-	-	-	-
2. 25 - 29 ปี	4.02	-	-	-	-	-	-
3. 30 - 39 ปี	3.92	0.03*	-	-	-	-	-
4. 40 - 49 ปี	3.82	0.01*	0.049*	-	-	-	-
5. 50 - 59 ปี	3.78	0.00*	0.03*	-	-	-	-
6. ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3.90	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 5 คู่ คือ 1) อายุต่ำกว่า 25 ปี กับ อายุ 30 - 39 ปี 2) อายุต่ำกว่า 25 ปี กับ อายุ 40 - 49 ปี 3) อายุต่ำกว่า 25 ปี กับ อายุ 50 - 59 ปี 4) อายุ 25 - 29 ปี กับ อายุ 40 - 49 ปี 5) อายุ 25 - 29 ปี กับ อายุ 50 - 59 ปี โดยผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการมากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 โดยใช้ค่าสถิติ F-test นำเสนอในตารางที่ 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4.03	0.50	0.67	0.57	ไม่แตกต่าง
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.00	0.44			
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.00	0.60			
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.09	0.59			
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.92	0.66	4.35	0.01*	แตกต่าง
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.86	0.63			
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.02	0.60			
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.24	0.64			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.83	0.58	4.19	0.01*	แตกต่าง
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.80	0.59			
	ปริญญาตรี	4.04	0.60			
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.15	0.58			
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	4.04	0.58	0.94	0.42	ไม่แตกต่าง
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.93	0.58			
	ปริญญาตรี	4.01	0.60			
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.10	0.63			
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.94	0.64	2.24	0.08	ไม่แตกต่าง
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.92	0.66			



ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
	ปริญญาตรี	4.02	0.69			
	หรือเทียบเท่า					
	สูงกว่า	4.21	0.60			
	ปริญญาตรี					
<b>รวม</b>	<b>มัธยมศึกษา</b>	<b>3.95</b>	<b>0.55</b>			
	<b>ตอนปลาย</b>					
	<b>หรือเทียบเท่า</b>					
	<b>อนุปริญญา</b>	<b>3.90</b>	<b>0.53</b>	<b>2.32</b>	<b>0.08</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
	<b>หรือเทียบเท่า</b>					
	<b>ปริญญาตรี</b>	<b>4.00</b>	<b>0.58</b>			
	<b>หรือเทียบเท่า</b>					
	<b>สูงกว่า</b>	<b>4.16</b>	<b>0.55</b>			
	<b>ปริญญาตรี</b>					

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการบริการ โดยผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD ได้นำเสนอในตารางที่ 4.19 และตารางที่ 4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ			
		มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
		(3.92)	(3.86)	(4.02)	(4.24)
1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.92	-	-	-	-
2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.86	-	-	-	-
3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.02	-	0.04*	-	-
4. สูงกว่าปริญญาตรี	4.24	0.01*	0.00*	0.02*	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า กับ สูงกว่าปริญญาตรี 2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับ สูงกว่าปริญญาตรี 4) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กับ สูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์รายคู่ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	การตอบสนองต่อความต้องการบริการ			
		มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		(3.83)	(3.80)	(3.94)	(4.15)
1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.83	-	-	-	-
2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.80	-	-	-	-
3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.94	-	-	-	-
4. สูงกว่าปริญญาตรี	4.15	0.01*	0.00*	0.03*	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า กับ สูงกว่าปริญญาตรี 2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับ สูงกว่าปริญญาตรี 3) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กับ สูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथ์ทหารฯ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการมากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีสถานภาพการทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 โดยใช้ค่าสถิติ F-test นำเสนอในตารางที่ 4.21 ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

คุณภาพการให้บริการ	สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	นายทหาร ชั้นสัญญาบัตร	4.02	0.50	2.07	0.10	ไม่แตกต่าง
	นายทหาร ชั้นประทวน	3.93	0.61			
	พนักงานราชการ/ ลูกจ้างชั่วคราว	4.12	0.48			
	พลเรือน	4.04	0.54			
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	นายทหาร ชั้นสัญญาบัตร	4.02	0.54	1.77	0.15	ไม่แตกต่าง
	นายทหาร ชั้นประทวน	4.03	0.66			
	พนักงานราชการ/ ลูกจ้างชั่วคราว	4.13	0.67			
	พลเรือน	4.05	0.61			
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	นายทหาร ชั้นสัญญาบัตร	3.93	0.49	0.99	0.40	ไม่แตกต่าง
	นายทหาร ชั้นประทวน	3.88	0.64			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
	พนักงานราชการ/ ลูกจ้างชั่วคราว พลเรือน	4.03 3.92	0.65 0.61			
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	นายทหาร ชั้นสัญญาบัตร	4.02	0.52	3.08	0.03*	แตกต่าง
	นายทหาร ชั้นประทวน	3.92	0.64			
	พนักงานราชการ/ ลูกจ้างชั่วคราว	4.18	0.59			
	พลเรือน	4.09	0.56			
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	นายทหาร ชั้นสัญญาบัตร	4.09	0.57	2.27	0.08	ไม่แตกต่าง
	นายทหาร ชั้นประทวน	3.92	0.72			
	พนักงานราชการ/ ลูกจ้างชั่วคราว	4.11	0.65			
	พลเรือน	4.05	0.67			
รวม	นายทหาร ชั้นสัญญาบัตร	4.02	0.47	2.19	0.09	ไม่แตกต่าง
	นายทหาร ชั้นประทวน	3.92	0.61			
	พนักงานราชการ/ ลูกจ้างชั่วคราว	4.11	0.57			
	พลเรือน	4.03	0.56			

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD ได้นำเสนอในตารางที่ 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	$\bar{X}$	การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ			
		นายทหารชั้นสัญญาบัตร	นายทหารชั้นประทวน	พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว	พลเรือน
		(4.02)	(3.92)	(4.18)	(4.09)
1. นายทหารชั้นสัญญาบัตร	4.02	-	-	-	-
2. นายทหารชั้นประทวน	3.92	-	-	-	-
3. พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว	4.18	-	0.00*	-	-
4. พลเรือน	4.09	-	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือ นายทหารชั้นประทวน กับ พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว โดยผู้รับบริการที่มีสถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการมากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 โดยใช้ค่าสถิติ F-test นำเสนอในตารางที่ 4.23 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.21	0.58	1.52	0.18	ไม่แตกต่าง
	10,001 - 20,000 บาท	3.94	0.59			
	20,001 - 30,000 บาท	4.00	0.51			
	30,001 - 40,000 บาท	4.09	0.48			
	40,001 - 50,000 บาท	4.05	0.67			
	มากกว่า 50,000 บาท	4.10	0.38			
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.38	0.59	3.12	0.01*	แตกต่าง
	10,001 - 20,000 บาท	3.93	0.66			
	20,001 - 30,000 บาท	3.96	0.60			
	30,001 - 40,000 บาท	4.03	0.49			
	40,001 - 50,000 บาท	4.33	0.54			
	มากกว่า 50,000 บาท	4.15	0.49			
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.21	0.61	2.41	0.04*	แตกต่าง
	10,001 - 20,000 บาท	3.88	0.63			
	20,001 - 30,000 บาท	3.86	0.58			
	30,001 - 40,000 บาท	4.00	0.46			
	40,001 - 50,000 บาท	4.15	0.60			
	มากกว่า 50,000 บาท	4.12	0.44			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.36	0.55	2.67	0.02*	แตกต่าง
	10,001 - 20,000 บาท	3.95	0.63			
	20,001 - 30,000 บาท	3.96	0.57			
	30,001 - 40,000 บาท	4.03	0.54			
	40,001 - 50,000 บาท	4.25	0.62			
	มากกว่า 50,000 บาท	4.16	0.42			
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.30	0.57	3.01	0.01*	แตกต่าง
	10,001 - 20,000 บาท	3.94	0.71			
	20,001 - 30,000 บาท	3.94	0.66			
	30,001 - 40,000 บาท	4.09	0.63			
	40,001 - 50,000 บาท	4.35	0.57			
	มากกว่า 50,000 บาท	4.29	0.39			
รวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.30	0.55	2.83	0.02*	แตกต่าง
	10,001 - 20,000 บาท	3.93	0.60			
	20,001 - 30,000 บาท	3.94	0.54			
	30,001 - 40,000 บาท	4.04	0.48			
	40,001 - 50,000 บาท	4.23	0.54			
	มากกว่า 50,000 บาท	4.16	0.36			

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथท์หารฯ แตกต่างกันในภาพรวม โดยมีวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า แตกต่างกันทั้งหมด 4 ด้าน คือ 1) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) การตอบสนองต่อความต้องการบริการ 3) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ 4) ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และไม่แตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD ได้นำเสนอในตารางที่ 4.24 ถึงตารางที่ 4.27 ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
		(4.38)	(3.93)	(3.96)	(4.03)	(4.33)	(4.15)
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.38	-	-	-	-	-	-
2. 10,001 - 20,000 บาท	3.93	0.00*	-	-	-	-	-
3. 20,001 - 30,000 บาท	3.96	0.01*	-	-	-	-	-
4. 30,001 - 40,000 บาท	4.03	0.04*	-	-	-	-	-
5. 40,001 - 50,000 บาท	4.33	-	0.049*	-	-	-	-
6. มากกว่า 50,000 บาท	4.15	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 10,001 - 20,000 บาท 2) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท 3) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 30,001 - 40,000 บาท 4) 10,001 - 20,000 บาท กับ 40,001 - 50,000 บาท โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथท์หารฯ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	การตอบสนองต่อความต้องการบริการ					
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
		(4.21)	(3.88)	(3.86)	(3.97)	(4.15)	(4.12)
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.21	-	-	-	-	-	-
2. 10,001 - 20,000 บาท	3.88	0.01*	-	-	-	-	-
3. 20,001 - 30,000 บาท	3.86	0.01*	-	-	-	-	-
4. 30,001 - 40,000 บาท	3.97	-	-	-	-	-	-
5. 40,001 - 50,000 บาท	4.15	-	-	-	-	-	-
6. มากกว่า 50,000 บาท	4.12	-	0.046*	0.04*	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 10,001 - 20,000 บาท 2) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท 3) 10,001 - 20,000 บาท กับ มากกว่า 50,000 บาท 4) 20,001 - 30,000 บาท กับ มากกว่า 50,000 บาท โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ					
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
		(4.36)	(3.95)	(3.96)	(4.03)	(4.25)	(4.16)
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.36	-	-	-	-	-	-
2. 10,001 - 20,000 บาท	3.95	0.00*	-	-	-	-	-
3. 20,001 - 30,000 บาท	3.96	0.01*	-	-	-	-	-
4. 30,001 - 40,000 บาท	4.03	0.048*	-	-	-	-	-
5. 40,001 - 50,000 บาท	4.25	-	-	-	-	-	-
6. มากกว่า 50,000 บาท	4.16	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 10,001 - 20,000 บาท 2) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท 3) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 30,001 - 40,000 บาท โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ					
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
		(4.30)	(3.94)	(3.94)	(4.09)	(4.35)	(4.29)
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.30	-	-	-	-	-	-
2. 10,001 - 20,000 บาท	3.94	0.02*	-	-	-	-	-
3. 20,001 - 30,000 บาท	3.94	0.03*	-	-	-	-	-
4. 30,001 - 40,000 บาท	4.09	-	-	-	-	-	-
5. 40,001 - 50,000 บาท	4.35	-	-	-	-	-	-
6. มากกว่า 50,000 บาท	4.29	-	0.01*	0.02*	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 10,001 - 20,000 บาท 2) ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท 3) 10,001 - 20,000 บาท กับ มากกว่า 50,000 บาท 4) 20,001 - 30,000 บาท กับ มากกว่า 50,000 บาท โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथวิทยาคารฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้รับบริการของสำนักงานแพथวิทยาคารฯ ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथวิทยาคารฯ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 โดยใช้ค่าสถิติ F-test นำเสนอในตารางที่ 4.28 ดังนี้

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथวิทยาคารฯ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1 - 2 ครั้ง	3.94	0.62	1.93	0.13	ไม่แตกต่าง
	3 - 5 ครั้ง	3.97	0.52			
	6 - 10 ครั้ง	4.13	0.49			
	10 ครั้งขึ้นไป	4.09	0.54			
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	1 - 2 ครั้ง	3.98	0.71	3.21	0.02*	แตกต่าง
	3 - 5 ครั้ง	3.94	0.58			
	6 - 10 ครั้ง	4.04	0.54			
	10 ครั้งขึ้นไป	4.34	0.60			
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	1 - 2 ครั้ง	3.91	0.72	2.86	0.04*	แตกต่าง
	3 - 5 ครั้ง	3.86	0.54			
	6 - 10 ครั้ง	4.03	0.50			
	10 ครั้งขึ้นไป	4.16	0.51			
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	1 - 2 ครั้ง	3.95	0.68	2.43	0.07	ไม่แตกต่าง
	3 - 5 ครั้ง	3.70	0.56			
	6 - 10 ครั้ง	4.16	0.49			
	10 ครั้งขึ้นไป	4.14	0.64			

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	1 - 2 ครั้ง	3.98	0.74	2.54	0.06	ไม่แตกต่าง
	3 - 5 ครั้ง	3.95	0.65			
	6 - 10 ครั้ง	4.20	0.56			
	10 ครั้งขึ้นไป	4.12	0.64			
รวม	1 - 2 ครั้ง	3.95	0.66	2.58	0.053	ไม่แตกต่าง
	3 - 5 ครั้ง	3.94	0.52			
	6 - 10 ครั้ง	4.11	0.47			
	10 ครั้งขึ้นไป	4.17	0.53			

หมายเหตุ. \* ต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการบริการ โดยผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD ได้นำเสนอในตารางที่ 4.29 และตารางที่ 4.30 ดังนี้

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ			
		1 - 2 ครั้ง	3 - 5 ครั้ง	6 - 10 ครั้ง	10 ครั้งขึ้นไป
		(3.98)	(3.94)	(4.04)	(4.34)
1. 1 - 2 ครั้ง	3.98	-	-	-	-
2. 3 - 5 ครั้ง	3.94	-	-	-	-
3. 6 - 10 ครั้ง	4.04	-	-	-	-
4. 10 ครั้งขึ้นไป	4.34	0.01*	0.00*	0.04*	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) 1 - 2 ครั้ง กับ 10 ครั้งขึ้นไป 2) 3 - 5 ครั้ง กับ 10 ครั้งขึ้นไป 3) 6 - 10 ครั้ง กับ 10 ครั้งขึ้นไป โดยผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	การตอบสนองต่อความต้องการบริการ			
		1 - 2 ครั้ง	3 - 5 ครั้ง	6 - 10 ครั้ง	10 ครั้งขึ้นไป
		(3.91)	(3.86)	(4.03)	(4.16)
1. 1 - 2 ครั้ง	3.91	-	-	-	-
2. 3 - 5 ครั้ง	3.86	-	-	-	-
3. 6 - 10 ครั้ง	4.03	-	0.047*	-	-
4. 10 ครั้งขึ้นไป	4.16	0.05*	0.02*	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) 1 - 2 ครั้ง กับ 10 ครั้งขึ้นไป 2) 3 - 5 ครั้ง กับ 6 - 10 ครั้ง 3) 3 - 5 ครั้ง กับ 10 ครั้งขึ้นไป โดยผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการมากที่สุด



สมมติฐานที่ 2.2 ผู้รับบริการของสำนักงานแพथ์ทหารฯ ที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथ์ทหารฯ ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 โดยใช้ค่าสถิติ F-test นำเสนอในตารางที่ 4.31 ดังนี้

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथ์ทหารฯ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	น้อยกว่า 1,000 บาท	3.94	0.55	8.76	0.00*	แตกต่าง
	1,001 - 3,000 บาท	4.11	0.50			
	3,001 - 5,000 บาท	4.81	0.44			
	มากกว่า 5,000 บาท	3.75	0.71			
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	น้อยกว่า 1,000 บาท	3.91	0.62	11.94	0.00*	แตกต่าง
	1,001 - 3,000 บาท	4.20	0.55			
	3,001 - 5,000 บาท	4.94	0.18			
	มากกว่า 5,000 บาท	3.75	1.06			
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	น้อยกว่า 1,000 บาท	3.86	0.62	7.55	0.00*	แตกต่าง
	1,001 - 3,000 บาท	4.07	0.47			
	3,001 - 5,000 บาท	4.66	0.50			
	มากกว่า 5,000 บาท	3.75	1.06			
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	น้อยกว่า 1,000 บาท	3.94	0.61	8.14	0.00*	แตกต่าง
	1,001 - 3,000 บาท	4.15	0.50			
	3,001 - 5,000 บาท	4.78	0.34			
	มากกว่า 5,000 บาท	3.50	0.71			

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ เข้าใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	น้อยกว่า 1,000 บาท	3.94	0.68	7.91	0.00*	แตกต่าง
	1,001 - 3,000 บาท	4.20	0.56			
	3,001 - 5,000 บาท	4.75	0.46			
	มากกว่า 5,000 บาท	3.38	0.53			
รวม	น้อยกว่า 1,000 บาท	3.92	0.57	10.24	0.00*	แตกต่าง
	1,001 - 3,000 บาท	4.15	0.47			
	3,001 - 5,000 บาท	4.79	0.31			
	มากกว่า 5,000 บาท	3.63	0.81			

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ แตกต่างกันในภาพรวม และเมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 3) การตอบสนองต่อความต้องการบริการ 4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ 5) ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD ได้นำเสนอในตารางที่ 4.32 ถึง ตารางที่ 4.36 ดังนี้

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ	$\bar{X}$	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
		น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001 - 3,000 บาท	3,001 - 5,000 บาท	มากกว่า 5,000 บาท
		(3.94)	(4.11)	(4.81)	(3.75)
1. น้อยกว่า 1,000 บาท	3.94	-	-	-	-
2. 1,001 - 3,000 บาท	4.11	0.01*	-	-	-
3. 3,001 - 5,000 บาท	4.81	0.00*	0.00*	-	-
4. มากกว่า 5,000 บาท	3.75	-	-	0.01*	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 1,001 - 3,000 บาท 2) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท 3) 1,001 - 3,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท 4) 3,001 - 5,000 บาท กับ มากกว่า 5,000 บาท โดยผู้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ 3,001 - 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ	$\bar{X}$	ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ			
		น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001 - 3,000 บาท	3,001 - 5,000 บาท	มากกว่า 5,000 บาท
		(3.91)	(4.20)	(4.94)	(3.75)
1. น้อยกว่า 1,000 บาท	3.91	-	-	-	-
2. 1,001 - 3,000 บาท	4.20	0.00*	-	-	-
3. 3,001 - 5,000 บาท	4.94	0.00*	0.00*	-	-
4. มากกว่า 5,000 บาท	3.75	-	-	0.01*	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 1,001 - 3,000 บาท 2) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท 3) 1,001 - 3,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท 4) 3,001 - 5,000 บาท กับ มากกว่า 5,000 บาท โดยผู้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ 3,001 - 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ	$\bar{X}$	การตอบสนองต่อความต้องการบริการ			
		น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001 - 3,000 บาท	3,001 - 5,000 บาท	มากกว่า 5,000 บาท
		(3.86)	(4.07)	(4.66)	(3.75)
1. น้อยกว่า 1,000 บาท	3.86	-	-	-	-
2. 1,001 - 3,000 บาท	4.07	0.00*	-	-	-
3. 3,001 - 5,000 บาท	4.66	0.00*	0.01*	-	-
4. มากกว่า 5,000 บาท	3.75	-	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 3 คู่ คือ 1) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 1,001 - 3,000 บาท 2) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท 3) 1,001 - 3,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท โดยผู้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ 3,001 - 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ	$\bar{X}$	การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ			
		น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001 - 3,000 บาท	3,001 - 5,000 บาท	มากกว่า 5,000 บาท
		(3.94)	(4.15)	(4.78)	(3.50)
1. น้อยกว่า 1,000 บาท	3.94	-	-	-	-
2. 1,001 - 3,000 บาท	4.15	0.00*	-	-	-
3. 3,001 - 5,000 บาท	4.78	0.00*	0.00*	-	-
4. มากกว่า 5,000 บาท	3.50	-	-	0.01*	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 1,001 - 3,000 บาท 2) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท 3) 1,001 - 3,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท 4) 3,001 - 5,000 บาท กับ มากกว่า 5,000 บาท โดยผู้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ 3,001 - 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ	$\bar{X}$	ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ			
		น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001 - 3,000 บาท	3,001 - 5,000 บาท	มากกว่า 5,000 บาท
		(3.94)	(4.20)	(4.75)	(3.38)
1. น้อยกว่า 1,000 บาท	3.94	-	-	-	-
2. 1,001 - 3,000 บาท	4.20	0.00*	-	-	-
3. 3,001 - 5,000 บาท	4.75	0.00*	0.02*	-	-
4. มากกว่า 5,000 บาท	3.38	-	-	0.01*	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 1,001 - 3,000 บาท 2) น้อยกว่า 1,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท 3) 1,001 - 3,000 บาท กับ 3,001 - 5,000 บาท 4) 3,001 - 5,000 บาท กับ มากกว่า 5,000 บาท โดยผู้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ 3,001 - 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 โดยใช้ค่าสถิติ F-test นำเสนอในตารางที่ 4.37 ดังนี้

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ จำแนกตามการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา

คุณภาพการให้บริการ	การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.97	0.55	2.48	0.09	ไม่แตกต่าง
	ประกันสังคม	4.17	0.60			
	จ่ายเงินเอง	4.09	0.41			
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.96	0.61	5.19	0.01*	แตกต่าง
	ประกันสังคม	4.28	0.73			
	จ่ายเงินเอง	4.15	0.56			
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.88	0.58	6.02	0.00*	แตกต่าง
	ประกันสังคม	4.22	0.67			
	จ่ายเงินเอง	4.04	0.60			
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.96	0.59	8.56	0.00*	แตกต่าง
	ประกันสังคม	4.35	0.61			
	จ่ายเงินเอง	4.19	0.54			



ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.98	0.66	3.81	0.02*	แตกต่าง
	ประกันสังคม	4.29	0.68			
	จ่ายเงินเอง	3.96	0.74			
รวม	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.95	0.55	5.70	0.00*	แตกต่าง
	ประกันสังคม	4.26	0.62			
	จ่ายเงินเอง	4.09	0.52			

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ แตกต่างกัน ในภาพรวม และเมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ 1) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) การตอบสนองต่อความต้องการบริการ 3) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ 4) ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD ได้นำเสนอในตารางที่ 4.38 ถึง ตารางที่ 4.41 ดังนี้

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามการชำระค่าบริการ และสิทธิการรักษา

การชำระค่าบริการ และสิทธิการรักษา	$\bar{X}$	ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ		
		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกันสังคม	จ่ายเงินเอง
		(3.96)	(4.28)	(4.15)
1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.96	-	-	-
2. ประกันสังคม	4.28	0.00*	-	-
3. จ่ายเงินเอง	4.15	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงคู่เดียว คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ประกันสังคม โดยผู้รับบริการที่มีการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาประกันสังคม มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ จำแนกตามการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา

การชำระค่าบริการ และสิทธิการรักษา	$\bar{X}$	การตอบสนองต่อความต้องการบริการ		
		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกันสังคม	จ่ายเงินเอง
		(3.88)	(4.22)	(4.04)
1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.88	-	-	-
2. ประกันสังคม	4.22	0.00*	-	-
3. จ่ายเงินเอง	4.04	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงคู่เดียว คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ประกันสังคม โดยผู้รับบริการที่มีการชำระค่าบริการและสิทธิรักษาประกันสังคม มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกตามการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา

การชำระค่าบริการ และสิทธิการรักษา	$\bar{X}$	การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ		
		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกันสังคม	จ่ายเงินเอง
		(3.96)	(4.35)	(4.19)
1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.96	-	-	-
2. ประกันสังคม	4.35	0.00*	-	-
3. จ่ายเงินเอง	4.19	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่าLSD พบว่ามีความแตกต่างกันเพียงคู่เดียว คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ประกันสังคม โดยผู้รับบริการที่มีการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาประกันสังคม มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามการชำระค่าบริการ และสิทธิการรักษา

การชำระค่าบริการ และสิทธิการรักษา	$\bar{X}$	ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกันสังคม	จ่ายเงินเอง
		(3.98)	(4.29)	(3.96)
1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.98	-	-	-
2. ประกันสังคม	4.29	0.01*	-	-
3. จ่ายเงินเอง	3.96	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงคู่เดียว คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ประกันสังคม โดยผู้รับบริการที่มีการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาประกันสังคม มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 โดยใช้ค่าสถิติ F-test นำเสนอในตารางที่ 4.42 ดังนี้

ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา

คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	4.05	0.49	2.50	0.06	ไม่แตกต่าง
	1 - 2 ชั่วโมง	3.92	0.62			
	2 - 3 ชั่วโมง	3.95	0.61			
	มากกว่า 3 ชั่วโมง	3.50	0.66			
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	4.02	0.59	1.50	0.22	ไม่แตกต่าง
	1 - 2 ชั่วโมง	3.99	0.65			
	2 - 3 ชั่วโมง	3.80	0.76			
	มากกว่า 3 ชั่วโมง	3.42	0.72			
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	3.97	0.58	2.64	0.05	ไม่แตกต่าง
	1 - 2 ชั่วโมง	3.90	0.61			
	2 - 3 ชั่วโมง	3.58	0.57			
	มากกว่า 3 ชั่วโมง	3.50	0.87			
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	4.06	0.54	2.63	0.05	ไม่แตกต่าง
	1 - 2 ชั่วโมง	3.95	0.67			
	2 - 3 ชั่วโมง	3.82	0.61			
	มากกว่า 3 ชั่วโมง	3.42	0.72			

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาสิ้นสุด การเข้ารับ การรักษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	4.09	0.64	4.30	0.01*	แตกต่าง
	1 - 2 ชั่วโมง	3.95	0.69			
	2 - 3 ชั่วโมง	3.62	0.69			
	มากกว่า 3 ชั่วโมง	3.33	0.58			
รวม	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	<b>4.04</b>	<b>0.52</b>	2.82	0.04*	แตกต่าง
	1 - 2 ชั่วโมง	<b>3.94</b>	<b>0.60</b>			
	2 - 3 ชั่วโมง	<b>3.75</b>	<b>0.60</b>			
	มากกว่า 3 ชั่วโมง	<b>3.43</b>	<b>0.71</b>			

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ แตกต่างกันในภาพรวม และเมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD ได้นำเสนอในตารางที่ 4.43 ดังนี้

ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์รายคู่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา

ระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา	$\bar{X}$	ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ			
		น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1 - 2 ชั่วโมง	2 - 3 ชั่วโมง	มากกว่า 3 ชั่วโมง
		(4.09)	(3.95)	(3.62)	(3.33)
1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	4.09	-	-	-	-
2. 1 - 2 ชั่วโมง	3.95	0.045*	-	-	-
3. 2 - 3 ชั่วโมง	3.62	0.01*	-	-	-
4. มากกว่า 3 ชั่วโมง	3.33	-	-	-	-

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 คู่ คือ 1) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง กับ 1 - 2 ชั่วโมง 2) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง กับ 2 - 3 ชั่วโมง โดยผู้รับบริการที่มีระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับรักษาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมากที่สุด



ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่สัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 3.1 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3.1 โดยใช้ค่าความสัมพันธ์เชิงสถิติ Pearson's Correlation Coefficient (r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งนำเสนอในตารางที่ 4.44 ดังนี้

ตารางที่ 4.44 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ

คุณภาพการให้บริการ	บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.66	0.00*	มาก
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.77	0.00*	มาก
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	0.76	0.00*	มาก
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	0.71	0.00*	มาก
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.73	0.00*	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.79</b>	<b>0.00*</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม และในรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3.2 ระบบการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3.2 โดยใช้ค่าความสัมพันธ์เชิงสถิติ Pearson's Correlation Coefficient (r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งนำเสนอในตารางที่ 4.45 ดังนี้

ตารางที่ 4.45 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการ ด้านระบบการบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ

คุณภาพการให้บริการ	ระบบการบริการ		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.66	0.00*	มาก
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.71	0.00*	มาก
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	0.75	0.00*	มาก
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	0.66	0.00*	มาก
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.65	0.00*	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.74</b>	<b>0.00*</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านระบบการบริการในภาพรวม และในรายด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3.3 สภาพแวดล้อมในการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3.3 โดยใช้ค่าความสัมพันธ์เชิงสถิติ Pearson's Correlation Coefficient (r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งนำเสนอในตารางที่ 4.46 ดังนี้

ตารางที่ 4.46 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ

คุณภาพการให้บริการ	สภาพแวดล้อมในการบริการ		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.77	0.00*	มาก
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.72	0.00*	มาก
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	0.70	0.00*	มาก
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	0.72	0.00*	มาก
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.65	0.00*	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.77</b>	<b>0.00*</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ในภาพรวม และในรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3.4 ระยะเวลาการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3.4 โดยใช้ค่าความสัมพันธ์เชิงสถิติ Pearson's Correlation Coefficient (r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งนำเสนอในตารางที่ 4.47 ดังนี้

ตารางที่ 4.47 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ

คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.71	0.00*	มาก
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.77	0.00*	มาก
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	0.84	0.00*	มากที่สุด
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	0.72	0.00*	มาก
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.72	0.00*	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.81</b>	<b>0.00*</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการในภาพรวม และด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3.5 ปัจจัยการให้บริการในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3.5 โดยใช้ค่าความสัมพันธ์เชิงสถิติ Pearson's Correlation Coefficient (r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งนำเสนอในตารางที่ 4.48 ดังนี้

ตารางที่ 4.48 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการในภาพรวมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานแพทยทหารฯ

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยการให้บริการในภาพรวม		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	0.87	0.00*	มากที่สุด

หมายเหตุ. \* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการให้บริการในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และแหล่งข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการของการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ ซึ่งเป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว และพลเรือน จำนวน 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุป ดังนี้

### 5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ส่วนใหญ่เป็นนายทหารชั้นประทวน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุดจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

### 5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 3 - 5 ครั้ง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการน้อยกว่า 1,000 บาท จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 มีการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา น้อยกว่า 1 ชั่วโมง มากที่สุดจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5

### 5.1.3 ปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ มีความพึงพอใจในปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ในภาพรวมและในรายด้านทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

### 5.1.4 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ในภาพรวมและในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

### 5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า

จำแนกตามเพศ

ผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้าน ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่แตกต่าง โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

จำแนกตามอายุ

ผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้าน ยกเว้น ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการที่แตกต่าง

จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้าน ยกเว้น ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการที่แตกต่าง

จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีสถานภาพการทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้าน ยกเว้น ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการที่แตกต่าง

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ แตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้าน ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ไม่แตกต่าง

**สมมติฐานที่ 2** พฤติกรรมการใช้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า

จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้าน ยกเว้น ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการที่แตกต่าง



จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ

ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ แตกต่างกันในภาพรวม และในรายด้านทุกด้าน

จำแนกตามการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา

ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีการชำระค่าบริการและสิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ แตกต่างกันในภาพรวม และในรายด้าน ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ไม่แตกต่าง

จำแนกตามระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา

ผู้รับบริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ที่มีระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ แตกต่างกันในภาพรวม แต่ในรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการที่แตกต่าง

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ ไม่สัมพันธ์กัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า

จำแนกปัจจัยการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมและในรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ อยู่ในระดับมาก

จำแนกปัจจัยการให้บริการ ด้านระบบการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยการให้บริการ ด้านระบบการบริการในภาพรวมและในรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ อยู่ในระดับมาก

จำแนกปัจจัยการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการในภาพรวมและในรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทยทหารฯ อยู่ในระดับมาก

จำแนกปัจจัยการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ปัจจัยการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการในภาพรวมและด้านการตอบสนองต่อ  
ความต้องการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานแพथัทหารฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ  
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอก  
เห็นใจผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก

จำแนกปัจจัยการให้บริการในภาพรวมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม  
ปัจจัยการให้บริการในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน  
การจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานแพथัทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย” ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควร  
อภิปราย ดังนี้

### 5.2.1 ปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานแพथัทหารฯ มีความพึงพอใจในปัจจัย  
การให้บริการของสำนักงานแพथัทหารฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย  
จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมในการบริการ 2) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 3) ระยะเวลา  
การให้บริการ และ 4) ระบบการบริการ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า สถานที่  
ให้บริการที่มีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงในกรณีที่ผู้รับบริการเดินทางไปใช้บริการ มีความสะอาด  
เป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ และมีป้ายบอกจุดให้บริการต่างๆ ชัดเจน  
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ  
และมีกิริยามารยาท สุภาพอ่อนโยน ให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการต่อเนื่อง  
ตลอดเวลาทำการ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ขั้นตอนเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน ให้บริการตามลำดับ  
ก่อน - หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ  
ของผู้รับบริการภายใต้ความเหมาะสมในระยะเวลารอคอยการให้บริการ และความต่อเนื่องของระยะเวลา  
มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา นิราศภักย์ (2561 :  
บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียน  
และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีตัวแปรอิสระเพียง 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และ 4) ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ภูบุญอ้อม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการ และสภาพแวดล้อม ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ( $R=0.702$ ,  $F=161.891$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553 : 21 - 28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

### 5.2.2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ 2) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 3) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 5) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า ความมีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาล มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถสื่อสารเกี่ยวกับการบริการให้เป็นที่เข้าใจได้ สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้เสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการต้องการทราบได้เป็นอย่างดี ดูแลเอาใจใส่ และมีการแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตนหลังเข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีคุณภาพในการรักษาพยาบาลเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ท่าเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม ระยะเวลาารับบริการอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้

ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี สะดวก และปลอดภัย มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวาทิ แซ่ลิ้ม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและยุทธวิธี การรักษาลูกค้าสำหรับกลุ่มผู้รับบริการสิทธิประกัน โรงพยาบาลเอกชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ใหญ่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งที่มองเห็น ในการบริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการรับประกัน ด้านการตอบสนอง และด้านความเชื่อถือได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

1) จากผลงานวิจัยพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานแพथวิทยาฯ มีความพึงพอใจในปัจจัย การให้บริการของสำนักงานแพथวิทยาฯ ในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการเป็นลำดับแรก ดังนั้น ผู้อำนวยการสำนักงานแพथวิทยาฯ ควรดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการบริการให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในรูปแบบที่ดีต่อไป รวมทั้งไม่หยุดที่จะแสวงหาวิธิดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการบริการให้ดีที่สุด สำหรับความพึงพอใจด้านระบบการบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ผู้อำนวยการสำนักงาน แพथวิทยาฯ ควรมีการวางแผนเพื่อกำหนดแนวทาง หรือแสวงหาช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนและเข้าใจระบบการบริการก่อนมารับบริการ เพื่อสร้าง ความเข้าใจ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

2) จากผลงานวิจัยพบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานแพथวิทยาฯ มีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานแพथวิทยาฯ ในด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้าน ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการเป็นลำดับแรก ดังนั้น ผู้อำนวยการสำนักงานแพथวิทยาฯ ควรรักษา ความมีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาล รวมทั้งคุณภาพในการรักษาพยาบาลให้เป็นที่ยอมรับอยู่เสมอ รวมทั้งจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการในเรื่องของการแพथ และการมีใจรักในการบริการ (Service Mind) เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญ สามารถใช้งานเครื่องมือและอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยได้ รวมทั้งเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการต้องการทราบ ได้เป็นอย่างดี และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อความต้องการ บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ผู้อำนวยการสำนักงานแพथวิทยาฯ ควรใช้ข้อมูลเหล่านี้ สำหรับวางแผนเพื่อจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพथวิทยาฯ ให้ดียิ่งขึ้น เช่น ปัญหา เรื่องระยะเวลาการรับบริการ ควรมีการวางแผนเพื่อตรวจสอบความเสถียรของระบบการบริการที่หน่วยงาน ใช้งานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการลดปัญหาและลดขั้นตอนการดำเนินงานไม่ให้เกิดความล่าช้า รวมทั้งแสวงหา

ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนและเข้าใจระบบการบริการ ก่อนที่จะมารับบริการ เพื่อสร้างความเข้าใจ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรศึกษาหลักสูตรที่มีความจำเป็นสำหรับการให้บริการ เช่น การให้ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาล การให้บริการด้านการแพทย์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 หรือหลักสูตรต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการทำงาน และกำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักให้กับบุคลากร สร้างการรับรู้ด้านกรณีบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับและความภาคภูมิใจต่อสำนักงานแพทย์ทหารฯ ต่อไป

2) ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ นอกเหนือจากจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา และระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา เพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปใช้ในการวางแผนและการจัดการกับพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าว ให้เป็นจุดแข็งและโอกาสกับสำนักงานแพทย์ทหารฯ ต่อไป

3) ควรศึกษาปัจจัยการให้บริการ ตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ นอกเหนือจากด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ และระยะเวลาการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการวางแผนและการจัดการกับปัจจัยการให้บริการดังกล่าว ให้เป็นจุดแข็งและโอกาสกับสำนักงานแพทย์ทหารฯ ต่อไป

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- นิตยาพร เสมอใจ. (2551). *หลักการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส. เอเซียเพรส จำกัด.
- ณัฐพัชร ลือประเสริฐ. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). *องค์การกับลูกค้า* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี रामสูต. (2542). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การวิจัยธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ไดมอนด์ บิสซิเนส เวิร์ล.
- ศรีประภา หันกาวงษ์. (2545). *การบริการเพื่อความพึงพอใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: อรุณลาดพร้าว.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พีซี พรินท์เทค.
- สมิต สัจฉกร. (2547). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). *แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- อนงก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

### บทความ

- นาฬิกา เดิดขุนทด. (2550). LibQUAL<sup>+</sup>™: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. *วารสารอินฟอร์เมชัน*, 13(2), 71-72.
- วนิดา นภาพกร. (2548). ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัย*, 8(1), 118-131.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2547). ลักษณะผู้ตามที่มีประสิทธิผลกับแนวทางการพัฒนาผู้ตามในยุคปฏิรูประบบราชการ. *วารสารพัฒนาชุมชน*, 44(2), 27-34.

### วิทยานิพนธ์

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สุโขทัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.
- กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). *การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยาสัตว์. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ในหน่วยผู้ป่วยนอก* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). *คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาระการพืชผล อำเภอระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จิรวาส นัทรไชยสิทธิกุล. (2543). *แนวทางสร้างเสริมคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจ* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจนจิรา จงเมทา. (2552). *ความคิดเห็นต่อการใช้บริการโรงพยาบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ชวนพิศ สิงห์อินทร์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษา โทรศัพท์จังหวัดตรัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ซัชรา ทองไทย. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ออมสินสาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชาญกิจ อ่างทอง. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรงชัย ชัยสุวรรณ. (2550). อิทธิพลการบริการของโรงพยาบาลราษฎร์ยินดีที่ลูกค้าเลือกใช้ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นรรัตน์ อ่อนศรี. (2554). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บงอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ประสพโชค เจริญวิริยะภาพ. (2554). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ปิยะวรรณ ประคุณคงชัย. (2533). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ : ศึกษากรณีจังหวัดนครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ราชบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พวงมาลัย รักษาจิต. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผานุ่ม อำเภอมะละน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พัชรี ภูบุญอ้อม. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีนรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์ สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ยอด คุณชยชิ่ง. (2552). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของสถานีอนามัยในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยาร้อนะ ศรีอำมหัด. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์อัสติคติก จำกัด จังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- รตนพร บุรีประเสริฐ. (2550). คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง : ศึกษาศาสตร์ ผู้ป่วยนอก นรีเวชกรรม (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบาย ประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- ลัดดาวัลย์ ทรัพย์อยู่. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริพร เจริญศิริวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัด ปทุมธานี (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- สันทนา เจียมเจตจรูญ. (2539). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรเดช ทองแถมแก้ว. (2557). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครใหญ่ จังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุวาทิ แซ่ลิ้ม. (2551). คุณภาพการบริการและยุทธวิธีการรักษาถูกค้ำสำหรับกลุ่มผู้รับบริการสิทธิประกันในโรงพยาบาลเอกชน : กรณีศึกษา โรงพยาบาลศิริรินทร์ หาดใหญ่ (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรุโณทัย อุ่นไธสง. (2552). คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อารยา นีราศภัย. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสยาม.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุไร ดวงระหว้า. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

### สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงสาธารณสุข. (2559). (ร่าง) แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564).  
สืบค้น 15 สิงหาคม 2563, จาก [http://wops.moph.go.th/ops/oic/data/20161115144754\\_1\\_.pdf](http://wops.moph.go.th/ops/oic/data/20161115144754_1_.pdf)

### ภาษาอังกฤษ

#### BOOKS

- Abdellah, F. G. & Levine, E. (1957). *Developing a measure of patient and personnel satisfaction with nursing care*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cullen, R. (2001). *Perspectives on user satisfaction surveys*. New Zealand: Spring.
- French, W. L. (1994). *Human Resources Management*. Houghton: Mifflin.
- Gronroos, C. (1984). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Ziethaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. New York: The free press.
- Ziethaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Zinelidn, M. (1996). *Bank Strategy and Some Determinants of Bank Selection*. Poland: Emerald Insight.

## ภาคผนวก

**แบบสอบถามงานวิจัย**

**เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานแพทยทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย  
ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการให้บริการ

ส่วนที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามในทุกตอนและทุกข้อ โดยคำตอบ  
ทุกข้อจะถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่านครั้งนี้

ส.อ.หญิง กมลวรรณ พันธุ์  
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี  2. 25 - 29 ปี  
 3. 30 - 39 ปี  4. 40 - 49 ปี  
 5. 50 - 59 ปี  6. ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

1. นายทหารชั้นสัญญาบัตร  2. นายทหารชั้นประทวน  
 3. พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว  4. พลเรือน

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท  2. 10,001 - 20,000 บาท  
 3. 20,001 - 30,000 บาท  4. 30,001 - 40,000 บาท  
 5. 40,001 - 50,000 บาท  6. มากกว่า 50,000 บาท

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ครั้ง/ปี (รวมครั้งปัจจุบัน)

1. 1 - 2 ครั้ง  2. 3 - 5 ครั้ง  
 3. 6 - 10 ครั้ง  4. 10 ครั้งขึ้นไป

2. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ

1. น้อยกว่า 1,000 บาท  2. 1,001 - 3,000 บาท  
 3. 3,001 - 5,000 บาท  4. มากกว่า 5,000 บาท

3. การชำระค่าบริการและสิทธิการรักษา

1. ชำราระการ/รัฐวิสาหกิจ  2. ประกันสังคม
3. จ่ายเงินเอง

4. ระยะเวลาสิ้นสุดการเข้ารับการรักษา

1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง  2. 1 - 2 ชั่วโมง
3. 2 - 3 ชั่วโมง  4. มากกว่า 3 ชั่วโมง

**ส่วนที่ 3 ปัจจัยการให้บริการ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ปัจจัยการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>บุคลิภาพของเจ้าหน้าที่</b>					
1. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2. ให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. มีกิริยามารยาท สุภาพ อ่อนโยน					
<b>ระบบการบริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน					
4. ให้บริการอย่างเท่าเทียม					
<b>สภาพแวดล้อมในการบริการ</b>					
1. สถานที่มีความสะดวก เข้าถึงง่าย					
2. สถานที่สะอาด และเป็นระเบียบ					



ปัจจัยการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ					
4. มีป้ายบอกจุดให้บริการต่างๆ ชัดเจน					
ระยะเวลาการให้บริการ					
1. ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
2. ให้บริการต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
3. ให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
4. มีความเหมาะสมในระยะเวลารอคอยการให้บริการ					

#### ส่วนที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานแพทย์ทหารฯ ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>					
1. ท่าเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
4. ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
4. มีคุณภาพในการรักษาพยาบาลเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป					
<b>การตอบสนองต่อความต้องการบริการ</b>					
1. ระยะเวลาารับบริการอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้					
2. การให้บริการทุกด้านเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
3. ได้รับบริการที่ดี สะดวกปลอดภัย					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการตลอดเวลา					
<b>การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ</b>					
1. มีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาล					
2. มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถสื่อสารเกี่ยวกับการบริการให้เป็นที่เข้าใจได้					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้เสมอ					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ</b>					
1. ได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการต้องการทราบได้เป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตนหลังเข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี					

**ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ**

.....

.....

.....

### ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

สิบเอกหญิง กมลวรรณ พันธุ์

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2560 ศิลปศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เสมียน กองทันตกรรม สำนักงานแพทยทหาร

กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย