



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

ปริญญา

ธุรกิจศึกษา

อาชีพศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและ
เพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

The Satisfaction of Customers on the Service of National Cyclotron and PET Centre
Chulabhorn Cancer Centre

นามผู้วิจัย นางสาวนิตา ชัยสามหมอ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัมภากากรณ์, Ed.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์สุรชัย จิวเจริญสกุล, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ
ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

The Satisfaction of Customers on the Service of National Cyclotron and PET Centre
Chulabhorn Cancer Center

โดย

นางสาววนิดา ชัยสามหมอ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วนิดา ชัยสามหมอ 2553: ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง
สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีพศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. 105 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง
สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ โดยทำการศึกษา 6 ด้าน คือ 1) ผลลัพธ์และการให้บริการ 2) กระบวนการ
ให้บริการ 3) สถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ 4) บุคลากรที่ให้บริการ
5) การส่งเสริมการจำหน่ายบริการและ 6) ราคาค่าบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้
ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการจำนวน 50 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ในระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป (มากถึงมากที่สุด) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลลัพธ์และการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ
ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพและด้านราคาค่าบริการ มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ศูนย์ไซโคลตรอนฯ ควรกำหนดและส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ
อย่างครบวงจร มุ่งเน้นให้เป็นองค์กรสมัยใหม่โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
กระบวนการให้บริการ ควรส่งเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการให้กับบุคลากรในองค์กร
ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยการปลูกฝังให้ทุกคนมีหัวใจรักการบริการ (Service Mind)
ควรสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลายโดยผู้รับบริการสามารถ
เข้าถึง ข้อมูล ข่าวสาร ได้ทุกระดับและควรมีการรักษามาตรฐานของราคาค่าบริการให้เหมาะสม
กับความคุ้มค่าของการตรวจวินิจฉัยโรคที่ผู้รับบริการได้รับ

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Wanida Chaisammo 2010: The Satisfaction of Customers on the Service of National Cyclotron and PET Centre Chulabhorn Cancer Centre. Master of Education (Business Education), Major Field: Business Education, Department of Vocational Education. Thesis Advisor: Mrs. Methinee Wongwanich Rumpagaporn, Ed.D. 105 pages.

The purpose of this research was to study the levels of customer's satisfaction on the service of National Cyclotron and PET Centre Chulabhorn Cancer Centre. The current study was operated in six aspects, including Product and Service, Process, Psychical Evidence and Presentation, Staff, Promotion, and Service Payment. The research sample has been used by using purposive random sampling. The instrument employed in this study was a questionnaire survey. The data were analyzed by Frequency, Percentage, Mean, and Standard deviation.

The results of the study demonstrated that the majority of customers were satisfied at 'highest' level in five aspects, including Staff, Product and Service, Process, Psychical Evidence and Presentation, and Service Payment. However, Promotion was at high level only.

According to research results, these findings have been suggested that National Cyclotron and PET Centre Chulabhorn Cancer Centre should set and increase service's standard in efficiency under fully services to apply by integrating in information and technology among modern organization. In addition, the centre should stimulate centre's staffs to have service mind in order to serve their customers with maximize satisfaction. Moreover, the centre needs to provide useful information and knowledge through different medias. Importantly the centre ought to maintain the levels of service payment standards in appropriate levels with service examinations.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากหลาย ๆ ท่าน ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
และรองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา
และคำแนะนำในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 4 ท่านที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไข
ความถูกต้องของเครื่องมือในการทำวิจัย ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุรพร สุทธรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ ดร.ปานเทพ ลาภเกษร และรองศาสตราจารย์
แพทย์หญิงชนิสรา โชติพานิช รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้เข้ารับบริการทุกท่านที่ได้เสียสละเวลา
ในการตอบแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ พี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อนนิสิต ทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่ให้ความช่วยเหลือให้
คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และคอยเป็นกำลังใจเสมอมาจนทำให้การศึกษา
ค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ บิคา
มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ผู้เขียนมีความซาบซึ้งในความกรุณาอันดีเยี่ยมจากทุกท่าน
ที่ได้กล่าวนามมา และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

วนิดา ชัยสามหมอ

เมษายน 2553

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อกับการบริการ	12
ประวัติและการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ	25
เครื่องไซโคลตรอน (Cyclotron) และเครื่องเพท/ซีที สแกน (PET/CT Scan)	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การสร้างเครื่องมือ	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	48
ผลการวิจัย	48
ข้อวิจารณ์	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	71
สรุป	71
ข้อเสนอแนะ	75
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	79
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญและหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ	85
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	91
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	101
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	105

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	48
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	49
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา	50
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	50
5	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	51
6	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ	53
7	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ	54
8	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ	56
9	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	61
10	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อด้านราคาค่าบริการ	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ภาพรวม 6 ด้าน	64
ตารางผนวกที่		
1	วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	102



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กระบวนการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ	27
2	เอกสารแผ่นพับและโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ	30
3	ใบเสร็จรับเงินค่าตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง เพท/ซีที สแกนของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ	32
4	เครื่องเพท/ซีที สแกน และเครื่องไซโคลตรอน	35

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบัน โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งในด้านการนำเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรค การพัฒนาคุณภาพเครื่องมือทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ตลอดจนการผลิตแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ จากความเจริญก้าวหน้านี้ส่งผลให้โรงพยาบาลแต่ละแห่งเกิดการแข่งขันกัน ในเชิงธุรกิจกันมากขึ้นและต้องหาวิธีการหรือกลยุทธ์มาใช้ในการบริหารงานเพื่อการดำเนินงานเป็นไปได้อย่างดี ซึ่งวิธีการหรือกลยุทธ์สำคัญที่ทุกองค์กรใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือใช้เพื่อทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นั่นก็คือการให้บริการ การให้บริการเป็นการดำเนินการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้การให้บริการยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรอีกด้วย แต่การให้บริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลากรและความใส่ใจขององค์กร ดังที่ สมชาติ กิจยรรยง (2543) กล่าวว่า การบริการที่ดีขึ้นกับสองส่วน ส่วนแรกคือบุคลากรในองค์กรและส่วนที่สองคือความใส่ใจขององค์กรที่จะพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ต้องอาศัยการพัฒนาระบบงานทุกหน่วยงานในทุกระดับ ไม่เว้นแต่องค์กรบริหารสูงสุด ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลงไปจนถึงผู้ปฏิบัติงานระดับล่างสุดและทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจุบันผู้รับบริการที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลมีมาตรฐานการดำรงชีวิตที่สูงขึ้น มีความปรารถนาคุณภาพชีวิตที่ดี และหันมาเอาใจใส่ด้านสุขภาพอนามัยกันมากขึ้นรวมถึงความต้องการได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน และหากการให้บริการนั้นมีความบกพร่องจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความเสียหายหรือสูญเสียด้วยสาเหตุประเภทเงินเล่อหรือขาดการเอาใจใส่ดูแลตามสมควรแล้วอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและคุณภาพการให้บริการซึ่งอาจนำไปสู่การร้องเรียนหรือฟ้องร้องได้ (สิทธิศักดิ์ พฤษชัยพิติกุล, 2544: 13) เพราะโดยทั่วไปแล้วผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการในด้านต่างๆ เช่น การต้อนรับที่ดี การให้ความสนใจ และการเอาใจใส่ การให้ความช่วยเหลือ การพูดจาสุภาพไพเราะ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบ

ตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ตรงกันข้ามถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการเช่นกัน

ศูนย์ไซโคลตรอนฯ (2549) เป็นหน่วยงานสังกัดโรงพยาบาลศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2549 ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายผลิตสารเภสัชรังสี ฝ่ายบริการทางการแพทย์และฝ่ายอำนวยการ เป็นหน่วยงานที่จำหน่ายสารเภสัชรังสีและให้บริการตรวจวินิจฉัยโรคโดยมีการนำเครื่องไซโคลตรอน (Cyclotron) และเพท/ซีที (Positron Emission Tomography/Computed Tomography) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางเวชศาสตร์นิวเคลียร์เข้ามาช่วยในการให้บริการตรวจวินิจฉัยโรคแก่ผู้ป่วย โดยการนำสารเภสัชรังสีมาใช้ร่วม และนำไปสู่มาตรฐานการวินิจฉัยโรคในผู้ป่วยได้อย่างแม่นยำ ศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ มีแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ว่า

... โดยวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายที่สำคัญของศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ นั้นจะมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ ทันสมัย ได้มาตรฐานสากลและพัฒนางานวิจัยให้เกิดประโยชน์ต่อสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นส่วนหนึ่งของศูนย์การแพทย์ชั้นเลิศในระดับสากลโดยมุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานทั้งด้านวิชาการ การวิจัย การเรียนการสอนและการบริการ ...

แม้ว่า ศูนย์ไซโคลตรอนฯ (2549) ได้ให้ความสำคัญของการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกระดับทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีกรให้บริการและอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ทันสมัย ตลอดจนสร้างความประทับใจในการให้บริการด้านต่างๆ แต่ทางศูนย์ไซโคลตรอนฯ ยังพบว่าผู้เข้ารับบริการในแต่ละวันมีจำนวนน้อย นั่นอาจเป็นเพราะว่าการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการยังขาดความต่อเนื่องส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร ของศูนย์ไซโคลตรอนฯ เท่าที่ควร นอกจากนี้ทางศูนย์ไซโคลตรอนฯ ยังไม่ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงส่งผลให้องค์กรไม่สามารถทราบได้ว่ามีข้อบกพร่องในการให้บริการในด้านใดบ้างและผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดหรือต้องการให้องค์กรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านใด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของการปฏิบัติงานในศูนย์ไซโคลตรอน ฯ จึงมีความสนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านการบริการให้มีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอน และเพชรเกษมแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) นำข้อมูลไปใช้ในการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ ให้เป็นที่ยอมรับในระยะยาว
- 2) นำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพชรเกษมแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ใน 6 ด้าน คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่

และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ 4) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 5) ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการและ 6) ด้านราคาค่าบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ป่วยที่เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง PET/ซีที สแกน ของศูนย์ไซโคลตรอน ฯ ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 327 คน โดยผู้เข้ารับบริการในแต่ละเดือนมีประมาณ เฉลี่ยเดือนละ 25-30 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือผู้ป่วยที่เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง PET/ซีที สแกน ของศูนย์ไซโคลตรอน ฯ ในช่วงระยะเวลา เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2552 เป็นระยะเวลา 2 เดือน จำนวน 50 คน ทางผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2540) โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) (บุญธรรม จิตตอนันต์, 2540) ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาจากการตัดสินใจเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาของการดำเนินการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ของผู้เข้ารับบริการ ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ กระบวนการให้บริการ สถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ บุคลากรที่ให้บริการ การส่งเสริมการจำหน่ายบริการและราคาค่าบริการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง PET/ซีที สแกน ของศูนย์ไซโคลตรอน ฯ

การบริการ หมายถึง การรับตรวจวินิจฉัยผู้ป่วยโรคมะเร็ง โรคลมชักและโรคพาร์กินสัน เป็นต้น ด้วยเครื่อง PET/ซีที สแกน ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางเวชศาสตร์นิวเคลียร์และจำหน่ายสารเภสัชรังสีให้กับโรงพยาบาลภายนอก

ศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดศูนย์วิจัยศึกษา
และบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ดำเนินการจำหน่ายสารเภสัชรังสีและให้บริการตรวจ
วินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง เพท/ซีที สแกน



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามจุดมุ่งหมาย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยโดยแบ่งเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
3. ประวัติและการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ
4. เครื่องไซโคลตรอน (Cyclotron) และเครื่องเพท/ซีที สแกน (PET/CT Scann)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

Wolman (1973: 304) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกเมื่อบุคคลประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือความต้องการจากแรงจูงใจ

Mullins (1985: 29) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลายด้าน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อสนองตอบความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 98) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง กับสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 95-96) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีทัศนคติในทางบวก ตรงข้ามกับคนที่ไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นมุมมองที่มีรูปแบบหลายมิติ

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546: 17-21) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการแสดงออกถึงความรู้สึกสมหวัง หรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้น เมื่อสินค้าหรือบริการตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมาย แต่ถ้าสินค้าหรือบริการไม่ตรงกับความต้องการและไม่เป็นไปตามความคาดหมาย ก็จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่พึงพอใจเกิดขึ้น

กฤษณา รื่นรมย์ (2547: 98) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจซึ่งมีความเห็นพ้องกันกับแนวคิดของ พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546: 17-21) ที่ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่แสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยประโยชน์ที่ได้รับจะเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคนๆ นั้น ซึ่งในทางตรงกันข้ามหากผลของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นก็ย่อมที่จะเกิดความไม่พึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551 หน่วยที่ 8-15: 27-28) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เป็นความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะทางบวกของผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้มีการเปลี่ยนแปลงได้หลายระดับตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ สถานที่บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการและราคาบริการ

จากที่มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตรงกับความต้องการ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากบุคคลนั้นไม่ได้รับสิ่งที่ตรงกับความต้องการและไม่เป็นไปตามความคาดหมาย ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น

2. การวัดความพึงพอใจ

Thomas and Earl (1995: 88) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นเป็นวิธีที่จะช่วยให้ทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการมากน้อยเพียงใด ผู้ให้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลคืออย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้บริการของพนักงาน

แสงฟ้า ลาเกอ (2551) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถกระทำได้ด้วยวิธีต่าง ๆ ได้แก่ 1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะเป็นผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ เป็นต้น 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้ และ 3) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้ทราบถึงมุมมองผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานบริการของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการดูแลต้อนรับ อำนวยความสะดวกสบายและราคาค่าใช้จ่าย เป็นต้น อันจะเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจมีวิธีการและหลักในการสร้างแบบวัดเพื่อให้เหมาะสม และสะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการได้หลายแบบ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต เป็นต้น

3. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

ขงยุทธ เกษสาคร (2547: 131-133) กล่าวถึงทฤษฎีของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์และคณะ ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลหรือความต้องการของคนในองค์กร ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำโดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ โดยทฤษฎี ม็องค์ประกอบด้วย 2 ประการ สรุปได้ ดังนี้

1) **ปัจจัยจูงใจ** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

2) **ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขศาสตร์** เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วยนโยบายการบริหารขององค์กรการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และตำแหน่งงาน

ศศิธร เลิศล้ำ (2550: 17) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการตามลำดับขั้นและเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เสนอว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ และเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ นอกจากนี้ มาสโลว์ ยังกล่าวถึงความปรารถนาหรือความต้องการของมนุษย์นั้นคิดตัวมาแต่กำเนิดและสิ่งเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนาหรือความต้องการ ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ขั้นสูงขึ้นไปสรุปได้ ดังนี้

1) **ความต้องการทางด้านร่างกาย** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตได้แก่ความต้องการ ด้านอาหารเครื่องดื่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ฯลฯ

2) **ความต้องการความปลอดภัย** เป็นความต้องการที่อยู่เหนือความต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ความต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

3) **ความต้องการด้านสังคม** เป็นความต้องการในแง่ของการให้และการได้รับความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4) **ความต้องการการยกย่อง** เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง ความนับถือ สถานะจากสังคมและความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น

5) **ความต้องการประสพผลสำเร็จสูงสุดในชีวิต** เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้จะได้รับการยกย่องเป็นพิเศษ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2551 หน่วยที่ 1-7: 151) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี ความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alder's modified need hierarchy theory) ว่า แอลเดอร์เฟอร์ ได้ทำการคิดค้นทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี อี.อาร์.จี ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ สรุป ได้ดังนี้

1) **ความต้องการมีชีวิตอยู่** เป็นความต้องการ การตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ ที่เป็นความต้องการทางร่างกาย กับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งตอบสนองด้วยเงินที่เป็น วัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงิน ค่าจ้าง เป็นต้น

2) **ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น** เป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่น ในองค์กร จึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคมและ บางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่แอลเดอร์เฟอร์ เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิบัติสัมพันธ์อย่างเปิดเผยถูกต้องและ ซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกใจ

3) **ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า** เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพและสร้างสรรค์ ของความต้องการด้านนี้ จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการ

ในความสำเร็จกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2551 หน่วยที่ 1-7: 151) กล่าวว่า ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Need Achievement Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึง ความต้องการที่ไม่ใช่การถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ แต่เป็นสิ่งที่แต่ละคนจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยจะเน้นถึงความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

- 1) **ความต้องการความสำเร็จ** เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของแมคคลีแลนด์ พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะ ชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง
- 2) **ความต้องการความผูกพัน** เป็นความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดี ต้องการความผูกพันและจะชอบ สถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น
- 3) **ความต้องการอำนาจ** เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง

จากทฤษฎีความต้องการของมนุษย์สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์นั้นเป็น องค์ประกอบที่สำคัญ ที่ทำให้มนุษย์เกิดความสุขและความคาดหวังในชีวิต เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้นก็จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการกระทำต่าง ๆ ผลที่ตามมาคือ จะเกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ นอกจากนี้มนุษย์ยังมีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น เช่นเดียวกันหากมนุษย์ได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อใดที่มนุษย์ไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจของมนุษย์ลดน้อยลงตามลำดับ

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาทั้งหมด สรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่ได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ตรงกันข้าม ถ้าหากบุคคลนั้นไม่ได้รับสิ่งที่ตรงกับความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ เนื่องจากผู้รับบริการทุกคนต่างมีความคาดหวังและความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจตามลำดับขั้นที่แตกต่างกันและจะเพิ่มลำดับขั้นไปเรื่อยๆ ดังนั้นผู้ให้บริการควรคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการ เช่น กระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการและสถานที่ เป็นต้น โดยผู้ให้บริการควรจัดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานขึ้น เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงมุมมองผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจในหน่วยงานในด้านต่าง ๆ อย่างไร ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539: 7) ได้ให้ความหมายการบริการว่า บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2540: 316) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการคือ งานที่ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

พิภพ อุดร (2543) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำส่วนๆ โดยที่ไม่มีใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวก ในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วนๆ โดยไม่มีวัสดุสิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้นๆ

ชัยพล เขมปัญญาณรงค์ (2544: 87) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการกิจกรรมหรือการดำเนินการในการส่งมอบจากผู้ให้ไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ

दनัย เทียนพุด (2545: 11-12) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่เอาเปรียบ ไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ และเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขคงที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

จิตตินันท์ นันทไพบลูย์ (2551: 13) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น หรือเพื่อความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วอาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น ซึ่งองค์ประกอบของการบริการนั้น ประกอบด้วยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ตัวสินค้าหรือบริการ

สรุปได้ว่า การบริการคือ กิจกรรมหรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ได้ โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบนั้น เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง การอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เป็นต้น โดยจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

2. ลักษณะและองค์ประกอบของงานบริการ

2.1 ลักษณะของงานบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 13-14) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการบริการไว้ว่า งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันโดยไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนของผู้ใช้ได้ และไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ งานบริการจึงเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

นอกจากนี้ รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ ยังได้เสนอแนะว่า องค์ประกอบของงานบริการที่สำคัญ คือ

- 1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
- 2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้น เป็นอย่างดี
- 3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

ผกากรอง ทองปาน (2546: 9) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในธุรกิจการบริการว่า การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อบทบาทในการดำรงชีวิตของคนเราทุกคน และเป็นเรื่องที่ทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะการสื่อสารเกิดขึ้นตลอดเวลาในการดำรงชีวิตประจำวันของคนเรา

สมิต สัจฉกร (2546: 175 - 176) ได้กล่าวถึง ลักษณะการบริการที่ดีว่าการให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปต้องมีลักษณะที่สำคัญ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

- 1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่าง ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
- 2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ผู้รับบริการมีความสุข และความพอใจ

3) ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก เราอาจพูดกับลูกค้าบางคนว่าเราบริการให้เป็นพิเศษ แต่เราต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธา (2547: 13-14) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการนั้นโดยทั่วไปมีลักษณะค่อนข้างที่จะเป็นนามธรรม ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการนั้นรู้สึกว่ามีความเสี่ยง ดังนั้น ควรมีการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถรับรู้ถึงควมมีตัวตนของบริการได้อย่างชัดเจน เช่น ในกรณีของโรงพยาบาลที่ต้องการเน้นในเรื่องของ “ความสะอาดและความก้าวหน้าในเรื่องของเทคโนโลยีทางการแพทย์” ซึ่งสามารถสร้างหลักฐานทางกายภาพโดยสรุปได้ดังนี้

1) **ตัวอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล** ต้องได้รับการดูแลเรื่องของความสะอาดทั้งบริเวณ เช่น ห้องน้ำ ห้องพักรักษาผู้ป่วย ห้องอาหาร เป็นต้น

2) **อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์** ต้องสะอาด ปลอดภัย เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการตรวจรักษาต้องมีความก้าวหน้าทันสมัย

3) **บุคลากรของโรงพยาบาล** ต้องแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูสะอาด เรียบร้อย มีความเป็นมิตร เป็นต้น

4) สัญลักษณ์ของโรงพยาบาล ต้องแสดงถึงควมมีมาตรฐานทางการแพทย์

ศศิธร เลิศล้ำ (2550) ได้กล่าวถึง ลักษณะที่สำคัญของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับสูงสุดว่า การจัดการบริการที่ดีเพื่อให้ได้ระดับความพึงพอใจ สูงสุดนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่ง ได้แก่ การดูแลต้อนรับ การอำนวยความสะดวก การเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่และบุคลากรในส่วนต่าง ๆ การสร้างความเชื่อมั่นในความรู้ ความเชี่ยวชาญที่ให้บริการ รวมทั้งราคาค่าใช้จ่ายในการบริการ ที่เหมาะสม ไม่สูงเกินกว่าการบริการที่ได้รับ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ลักษณะของงานบริการนั้นเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้น พร้อมกัน มีลักษณะไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร ผู้ให้บริการ จะต้องมีการตอบสนองทันที นอกจากนี้การบริการนั้นโดยทั่วไปจะมีลักษณะค่อนข้างที่จะเป็นนามธรรมซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการนั้นรู้สึกว่าการเกิดความเสียหายที่จะได้รับจากการบริการไม่สามารถมองเห็นได้ ดังนั้นผู้ให้บริการ ควรสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น ตัวอาคารสถานที่ของหน่วยงาน ที่ให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ บุคลากรของโรงพยาบาลและสัญลักษณ์ของโรงพยาบาล เป็นต้นซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงควมมีตัวตนของบริการได้อย่างชัดเจน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551 หน่วยที่ 1-7: 336-338) กล่าวถึง ทฤษฎี การตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ ฟาร์เลย์ โดยศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมารับบริการ และการตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับ 6 องค์ประกอบ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 คือ ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้ได้ 2 วิธี คือจากประสบการณ์ทางตรง เช่น ได้สัมผัสด้วยตนเอง ได้เห็น ได้ยิน ได้ชิม แล้วเกิดการรับรู้ว่าเป็นจริงตรงกับควมพึงพอใจของตนเองหรือไม่ และจาก ประสบการณ์ทางอ้อม เช่น ผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลข่าวสาร จากคำบอกเล่าของผู้อื่น จากสื่อสิ่งพิมพ์ โฆษณาแล้วทำให้เกิดการรับรู้ว่าเป็นจริงตรงกับควมพึงพอใจของตนมากน้อยเพียงใด

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้า เป็นการทำให้ผู้รับบริการนึกถึงลักษณะ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการในด้านต่าง ๆ รวมถึงคุณภาพของการบริการ

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ หรือ ชอบมากชอบน้อย หรือเป็นความรู้สึกทางบวกทางลบต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์และการบริการนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่

องค์ประกอบที่ 5 ความเชื่อมั่นในการใช้ หมายถึง การตัดสินใจใช้ ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้วยการวางแผน เป็นการกำหนดรายละเอียดของสิ่งที่ต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการ ได้ทันที

องค์ประกอบที่ 6 การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ แล้วแสดงเป็นพฤติกรรมการซื้อนั้นออกมา

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการให้บริการนั้นมีลักษณะที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตอบสนองการให้บริการแก่ผู้รับบริการตลอดเวลา นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญของงานบริการที่จะช่วยให้งานบริการนั้นเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น คุณภาพของทรัพยากร คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ และการสื่อสาร เป็นต้น

2.2 การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

Aday & Andersen (1975: 28) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1975 ซึ่งจากการศึกษาได้ชี้ให้เห็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ 6 ประการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับจากการบริการ สรุปได้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการและความสะดวกสบายที่ได้รับ

2) ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทที่ต้องการในสถานบริการเพียงจุดเดียว เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ให้ความสนใจดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจผู้ป่วย

3) ความพึงพอใจต่ออัยราชัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัยราชัย ท่าทางที่ดี เป็นกันเอง และการแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย ของผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุ การเจ็บป่วย ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย การปฏิบัติตนของผู้ป่วย และการใช้ยา เป็นต้น

5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับ ในทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสุขภาพ ตามรูปแบบของการศึกษาการใช้บริการสุขภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551 หน่วยที่ 1-7: 58) ได้ให้แนวคิดสำหรับเกณฑ์ การพิจารณาคุณภาพของการบริการว่า โดยทั่วไปแล้วมักจะใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพ ของการบริการที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2) ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3) ความกระตือรือร้น หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

4) ความเชี่ยวชาญ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ

5) **ความมีธรรมาศยานอบน้อม** หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6) **ความน่าเชื่อถือ** หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7) **ความปลอดภัย** หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

8) **การเข้าถึงบริการ** หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9) **การติดต่อสื่อสาร** หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟัง ผู้ใช้บริการ

10) **ความเข้าใจลูกค้า** หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ฟิลิทธิ พิพัฒน์โกศลกุล (2551: 8-10) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพบริการที่ดีว่า จะต้อง มีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีมารยาท มีน้ำใจ พุดจาไพเราะและมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือนกัน ทุกที่ทุกเวลา ทำให้รู้สึกได้ถึงมาตรฐานที่สร้างขึ้นมาอย่างเป็นระบบนอกจากนี้ต้องมีการเข้าถึงการบริการได้ง่ายและสะดวกหลายช่องทาง เช่น การติดต่อพูดคุยเข้ารับบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ แฟกซ์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การพิจารณาคุณภาพของการบริการนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญต่อองค์กร ซึ่งผู้ให้บริการพึงให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องการพิจารณาคุณภาพการให้บริการหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด ซึ่งอาจจะพิจารณาจากลักษณะของการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความเชี่ยวชาญ ความมีธรรมาศยานอบน้อม ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า เป็นต้น

2.3 ส่วนประสมการตลาดในธุรกิจบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2541: 337) ได้กล่าวถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7P's) (Service Marketing Mix) ไว้ว่า การกำหนดส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจบริการนั้นจะคล้ายคลึงกับธุรกิจอื่นๆ ของตลาดทั่วไปซึ่งประกอบด้วย

ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ ตราสินค้า สายการบริการ การรับประกัน และการบริการหลังการขาย นั่นคือส่วนประสมด้านผลิตภัณฑ์บริการจะต้องครอบคลุมขอบข่ายที่กว้าง

ราคา (Price) การพิจารณาด้านราคาจะต้องรวมถึงระดับราคา ส่วนลด ค่านายหน้า และเงื่อนไขการชำระเงิน สินเชื่อการค้าเนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่างๆ มีความแตกต่างกันและมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพบริการ

สถานที่ (Place) ทำเลที่ตั้งของผู้ให้บริการและความง่ายในการเข้าถึงเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของตลาดบริการ

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดเป็นการรวบรวมวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายและรูปแบบอื่น ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านการสื่อสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

บุคลากร (Personal) จะครอบคลุม 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรกเป็นบทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้วยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วยส่วนประเด็นที่สองเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าด้วยกัน คุณภาพบริการของลูกค้ารายหนึ่งอาจส่งผลไปถึงลูกค้าอีกรายด้วย

ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ธุรกิจบริการจำนวนมากที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพของบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นส่วนประกอบที่เป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

อยู่บ้าง ก็จะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เช่น คำว่าลักษณะทางกายภาพ หมายความว่ารวมถึงสภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งบรรยากาศ สีสนและการจัดรูปแบบร้าน เป็นต้น

กระบวนการให้บริการ (Process) จะเป็นการพิจารณาถึงกระบวนการในการส่งมอบบริการ มีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบาย และกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการ อำนาจตัดสินใจของพนักงานที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการอย่างไรก็ตาม ความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้นแต่ยังมีความสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจของลูกค้าที่ได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาด ก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นกระบวนการนี้ด้วย

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2541: 340 – 342) ยังได้เสนอแนะว่า การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน ด้านงานบริการจะต้องมีความแตกต่างจากคู่แข่งโดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง ซึ่งการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งโดยสรุปได้ ดังนี้

- 1) บริการที่นำเสนอ โดยพิจารณาความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือการให้บริการพื้นฐานเป็นชุด ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการและลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากการบริการพื้นฐานทั่วไป
- 2) การส่งมอบบริการ ควรมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเหนือกว่าคู่แข่ง โดยตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
- 3) ภาพลักษณ์ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร โดยอาศัยสัญลักษณ์ ตราสินค้า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดอื่นๆ
- 4) ลักษณะด้านนวัตกรรม เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งกันทั่วไป รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงนวัตกรรมด้วย

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547: 26-27) กล่าวว่า ปัจจุบันนักวิชาการทางการตลาด ได้วิจารณ์เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ที่รู้จักกัน ชื่อว่า 4 P's (Marketing Mix) ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นในช่วงทศวรรษ 1960 โดยเห็นว่ามุมมองดังกล่าวแคบเกินไป และไม่เหมาะสมที่จะใช้กับการบริการซึ่งมีลักษณะเฉพาะ Zeithaml and Bitner (2000) จึงได้นำหลักการใหม่ในเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการ โดยเฉพาะเข้ามาใช้ในงานบริการ ซึ่งประกอบด้วย ส่วนประสมการตลาดดั้งเดิมและเพิ่มอีก 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้

- 1) ผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ ซึ่งมีคุณสมบัติที่สามารถจับต้องได้หรือจับต้องไม่ได้ เช่น บริการต่าง ๆ
- 2) ราคา เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการในรูปของเงินตรา เป็นส่วนที่เกี่ยวกับการกำหนดราคา นโยบาย และกลยุทธ์ต่างๆ ในการกำหนดราคา
- 3) สถานที่หรือช่องทางการจำหน่าย คือช่องทางการนำผลิตภัณฑ์หรือบริการออกสู่กลุ่มเป้าหมาย
- 4) การส่งเสริมการตลาด เป็นการติดต่อสื่อสาร การโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- 5) บุคลากร คือพนักงานหรือบุคลากรที่มีหน้าที่ในการขายสินค้าหรือบริการ
- 6) ลักษณะทางกายภาพ คือลักษณะทางกายภาพที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้มองเห็นได้
- 7) กระบวนการให้บริการ จะเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ

พิมานมาศ ลิเลศวงศ์ภักดี (2552: 36-37) ได้กล่าวถึงแนวคิดส่วนประสมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547: 26-27) ในเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่เป็นที่รู้จักกัน เสนอโดย Mc.Carthy (1960) นั่นคือ 4P's (Marketing Mix) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด ต่อมา

Zeithaml and Bitner (2000) ได้ร่วมกันปรับปรุงแนวคิดของ Mc.Carthy โดยเพิ่มเติมส่วนประสมการตลาดขึ้นใหม่เพื่อให้เหมาะสมกับตลาดบริการ โดยได้แนะนำ 3P's เพิ่มเติมสำหรับธุรกิจบริการ ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่หรือช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ

จากส่วนประสมการตลาดในธุรกิจบริการที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงปัจจัยทางการตลาดในธุรกิจบริการ ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้ ดังนั้น กลยุทธ์จากส่วนประสมการตลาดในธุรกิจบริการจึงถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานด้านการให้บริการประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2539: 172) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการที่มีผลในด้านคุณภาพของการบริการนั้น ๆ อาจจะช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการได้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

2.4.1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่

- 1) ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
- 3) ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
- 4) ความแปลกใหม่ของการบริการ

2.4.2 กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่

- 1) ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
- 2) ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
- 3) กิริยา มารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ
- 4) ความซบซึ้งนุกนึ่งในขั้นตอนการรับบริการ

- 5) ความประณีตบรรจง และความพิถีพิถันขณะบริการ
- 6) ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ

2.4.3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่

- 1) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
- 2) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ
- 3) ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของการบริการ
- 4) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
- 5) ความคุ้มค่าเงิน หรือการไม่ชอบบริการนั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ และกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีในส่วนของบริการนั้น จะเห็นได้ว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ โดยการให้บริการอาจจะแสดงออกในรูปของความสะอาด สบาย ความปลอดภัย เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการในด้านต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน นอกจากนี้ยังพบว่า การให้บริการนั้นควรต้องคำนึงถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ และด้านราคาค่าบริการ ซึ่งการให้บริการต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้เพราะจะส่งผลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานด้านบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ประวัติและการให้บริการของศูนย์ไอโซลตรอนฯ

ด้วยพระวิสัยทัศน์ของ ศาสตราจารย์ ดร. สมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ประธานสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ที่ทรงวางรากฐานของการดำเนินงานวิจัยโรคมะเร็ง ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ เพื่อค้นคว้าหาสารเคมีที่มีคุณสมบัติฆ่าเซลล์มะเร็งและศึกษา การเปลี่ยนแปลงในระดับโมเลกุลของยีนส์ที่ทำให้เกิดมะเร็งหรือยีนส์ที่ระงับการเกิดมะเร็ง จึงทรง ก่อตั้งศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัด โรคมะเร็งขึ้นในสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ เพื่อเป็นศูนย์เฉพาะทางที่มี การวิจัยเพื่อพัฒนาการบำบัดรักษาโรคมะเร็ง ทั้งนี้ โดยวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ นโยบายของศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัด โรคมะเร็ง ที่ให้การบริการที่มีคุณภาพ ทันสมัยได้ มาตรฐานสากลและพัฒนางานวิจัยให้เกิดประโยชน์ต่อสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตของ ประชาชน รวมถึงการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นส่วนหนึ่งของศูนย์การแพทย์ชั้นเลิศในระดับสากล โดยมุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสุขภาพ อนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานทั้งด้านวิชาการ การวิจัย การเรียนการสอน และการบริการ ศูนย์ไอโซลตรอนฯ เปิดให้บริการในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549 ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ 54 หมู่ 4 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีพนักงานจำนวน 20 คน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริการทางการแพทย์ และฝ่ายผลิตสารเภสัชรังสี ซึ่งศูนย์ไอโซลตรอนฯ และเขตสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัด โรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ เป็นหน่วยงานที่ผลิตสารเภสัชรังสีและให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค โดยมีการนำเครื่องไอโซลตรอน และเครื่องเพท/ซีที สแกน ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางเวชศาสตร์นิวเคลียร์เข้ามาช่วยในการ ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรคผู้ป่วย โดยการนำสารกัมมันตรังสีหรือเภสัชรังสีมาใช้ร่วม และนำไปสู่ มาตรฐานการวินิจฉัยโรคในผู้ป่วยได้อย่างแม่นยำ สำหรับศูนย์ไอโซลตรอนฯ นั้นมีการแบ่งส่วน งานหลัก ได้ 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนงานบริการ และส่วนงานวิจัยและวิชาการ ดังนี้

1. ส่วนงานบริการ

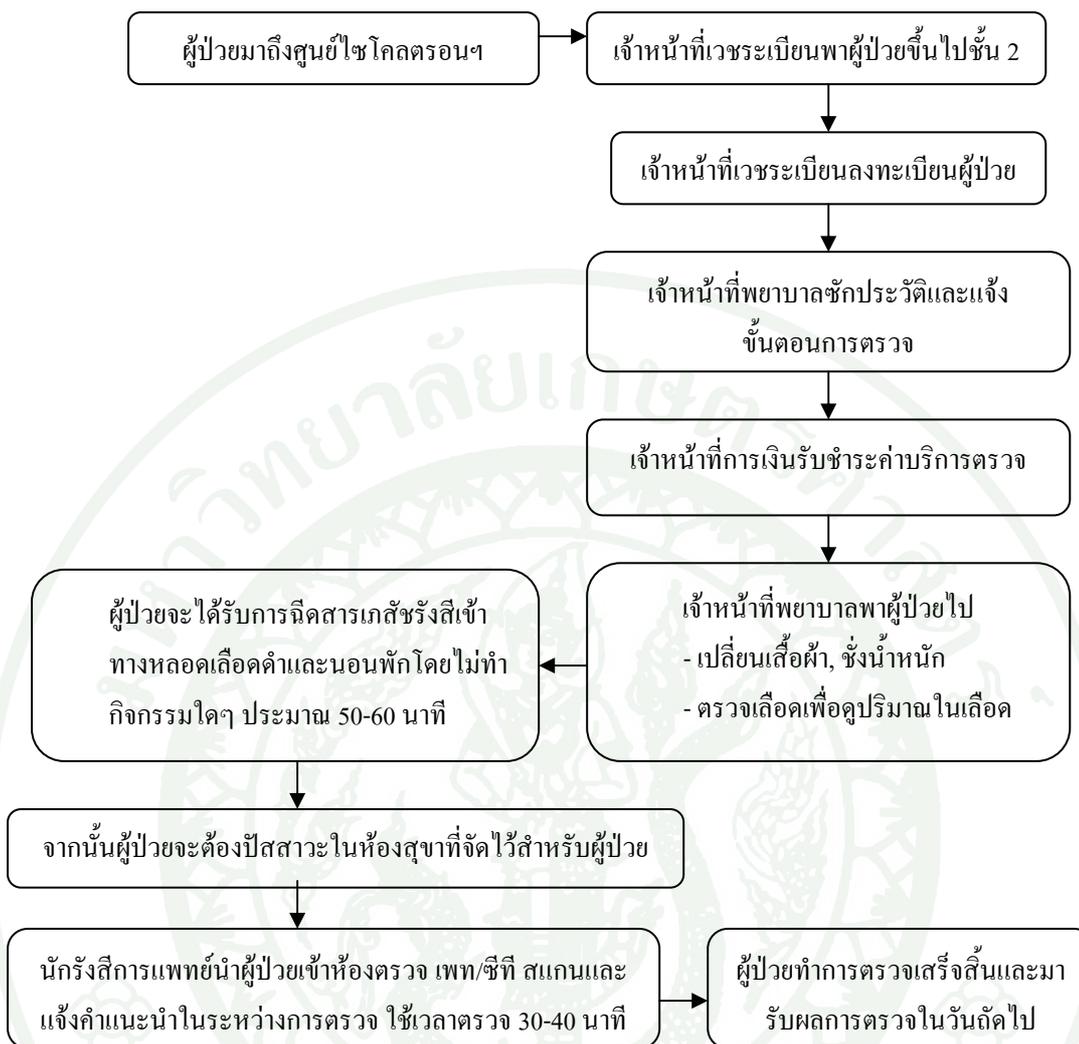
สำหรับการกำหนดส่วนต่าง ๆ ในการบริหารงานด้านการบริการนั้นจะมีลักษณะ การบริหารงานทั่วไป ดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ศูนย์ไซโคลตรอนฯ ได้เปิดให้บริการตรวจผู้ป่วยด้วยเครื่องเพท/ซีที สแกนและให้คำปรึกษากับประชาชนทั่วไปและผู้ป่วยโรคมะเร็งในการเข้ารับการวินิจฉัยด้วยเครื่องเพท/ซีที โดยเป็นการนำนวัตกรรมทางการแพทย์สมัยใหม่ มาใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรคมะเร็งตั้งแต่ระยะแรกเริ่ม รวมทั้งโรคมะเร็งและโรคพาร์คินสัน เป็นต้น โดยสามารถระบุตำแหน่งที่มีความผิดปกติได้แม่นยำ และทำให้แพทย์สามารถตรวจวินิจฉัยได้อย่างถูกต้อง มีความปลอดภัย โดยในช่วงแรกจะเป็นการให้บริการตรวจด้วยสารเภสัชรังสี $^{18}\text{F-FDG}$ $^{11}\text{C-Choline}$ และ $^{18}\text{F-DOPA}$ เป็นต้น และยังมีบริการจำหน่ายสารเภสัชรังสีสำหรับฉีดให้กับผู้ป่วยผลิตโดยเครื่องไซโคลตรอน ซึ่งผ่านการทดสอบคุณภาพแล้วให้กับโรงพยาบาลอื่นๆ เพื่อใช้สำหรับผู้ป่วยที่มารับการตรวจด้วยเครื่องเพท/ซีที สแกน ปัจจุบันโรงพยาบาลที่มีเครื่องเพท/ซีที ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลกรุงเทพ และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สำหรับในส่วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการนั้น ได้แก่ เครื่องไซโคลตรอน และเครื่อง เพท/ซีที ทางศูนย์ไซโคลตรอนฯ มีการตรวจเช็ค ซ่อมบำรุง ทุกๆ 1 ปี โดยช่างผู้ชำนาญการรวมทั้งในส่วนของอุปกรณ์ทางการแพทย์อื่น ๆ ได้ผ่านการฆ่าเชื้อและตรวจสอบคุณภาพแล้ว จึงทำให้มีความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ

2) ด้านกระบวนการให้บริการ

ในส่วนของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการนั้นผู้เข้ารับบริการจะได้รับความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วย จนกระทั่งการตรวจเสร็จสิ้น มีความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับ สำหรับการนัดหมายนั้นผู้ป่วยจะต้องมีหนังสือส่งตัวจากแพทย์มายังศูนย์ไซโคลตรอนฯ เพื่อทำการนัดหมาย และชำระค่าบริการล่วงหน้า เพื่อยืนยันการนัดตรวจ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อเพื่อยืนยันการนัดอีกครั้งก่อนวันที่ผู้ป่วยจะมาตรวจ ในการเปิดให้บริการนั้น ศูนย์ไซโคลตรอนฯ มีการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00 ถึง 16.00 น. งดให้บริการในวันหยุดวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น



ภาพที่ 1 กระบวนการให้บริการของศูนย์ไตโคลตรอน ฯ
ที่มา: ศูนย์ไตโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ (2549)

จากภาพที่ 1 แสดงถึงกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเริ่มตั้งแต่ผู้เข้ารับบริการมาถึงจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ โดยมีกระบวนการให้บริการ ดังนี้ เมื่อผู้ป่วยมาถึงศูนย์ไตโคลตรอนฯ เจ้าหน้าที่เวชระเบียนจะทำการต้อนรับและพาผู้ป่วยขึ้นไปชั้น 2 จากนั้นก็จะทำการลงทะเบียนผู้ป่วยกรอกข้อมูลเอกสารต่างๆ เมื่อทำการลงทะเบียนผู้ป่วยเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่พยาบาลจะทำการซักประวัติและแจ้งขั้นตอนการตรวจอย่างละเอียด เมื่อทำการซักประวัติเสร็จเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่การเงินจะมารับชำระค่าบริการพร้อมทั้งออกใบเสร็จให้ จากนั้นเจ้าหน้าที่พยาบาลจะพาผู้ป่วยไปเปลี่ยนเสื้อผ้า ชั่งน้ำหนัก ตรวจเลือดเพื่อดูปริมาณในเลือดและเจ้าหน้าที่พยาบาลฉีดสารเภสัชรังสีเข้าทางหลอดเลือดดำให้กับผู้ป่วยโดยผู้ป่วยจะต้องนอนพัก

ไม่ทำกิจกรรมใดๆ ประมาณ 50-60 นาที จากนั้นผู้ป่วยจะต้องปัสสาวะในห้องสุขาที่จัดไว้สำหรับผู้ป่วยให้เรียบร้อย ต่อมานักรังสีการแพทย์นำผู้ป่วยเข้าห้องตรวจและแจ้งคำแนะนำในระหว่างการตรวจ เพท/ซีที สแกน ซึ่งใช้เวลาตรวจ 30-40 นาทีเมื่อการตรวจเสร็จสิ้นเจ้าหน้าที่พยาบาลจะให้ผู้ป่วยไปเปลี่ยนเสื้อผ้าและรับประทานอาหารว่าง จากนั้นผู้ป่วยก็กลับได้ ส่วนผลการตรวจจะให้ผู้ป่วยมารับในวันถัดไปหลังจากตรวจ 1 วัน

3) ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ

สำหรับอาคารศูนย์ไซโคลตรอนฯ เป็นอาคารสูง 3 ชั้น มีการตกแต่งสวยงาม โดยแต่ละชั้นมีการจัดแบ่งการทำงานตามขั้นตอนและดำเนินกิจกรรมการตรวจวินิจฉัยของศูนย์ฯ ในระดับมาตรฐานสากลดังนี้

ชั้นที่ 1 เป็นแผนกต้อนรับ และห้องอาหาร ที่สามารถรองรับผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วย ในบรรยากาศที่ทันสมัย สะอาด สะดวกสบาย เป็นต้น นอกจากนี้ในชั้น 1 ยังเป็นส่วนปฏิบัติการผลิตสารเภสัชรังสีสำหรับฉีดผู้ป่วย ซึ่งผนังมีการระบุดักกัมมาเพื่อป้องกันอันตรายจากรังสีอีกด้วย

ชั้นที่ 2 เป็นส่วนปฏิบัติการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่องเพท/ซีที สแกน โดยมีการติดตั้งเครื่องเพท/ซีที สแกน ห้องฉีดยา ห้องอ่านฟิล์ม และมีบริเวณที่นั่งพักรอผู้ป่วย มีระบบความปลอดภัยทุกจุด เช่น กิ่งล่องวงจรปิด ถังดับเพลิง เป็นต้น

ชั้นที่ 3 เป็นส่วนบริการให้คำปรึกษาผู้ป่วยนอก ลงทะเบียน การเงิน ห้องให้คำปรึกษา และส่วนสำนักงานศูนย์ไซโคลตรอนฯ รวมทั้งห้องประชุม

4) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ศูนย์ไซโคลตรอนฯ มีบุคลากรประจำศูนย์ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร จำนวน 2 คน ฝ่ายผลิตสารเภสัชรังสีจำนวน 5 คน ฝ่ายบริการทางการแพทย์ จำนวน 10 คน และฝ่ายอำนวยการ จำนวน 3 คน โดยศูนย์ไซโคลตรอนฯ มีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเฉพาะและเหมาะสม เพื่อให้ได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผลิตสารเภสัชรังสีสำหรับฉีดให้กับผู้ป่วย บุคลากรเหล่านี้จะได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ได้รับใบรับรอง (Certificate) การไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ เช่น การส่งบุคลากร ไปฝึกอบรมเกี่ยวกับการผลิตสารเภสัชรังสีที่ Mallinkrodt Institute of Radiology Washington University ประเทศสหรัฐอเมริกา และในอีกหลาย ๆ ประเทศ เช่น เยอรมันนี เกาหลี ญี่ปุ่น สิงคโปร์ เป็นต้น จึงสามารถทำให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าสารเภสัชรังสีที่ใช้ฉีดให้กับผู้เข้ารับบริการมีความปลอดภัย และได้คุณภาพ

ในส่วนของบุคลากรที่ให้บริการทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ พยาบาล เจ้าหน้าที่เวชระเบียนหรือผู้ประสานงานการนัด และเจ้าหน้าที่การเงิน โดยศูนย์ไซโคลตรอน ฯ ได้มีกระบวนการฝึกอบรมพนักงานทุกคนทุกตำแหน่งให้เกิดความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์และทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง โดยเฉพาะแพทย์ประจำศูนย์ไซโคลตรอน ฯ ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ในการตรวจวินิจฉัยโรคเป็นอย่างดี มีการไปศึกษาดูงานในต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอรวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ เพื่อนำความรู้เทคโนโลยีด้านเวชศาสตร์นิวเคลียร์ที่ทันสมัย มาพัฒนาการทำงานและบริการลูกค้าให้ได้ประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้บุคลากรทุกคนได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการให้บริการต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ การสื่อสาร บุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์สุจริต และความเอาใจใส่ ในการให้บริการ เป็นต้น

5) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

ศูนย์ไซโคลตรอน ฯ มีแนวทางในการส่งเสริมการจำหน่ายบริการรวมทั้งเผยแพร่และพัฒนาความรู้ทางวิชาการหลายรูปแบบ ได้แก่ การจัดประชุมวิชาการทุกปี เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้แก่บุคลากรทางการแพทย์ และผู้ที่มีความสนใจทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางด้านเวชศาสตร์นิวเคลียร์ตลอดจนแนวทางการพัฒนาความรู้ด้านการวิจัยและวิชาการในอนาคตต่อไป นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ทางสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ (www.cancerpet.org) หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ การจัดทำโปสเตอร์ เอกสารหรือแผ่นพับ เกี่ยวกับการให้ความรู้และการบริการของศูนย์ฯ และการจัดกิจกรรมภายนอกศูนย์ฯ โดยให้ความรู้โดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ การจัดทำบอร์ดนิทรรศการและวีดิทัศน์ นอกจากนี้ศูนย์ไซโคลตรอนฯ ยังมีการให้บริการหลังการรับบริการจากทางศูนย์ไซโคลตรอนฯ เช่น การติดตามการส่งผลตรวจ การเข้ารับสำเนาผลการตรวจเพิ่มเติมได้ เป็นต้น



การตรวจหาเนื้องอกในปัจจุบัน

การบอกระยะของมะเร็งเพื่อการรักษาที่ถูกต้องมีหลายวิธี เช่น การตรวจทางห้องปฏิบัติการ การตรวจทางเอกซเรย์ การตรวจด้วยเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT scan) เครื่องกำพอนแม่เหล็กไฟฟ้า (MRI) การตรวจชิ้นเนื้อ ซึ่งการตรวจทางห้องปฏิบัติการมีข้อจำกัดคือ ไม่สามารถบอกตำแหน่งของโรคมะเร็งได้ ขณะที่การตรวจ CT และ MRI เป็นการตรวจที่บอกถึงโครงสร้างทางกายภาพ และมีข้อจำกัด ในการวินิจฉัยความผิดปกติของมะเร็ง จะวินิจฉัยได้เมื่อมะเร็งมีการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ขึ้น ซึ่งจะช้ากว่าเครื่อง PET/CT ที่เป็นการตรวจความผิดปกติของเซลล์ระดับเนตบาออลิส



โรคมะเร็งเป็นโรคที่ยังตรวจพบได้เร็วถ้าเฝ้าโอกาสที่จะรักษาหายขาดและมีชีวิตยืนยาวขึ้นก็มากขึ้นเท่านั้น

ปัจจุบันเครื่องเพทซีที (Positron Emission Tomography/Computed Tomography) เป็นเครื่องมือที่สามารถตรวจหาเนื้องอกได้ตั้งแต่ระยะเริ่มแรก และมีความแม่นยำสูง ซึ่งทางศูนย์ไอโซโทปและเวชศาสตร์นิวเคลียร์แห่งชาติได้ติดตั้ง และเริ่มเปิดให้บริการตรวจแล้ว โดยความร่วมมือของศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ กับสถาบันการแพทย์อีก 4 แห่ง ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันมะเร็งแห่งชาติ



National Cyclotron and PET Centre (NCPC)

History
 Professor Dr. HH Princess Chulabhorn Mahidol, President of Chulabhorn Cancer Centre, in cooperation with three medical schools Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University; Faculty of Medicine Ramathabodi Hospital, Mahidol University; Faculty of Medicine Chulalongkorn Hospital, Chulalongkorn University and National Cancer Institute, has established the National Cyclotron and PET Centre to provide a cancerous diagnosis including the researches, a global exchange of knowledge and know-how, as well as Nuclear Medicine services for cancerous-disease patients, brain and heart diseases. The centre focused on fulfilling the utility of costly medical molecular imaging equipments in Thailand.





Facilities' First Floor






Facilities' Second Floor






Facilities' Third Floor






For more information, please contact:
 National Cyclotron and PET Centre, Chulabhorn Cancer Centre, Chulabhorn Research Institute,
 14 Moo 4, Vibhavadee Rangsit Road, Laksi, Bangkok 10210, Thailand.
 Tel. +66-2574-3355 Fax. +66-2574-4734 Website: www.conceptpet.org

สารเภสัชรังสี

[¹⁸F]FDG production

- Proton bombardment of ¹⁸O enriched water
- Trapping and releasing activity
 -Trapping: Anion exchange cartridge (QMA)
 -Releasing: Kryptofix 222 + R₂CO₂
- Preparation of ¹⁸F
- Radiolabeling and hydrolysis
- Purification
 -Unreacted and kryptofix 222
 -Neutralization: buffer

Metabolic pathway of glucose and [¹⁸F]FDG



Quality Control

- Pre-release testing
 -Appearance: Colorless and Clear
 -Radioisotope Identity: Half-life: 105-115 min, Kryptofix 222 ≤ 60 µg/mL, pH: 4.5-5.5
 -Radiochemical purity: [¹⁸F]FDG: ≥ 95.0%
 -Chemical purity: Acetaminine ≤ 0.4 mg/mL, Ethanol ≤ 5 mg/mL, Kryptofix 222 ≤ 60 µg/mL, pH: 4.5-5.5
 -Bacteria Endotoxins ≤ 175 EUV (EU = 0.125 International Unit dose)
 -Membrane Filter Integrity: Bubble point: 60 psi
- Post-release testing
 -Sterility

Beyond [¹⁸F]FDG

¹⁸N ammonia (¹⁸NH₃)
¹⁸F-Fluoride (Na ¹⁸F)

¹⁸O-water (¹⁸O₂H₂)
¹¹C-Choline
¹⁸F-Fluoro-L-DOPA

ภาพที่ 2 เอกสารแผ่นพับและโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์ไอโซโทปและเวชศาสตร์นิวเคลียร์ มหาวิทยาลัยมหิดลและสถาบันโรคมะเร็ง (2549)

จากภาพที่ 2 แสดงถึงตัวอย่าง เอกสารแผ่นพับและโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ การให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอน ฯ ซึ่งข้อมูลที่เผยแพร่ให้กับผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไป นั้น จะเกี่ยวกับการให้บริการและกระบวนการขั้นตอนการตรวจตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น นอกจากนี้ ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตสารเภสัชรังสี ต่าง ๆ เป็นต้น โดยข้อมูลที่เผยแพร่นั้น มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ

6) ด้านราคาค่าบริการ

สำหรับนโยบายในการกำหนดราคานั้น มีลักษณะเป็นแบบเหมาจ่าย ณ ปัจจุบันราคา ค่าตรวจอยู่ที่ 60,000 บาทถ้วน ซึ่งต่ำกว่าค่าตรวจ เพท/ซีทีของโรงพยาบาลเอกชนหรือ ในต่างประเทศ สำหรับการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่องเพท/ซีที ปัจจุบันผู้ป่วยที่สามารถเบิกจ่าย กับกรมบัญชีกลางได้จะต้องมีข้อบ่งชี้ที่กำหนดตามประกาศของกรมบัญชีกลางในเรื่องการตรวจ วินิจฉัยโรคด้วยเครื่องเพท/ซีที สแกน สำหรับวิธีการชำระค่าบริการนั้นจะทำโดยให้ผู้ป่วยชำระ ค่าสารเภสัชรังสีล่วงหน้าจำนวน 20,000 บาท เพื่อยืนยันการนัดและวันที่มารับการตรวจวินิจฉัยโรค ทางศูนย์ไซโคลตรอน ฯ จะเรียกเก็บค่าส่วนต่างเพิ่ม 40,000 บาทโดยทางศูนย์ไซโคลตรอนฯ จะออกใบเสร็จสำหรับค่าตรวจ เพท/ซีที ให้กับผู้ป่วย และในกรณีที่ผู้ป่วยต้องการ เลื่อนนัดหรือ ยกเลิก ผู้รับบริการจะต้องโทรแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วันทำการหรือก่อนที่ฝ่ายผลิตจะทำการผลิต สารเภสัชรังสี หากไม่ดำเนินการในระยะเวลาที่กำหนดไว้ทางศูนย์ไซโคลตรอนฯ มีความจำเป็น จะต้องเก็บค่าเตรียมสารเภสัชรังสีนั้น

		โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬารัตน์ Chulabhorn Cancer Centre 54 หมู่ 4 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทร. 0-2576-6000 โทรสาร 0-2576-6111 54 Moo 4 Vipavadee Rangsit Highway, Bangkok 10210, Thailand Tel. 0-2576-6000 Fax. 0-2576-6111	
ใบเสร็จรับเงิน RECEIPT		เลขที่ใบเสร็จ R53030032 Receipt no.	วันที่ 25 มี.ค. 53 Date
ชื่อผู้ป่วย Patient's name	นามสกุล [REDACTED] นาม [REDACTED] PN. 53-0061		
รายการ / Description		จำนวนเงิน / Amount	
ค่าตรวจวินิจฉัยด้วย PET scan (รหัสค่าตรวจ 47050)		60,000.00	
รวมทั้งสิ้น (หกหมื่นบาทถ้วน) Total amount		60,000.00	
ชำระเงินโดย : Received by	เงินสด		
รศ.ดร. รุจพร ชนะชัย ผู้มีอำนาจลงนาม/Approved by		 (นางกิติมา ชันตี) เจ้าหน้าที่การเงิน/Cashier	
ภูมิดินหน้าที่แทนหอ.ศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ			
No.017032		01- 017032	

ภาพที่ 3 ใบเสร็จรับเงินค่าตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง เพท/ซีที สแกน ของศูนย์ไซโคลตรอน ฯ ที่มา: ศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ (2549)

จากภาพที่ 3 แสดงถึง ใบเสร็จรับเงินค่าตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่องเพท/ซีที สแกน ของศูนย์ไซโคลตรอน ฯ ซึ่งประกอบด้วย ชื่อหน่วยงานที่ออกใบเสร็จ เลขที่ใบเสร็จ วัน เดือน ปี ที่ออกใบเสร็จ ชื่อ นามสกุล ของผู้เข้ารับบริการ รายการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง จำนวนเงิน วิธีการชำระเงิน (เงินสดหรือบัตรเครดิต) ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่การเงินและ ผู้มีอำนาจลงนาม

2. ส่วนงานวิจัยและวิชาการ

ในส่วนงานด้านวิจัยและวิชาการ ศูนย์ไซโคลตรอนฯ ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรทางการแพทย์ นักเรียน นิสิต นักศึกษา นักวิจัย ตลอดจนผู้ที่มีความสนใจได้ศึกษาหาความรู้และเยี่ยมชมศูนย์ไซโคลตรอนฯ มีการพัฒนาความรู้ทางด้านวิจัยและวิชาการต่าง ๆ เช่น

- 1) การวิจัยทางด้านโรคมะเร็ง เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และหาวิธีการรักษาโรคมะเร็งให้ผู้ป่วยมะเร็งมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- 2) การจัดประชุมวิชาการร่วมกับ ทบวงการพลังงานปรมาณูระหว่างประเทศ ในการให้ความรู้ต่าง ๆ ทางทางการแพทย์ ซึ่งถือเป็นประโยชน์แก่วงการแพทย์ และผู้ที่เกี่ยวข้อง จะได้รับทราบความก้าวหน้าทางวิชาการ เทคโนโลยีระดับสูงระหว่างสถาบันทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
- 3) การเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการแพทย์ นักเรียน นิสิต นักศึกษา นักวิจัย ตลอดจนผู้ที่มีความสนใจเข้าเยี่ยมชมศูนย์ไซโคลตรอนฯ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียน การสอน การวิจัย และการปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากประวัติและการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ สรุปได้ว่า เป็นหน่วยงานภายใต้ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ที่มีการวิจัยเพื่อพัฒนาการบำบัดรักษา โดยคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านเวชศาสตร์นิวเคลียร์และด้านโรคมะเร็ง ร่วมกับสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ได้ร่วมพิจารณาถึง เหตุผลความจำเป็นของเครื่อง PET/ซีที สแกนและเครื่องไซโคลตรอน จึงได้จัดให้มีโครงการศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ เกิดขึ้นที่ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ เป็นศูนย์กลางในการศึกษาแนวทางการตรวจวินิจฉัยโรค การวิจัยทางวิทยาศาสตร์และทางการแพทย์แขนงต่างๆ รวมไปถึงการถ่ายทอดความรู้ความสามารถ และการบริการผู้ป่วยร่วมกันอย่างคุ้มค่าและมีมาตรฐานที่สุด

เครื่องไซโคลตรอน (Cyclotron) และเพท/ซีที สแกน (PET/CT Scan)

1. เครื่องไซโคลตรอน (Cyclotron)

ศูนย์ไซโคลตรอนฯ (2549) ได้ให้ความหมายของเครื่องไซโคลตรอน (Cyclotron) ว่าเป็นเครื่องเร่งอนุภาคสำหรับผลิตสารกัมมันตรังสีโพสิตรอน (คาร์บอน-11) (ไนโตรเจน-13) (ออกซิเจน-15) และ (ฟลูออรีน-18) ซึ่งเป็นธาตุพื้นฐานของเซลล์ร่างกาย รวมทั้งเซลล์แปลกปลอม เช่น เซลล์มะเร็ง ที่ต้องใช้ในการเมตาบอลิซึมต่างๆ เมื่อเราให้สารกัมมันตรังสีโพสิตรอนเข้าสู่ร่างกายจะทำให้เราสามารถติดตาม ตรวจวัดประเมิน และวิเคราะห์ การทำหน้าที่ของอวัยวะนั้นๆ ใน ระดับเซลล์เมตาบอลิซึม ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของพยาธิสภาพที่เกิดขึ้น ความผิดปกติที่ตรวจพบโดยสารกัมมันตรังสีโพสิตรอน จึงเป็นความสามารถของวิธีการนี้โดยเฉพาะที่ไม่สามารถตรวจวัดได้จากวิธีการอื่นๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการตรวจวินิจฉัยและการรักษา

อย่างไรก็ตาม สารโพสิตรอนมีอายุครึ่งชีวิตสั้นมาก เช่น เป็นนาทีถึง 2 ชั่วโมง การสั่งซื้อสารโพสิตรอนจากต่างประเทศ เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากต้องมีปัจจัยเรื่องขนส่ง เวลา และปริมาณสารกัมมันตรังสีเข้ามาเกี่ยวข้อง ในปัจจุบัน จึงมีการส่งผู้ป่วยไปรับการตรวจในประเทศต่างๆ เช่น สาธารณรัฐสิงคโปร์ ไต้หวัน และประเทศญี่ปุ่น ดังนั้น สถาบันที่มีการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเทคนิคโพสิตรอน จึงจำเป็นต้องมีเครื่องไซโคลตรอนอยู่ในบริเวณใกล้เคียงเพื่อให้สามารถผลิตสารกัมมันตรังสีโพสิตรอนออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เครื่อง เพท/ ซีที สแกน (PET/CT: Positron Emission Tomography/ Computed Tomography Scan)

เครื่องเพท/ซีที เป็นเทคโนโลยีทางด้านเวชศาสตร์นิวเคลียร์ที่ได้รับการพัฒนาจนเป็นที่ยอมรับทั่วโลกมาตั้งแต่ ค.ศ. 1960 ว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงในการตรวจวินิจฉัยโรค มะเร็ง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตรวจเพทสแกนจะแสดงถึงข้อมูลทางชีววิทยาระดับโมเลกุลของการทำงานของเซลล์ต่าง ๆ ในปัจจุบันนี้มีการนำภาพของเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์มาควบคู่กับภาพเพท(PET) ซึ่งภาพจากเครื่องซีที จะแสดงข้อมูลทางกายวิภาคของอวัยวะนั้น ๆ แล้วนำภาพถ่ายทั้งสองระบบมารวมกันกลายเป็นภาพเพท/ซีที ทำให้ได้ข้อมูลทั้งทางด้านชีววิทยาโมเลกุล และกายวิภาคพร้อมกันในคราวเดียว ทำให้ผลการตรวจ มีความถูกต้องแม่นยำ

ในการวินิจฉัยโรค การตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่องเพท/ซีที เป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการตรวจวินิจฉัยที่ กำลังแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับทั่วไปทั้งในแง่ของการวิจัยและทางด้านคลินิกในการดูแลรักษาผู้ป่วย เนื่องจากการตรวจชนิดนี้เป็นการตรวจความเปลี่ยนแปลงทางด้าน ชีวเคมี จึงให้ข้อมูลได้เร็วกว่า การตรวจชนิดอื่น เช่น CT, MRI หลักการในการตรวจเพทสแกน คือ เมื่อสารเภสัชรังสีเข้าสู่ร่างกาย สารนี้จะไปอยู่ที่อวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายตามคุณสมบัติทางชีวเคมี และปล่อยกัมมันตรังสี ออกมาทำให้สามารถถ่ายภาพได้ ซึ่งบทบาทที่สำคัญของการตรวจเพท/ซีทีกับ โรคมะเร็ง ได้แก่

- 1) วินิจฉัยโรคมะเร็ง
- 2) การประเมินระยะของมะเร็ง
- 3) การประเมินระยะของโรคมะเร็งในรายที่มีการกลับมาเป็นซ้ำ
- 4) การประเมินการตอบสนองของมะเร็งต่อการรักษาด้วยวิธีการต่างๆ
- 5) การพยากรณ์โรค
- 6) การกระจายของโรค



PET/CT Scan



Cyclotron

ภาพที่ 4 เครื่องเพท/ซีที สแกน และเครื่องไซโคลตรอน
ที่มา: ศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ (2549)

จากภาพที่ 4 แสดงถึง เครื่องเพท/ซีที สแกน (PET/CT: Positron Emission Tomography/Computed Tomography) ซึ่ง เป็นเทคโนโลยีทางด้านเวชศาสตร์นิวเคลียร์ที่มีประสิทธิภาพสูง ในการตรวจวินิจฉัยโรคมะเร็ง และเครื่องไซโคลตรอน (Cyclotron) เป็นเครื่องเร่งอนุภาคสำหรับผลิตสารกัมมันตรังสี

จากข้อมูลเกี่ยวกับ เครื่องเพท/ซีที สแกนและเครื่องไซโคลตรอน สรุปได้ว่า เครื่องเพท/ซีที สแกน เป็นเครื่องมือตรวจทางด้านเวชศาสตร์นิวเคลียร์ ที่ใช้เพื่อตรวจหาการกระจาย และปริมาณความผิดปกติของสารเภสัชรังสีโพสิตรอน ทำให้ข้อมูลที่ได้จากเครื่องเพท/ซีที สแกน มีความแตกต่างจากเครื่องมืออื่นๆ โดย มีบทบาทที่สำคัญในการวินิจฉัยโรคมะเร็ง การประเมิน ระยะของมะเร็ง การประเมินระยะของโรคมะเร็งในรายที่มีการกลับมาเป็นซ้ำ การประเมิน การตอบสนองของมะเร็งต่อการรักษาด้วยวิธีการต่างๆ และการพยากรณ์โรค ส่วนเครื่อง ไซโคลตรอน เป็นเครื่องเร่งอนุภาคสำหรับผลิตสารกัมมันตรังสีโพสิตรอน ซึ่งเป็นธาตุพื้นฐาน ของเซลล์ร่างกาย รวมทั้งเซลล์แปลกปลอม เช่น เซลล์มะเร็ง ที่ต้องใช้ในขบวนการเมตาบอลิซึม ต่างๆ เมื่อเราให้สารเภสัชรังสีโพสิตรอนเข้าสู่ร่างกาย จะทำให้เราสามารถติดตาม ตรวจวัด ประเมิน และวิเคราะห์ การทำหน้าที่ของอวัยวะนั้นๆ ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลการวิจัยที่น่าสนใจของผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ดังนี้

ปรัชญา จันทราภัย (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้ บริการณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎรผลการวิจัย พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของ บริการที่จะใช้บริการระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการใช้ บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับแตกต่างกัน

พิทักษ์พงศ์ กางการ (2544) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ของโรงพยาบาลอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและ มัธยมศึกษาและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีสถานภาพเป็นผู้ป่วยนอก

และมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อปี โดยเข้ารับบริการที่แผนกอายุรกรรมมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ แผนกหูคอ จมูกและแผนกศัลยกรรมกระดูก สำหรับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกเวชระเบียนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ แผนก ตรวจโรค หรือรักษาพยาบาลและแผนกการเงินจ่ายยา และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างภูมิภาคของประชาชนกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพบว่า ประชาชนที่มี เพศ สถานภาพทางครอบครัว และการเข้ารับบริการในแผนกที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ สถานภาพผู้ป่วยและจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

วนิดา อินทรสันติ (2545) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจความพึงพอใจในการพัฒนา คุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มแพทย์ เกษัตริกร กลุ่มพยาบาล กลุ่มข้าราชการทั่วไปและกลุ่มลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลราชบุรี โรงพยาบาลบ้านโป่ง โรงพยาบาลโพธารามและโรงพยาบาลดำเนินสะดวก รวมทั้งสิ้น 373 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุขสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับสูง ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพศชาย และตำแหน่งข้าราชการทั่วไป มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และสามารถทำนายความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ส่วนปัจจัยแรงจูงใจ ในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบาย และการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือ

มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/
โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

บงอร ปรัชญกุล (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาล
ในกระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาล
ในกระทรวงสาธารณสุขและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาล
ในกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้รับบริการสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข
จำนวน 150 คน โดยการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล
ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน t-test และ F-test การทดสอบได้กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุขในระดับ
มาก โดยมีความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านอาคาร
สถานที่ และด้านข้อมูลที่ได้รับตามลำดับ ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา
รายได้ ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่นและการใช้เวลารอคอย มีความพึงพอใจต่อบริการ
ของสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่าง
ทางอาชีพและความเข้าใจในการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจต่อบริการของสถานพยาบาล
ในกระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน

ลดาวัลย์ สนิวีรุทัย (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ
ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตปริมณฑลที่ผ่านการรับรองคุณภาพด้านบริการระบบ ISO 9002 :
กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาชน 2 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตปริมณฑลที่ผ่านการรับรองคุณภาพด้านบริการระบบ ISO
9002 และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอก โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน พบว่า
ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสะอาด ด้านการประสานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมบริการ
และอรรถาธิบาย ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับและด้านค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้าน
ในระดับปานกลาง โดยมีด้านพฤติกรรมบริการและอรรถาธิบายในระดับปานกลางสูงที่สุด ส่วน
ด้านค่าใช้จ่ายในระดับปานกลางต่ำที่สุด ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านอาคาร
สถานที่มากที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูลที่ได้รับแก่ผู้รับบริการ ส่วนข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน

ของความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาคุณภาพ บริการของโรงพยาบาลมหาชัย 2 แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

- 1) ต่อผู้รับบริการ 2) ต่อผู้บริหาร โรงพยาบาลมหาชัย 2 ในด้านนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มที่ปรับปรุงพัฒนาได้ทันทีโดยใช้งบประมาณและ ระยะเวลาสั้น เช่น ด้านความสะดวกควรจัดอาคารสถานที่เพื่อจัดผู้รับบริการที่รอรับการรักษแยกตามกลุ่มโรคแต่ละสาขาให้เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมตามอาการของผู้ป่วย เป็นต้น 2) กลุ่มที่ปรับปรุงพัฒนา โดยใช้งบประมาณและระยะเวลาในระดับปานกลาง เช่น มีการตกแต่งภายในอาคาร โดยมัณฑนากร เป็นต้น 3) กลุ่มที่ปรับปรุงพัฒนาโดยใช้งบประมาณและระยะเวลามากที่สุด เช่น การสร้างอาคารใหม่ เพื่อเพิ่มพื้นที่ให้บริการ การสื่อสารกับแพทย์ของโรงพยาบาลมหาชัย 2 ถึงพฤติกรรมบริการที่สอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับมาตรฐานและจรรยาวิชาชีพแพทย์ เป็นต้น

อุไร เทียงทัด (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาชุมพร ใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการชำระเงิน ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากผู้ที่มาใช้บริการบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.32 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.69 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.29 และมีอาชีพทำธุรกิจหรือกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.62 ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการชำระเงินมากที่สุดเป็นอันดับแรก ด้านสถานที่ เป็นอันดับที่ 2 ด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับที่ 3 และด้านพนักงานเป็นอันดับสุดท้าย และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาชุมพร แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาชุมพร ไม่แตกต่างกัน

ศศิธร เลิศล้ำ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ อยู่ในช่วง 21-40 ปี มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ความถี่ในการมาใช้บริการ 1 ครั้ง หรือน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านราคาความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่และลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร และด้านราคา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการมาใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

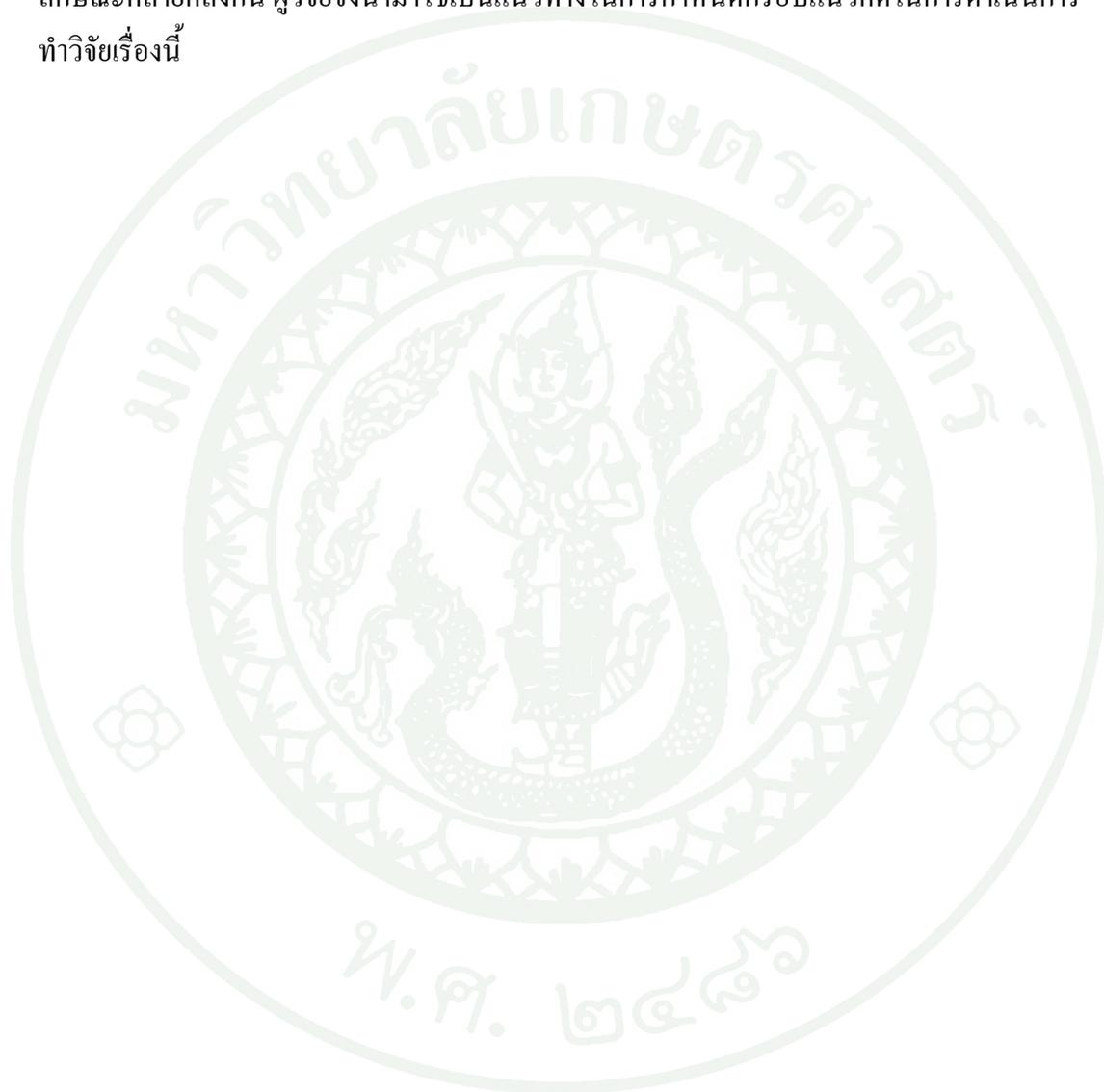
วาสนา โฉมดี (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 355 คน ที่ออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย มาแล้วอย่างน้อย 1 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย พบว่ามีความพึงพอใจด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย พบว่า ด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประกอบทางการตลาดบริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างจากด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสรุปได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยทำการศึกษา เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการ โดยเรื่องที่ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษา ได้แก่ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎรผลการวิจัย พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของ บริการที่จะใช้บริการ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการใช้ บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน 2) การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของโรงพยาบาลอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลอำเภอ คลองหลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุขระดับปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวง สาธารณสุข อยู่ในระดับสูง ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพศชาย และตำแหน่งข้าราชการทั่วไป มีผลต่อ ความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/ โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และสามารถทำนายความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล ส่วนปัจจัยแรงจูงใจ ในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบายและ การบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชาความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือ มีผลต่อ ความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/ โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข 4) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาล ในกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุขในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านอรรถาศัยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลที่ได้รับตามลำดับ ผู้รับ บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่นและ การใช้เวลารอคอย มีความพึงพอใจต่อบริการของสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางอาชีพและความเข้าใจในการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจต่อบริการของสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน 5) ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตปริมณฑลที่ผ่านการรับรอง คุณภาพด้านบริการระบบ ISO 9002: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาชัย 2 ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายด้าน พบว่าทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านการประสานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมบริการและอัธยาศัย ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับและด้านค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลาง โดยมีด้านพฤติกรรมบริการและอัธยาศัยในระดับปานกลางที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในระดับปานกลางมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูลที่ได้รับแก่ผู้รับบริการ 6) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านการชำระเงินอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ด้านสถานที่เป็นอันดับที่ 2 ด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับที่ 3 และด้านพนักงานเป็นอันดับสุดท้าย และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาชุมพร แตกต่างกัน ส่วน ผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาชุมพร ไม่แตกต่างกัน 7) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ(7P's) ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) โดยรวมและรายด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านราคาค่าบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 8) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย มีระดับความพึงพอใจต่อ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยได้นำการวิจัยเหล่านี้มาใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องโดยนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ของ Mc.Carthy (1960); Zeithaml and Bitner (2000) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2541) ในส่วนของด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ มาใช้ในการศึกษา ซึ่งในด้านของสถานที่และลักษณะทางกายภาพผู้วิจัยได้นำมารวมกัน โดยเห็นว่าทั้งสองด้านมี ลักษณะคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการดำเนินการ ทำวิจัยเรื่องนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ป่วยที่เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง PET/ซีที สแกน ของศูนย์ไซโคลตรอนฯ ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 327 คน โดยผู้เข้ารับบริการในแต่ละเดือนมีประมาณ เฉลี่ยเดือนละ 25-30 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือผู้ป่วยที่เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง PET/ซีที สแกน ของศูนย์ไซโคลตรอนฯ ในช่วงระยะเวลา เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2552 เป็นระยะเวลา 2 เดือน จำนวน 50 คน ทางผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540) โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) (บุญธรรม จิตต์อนันต์, 2540) ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาจากการตัดสินใจเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาของการดำเนินการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ โศคลตรอนฯ ใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ 4) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 5) ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ 6) ด้านราคาค่าบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert, 1932) 5 ระดับ ในทิศทางบวก นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายเป็นความเรียง ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ โศคลตรอนฯ มีลักษณะเป็นแบบบรรยายความเรียง

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยผู้วิจัยนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของ Mc. Carthy (1960); Zeithaml and Bitner (2000) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2541) มากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยและนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาครั้งนี้

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ 4 ท่าน ซึ่งแต่ละท่านมี

ความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านวิจัยและประเมินผล ด้านการบริหารและการจัดองค์การ ด้านการวางแผนนโยบายการให้บริการทางการศึกษา และด้านเวชศาสตร์นิวเคลียร์ ตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาและความตรงในเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบว่าเครื่องมือที่ครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดได้ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ และมีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมอีกครั้ง

3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Try out) ใช้กับผู้ป่วยที่เข้ารับบริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างแต่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาร์ช (Cronbach, 1990) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นสูงจึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2547)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการศูนย์ไซโคลตรอนฯ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้เข้ารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
- 2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยนำแบบสอบถามส่งให้กับผู้เข้ารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งรับคืนให้ครบถ้วนด้วยตนเองและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 50 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแล้ว จึงนำไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ โคลตรอนฯ ในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และลักษณะ การนำเสนอบริการทางกายภาพ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ และด้านราคาค่าบริการ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ผู้วิจัยได้จัดระดับค่าเฉลี่ยคะแนน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ ในแต่ละรายการ ได้จัดช่วงคะแนนโดยวิธี ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

แล้วจึงนำมาจัดช่วงคะแนนโดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ โคลตรอนฯ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาเป็นแบบ ลักษณะบรรยายความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ โคลตรอนฯ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน และได้แบบสอบถามคืนกลับมา 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ โคลตรอนฯ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	28	56.0
ชาย	22	44.0
รวม	50	100.0

เพศ

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	2.0
21- 30 ปี	0	0.0
31-40 ปี	3	6.0
41-50 ปี	10	20.0
51-60 ปี	20	40.0
61 ปีขึ้นไป	16	32.0
รวม	50	100.0

อายุ

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดมารับบริการคือ อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาตามลำดับคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 31-40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอายุต่ำกว่า 20 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	4.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	10.0
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	2	4.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	10.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	21	42.0
สูงกว่าปริญญาตรี	15	30.0
รวม	50	100.0

ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาตามลำดับคือ กลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวนเท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าและประถมศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	18	36.0
ธุรกิจส่วนตัว	12	24.0
รับจ้าง	8	16.0
รัฐวิสาหกิจ	4	8.0
ค้าขาย	4	8.0
บริษัทเอกชน	3	6.0
นักเรียนหรือนักศึกษา	1	2.0
รวม	50	100.0

อาชีพ

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาตามลำดับคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อาชีพรับจ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อาชีพรัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขายมีจำนวน เท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ โดยทำการศึกษา 6 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ และด้านราคาค่าบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

(n = 50)

ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การนำนวัตกรรมทางการแพทย์สมัยใหม่มาใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรค	39 (78.0)	11 (22.0)	-	-	-	4.78	0.41	มากที่สุด
2. คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับการตรวจวินิจฉัยโรค	33 (66.0)	16 (32.0)	1 (2.0)	-	-	4.64	0.52	มากที่สุด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 50)

ด้านผลิตภัณฑ์และ การให้บริการ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
3. ความปลอดภัย ของ เครื่องมือและ อุปกรณ์ทาง การแพทย์	31 (62.0)	18 (36.0)	1 (2.0)	-	-	4.60	0.53	มาก ที่สุด
4. การบริการ ด้านการพยาบาล เช่น การเจาะเลือด การฉีดยา เภสัชภัณฑ์	28 (56.0)	22 (44.0)	-	-	-	4.56	0.50	มาก ที่สุด
5. บริการให้ ความรู้และ คำแนะนำใน การเข้ารับ ตรวจวินิจฉัยโรค	29 (58.0)	19 (38.0)	2 (4.0)	-	-	4.54	0.57	มาก ที่สุด
รวม						4.62	0.39	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนำนวัตกรรมทางการแพทย์สมัยใหม่มาใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรค ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ได้รับจากการตรวจวินิจฉัยโรค ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.52) ความปลอดภัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.53) การบริการด้านการพยาบาล เช่น การเจาะเลือด การฉีดยาเภสัชภัณฑ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) และการบริการให้ความรู้และคำแนะนำในการเข้ารับการตรวจวินิจฉัยโรค ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.57)

ตารางที่ 6 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มี
 ต่อด้านกระบวนการให้บริการ

(n = 50)

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความสะดวก รวดเร็วของขั้นตอน การให้บริการเริ่ม ตั้งแต่การลงทะเบียน ผู้ป่วยจนถึงการตรวจ เสร็จสิ้น	33 (66.0)	16 (32.0)	1 (2.0)	-	-	4.64	0.52	มาก ที่สุด
2. การติดต่อขอรับ บริการ	29 (58.0)	21 (42.0)	-	-	-	4.58	0.49	มาก ที่สุด
3. ความเสมอภาค ในการให้บริการ ตามลำดับ	28 (56.0)	21 (42.0)	1 (2.0)	-	-	4.54	0.54	มาก ที่สุด
4. การแจ้งเตือนผู้เข้า รับบริการทุกครั้ง ก่อนวันนัดเพื่อยืนยัน การนัด	26 (52.0)	21 (42.0)	3 (6.0)	-	-	4.46	0.61	มาก ที่สุด
5. ระยะเวลาใน การรอรับผลตรวจ	17 (34.0)	21 (42.0)	12 (24.0)	-	-	4.10	0.76	มาก
6. ช่วงเวลาใน การให้บริการ (เช่น ให้บริการ 08.00 -16.00 น. การงดให้บริการใน วันเสาร์-อาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น	15 (30.0)	19 (38.0)	11 (22.0)	4 (8.0)	1 (2.0)	3.86	1.01	มาก
รวม						4.36	0.46	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการมากที่สุด มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วย จนถึงการตรวจเสร็จสิ้น ($\bar{X}=4.64$, S.D. = 0.52) รองลงมา คือการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X}=4.58$, S.D. = 0.49) ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับ ($\bar{X}=4.54$, S.D. = 0.54) และการแจ้งเตือน ผู้เข้ารับบริการทุกครั้งก่อนวันนัดเพื่อยืนยันการนัดตรวจ ($\bar{X}=4.46$, S.D. = 0.61) กลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมาก มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การรอรับผลตรวจ ($\bar{X}=4.10$, S.D. = 0.76) และช่วงเวลาในการให้บริการ (เช่น ให้บริการ 08.00 -16.00 น. การงดให้บริการในวันหยุด วันเสาร์ วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น) ($\bar{X}=3.86$, S.D. = 1.01)

ตารางที่ 7 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสถานที่ และ ลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ

(n = 50)

ด้านสถานที่และ ลักษณะการ นำเสนอบริการ ทางกายภาพ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความสะอาด ของสถานที่	33 (66.0)	15 (30.0)	2 (4.0)	-	-	4.62	0.56	มากที่สุด
2. มีแสงสว่างและ ระบบถ่ายเทอากาศ ในอาคาร	32 (64.0)	15 (30.0)	3 (6.0)	-	-	4.58	0.60	มากที่สุด
3. การตกแต่ง สถานที่สวยงาม	29 (58.0)	17 (34.0)	4 (8.0)	-	-	4.50	0.64	มากที่สุด
4. ความสะอาด ของห้องสุขา	25 (50.0)	20 (40.0)	5 (10.0)	-	-	4.42	0.67	มากที่สุด
5. ที่พักเก้าอี้ที่นั่งรอ มีความสะดวกสบาย	25 (50.0)	20 (40.0)	5 (10.0)	-	-	4.40	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านสถานที่และ ลักษณะการนำเสนอ บริการทางกายภาพ						(n = 50)		ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
6. ท่าเลที่ตั้งของ สถานที่สะดวก ต่อการเดินทาง	24 (48.0)	22 (44.0)	3 (6.0)	1 (2.0)	-	4.38	0.69	มาก ที่สุด
7. พื้นที่จอดรถมี เพียงพอ	21 (42.0)	24 (48.0)	5 (10.0)	-	-	4.32	0.65	มาก ที่สุด
8. หนังสือและ นิตยสารต่าง ๆ ที่จัด ไว้ให้บริการ	22 (44.0)	22 (44.0)	5 (10.0)	1 (2.0)	-	4.30	0.73	มาก ที่สุด
9. มีระบบความ ปลอดภัย เช่น กล้อง วงจรปิด ถึงดับเพลิง	18 (36.0)	25 (50.0)	6 (12.0)	1 (2.0)	-	4.20	0.72	มาก
10. ป้ายบอกทางและ แผนผังการให้ บริการที่ชัดเจน	21 (42.0)	18 (36.0)	7 (14.0)	4 (8.0)	-	4.12	0.94	มาก
11. ห้องอาหารและ จุดบริการน้ำดื่ม	15 (30.0)	20 (40.0)	9 (18.0)	5 (10.0)	1 (2.0)	3.86	1.03	มาก
รวม						4.33	0.56	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพมากที่สุด มีจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ ($\bar{X}=4.62$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ มีแสงสว่างและระบบถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี ($\bar{X}=4.58$, S.D. = 0.60) การตกแต่งสถานที่สวยงาม ($\bar{X}=4.50$, S.D. = 0.64) ความสะอาดของห้องสุขา ($\bar{X}=4.42$, S.D. = 0.67) ที่พักหรือเก้าอี้นั่งรอมีความสะดวกสบาย ($\bar{X}=4.40$, S.D. = 0.67) ท่าเลที่ตั้งของสถานที่สะดวกต่อการเดินทาง ($\bar{X}=4.38$, S.D. = 0.69) พื้นที่จอดรถมีเพียงพอ ($\bar{X}=4.32$, S.D. = 0.65) และหนังสือ และนิตยสารต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้บริการ ($\bar{X}=4.30$, S.D. = 0.73) ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีระดับ

ความพึงพอใจต่อด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพมากมีจำนวน 3 ข้อได้แก่ มีระบบความปลอดภัย เช่น กิ่งล้อมวงจรปิด ตั้งดับเพลิง ฯลฯ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.72) ป้ายบอกทาง และแผนผังการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.94) และห้องอาหารและจุดบริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 1.03)

ตารางที่ 8 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มี
ต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ

(n = 50)

ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
แพทย์								
1. การดูแลเอาใจ ใส่และมีอัธยาศัย ไมตรี	37 (74.0)	11 (22.0)	2 (4.0)	-	-	4.70	0.54	มากที่สุด
2. แพทย์มีความรู้ ความชำนาญใน การตรวจวินิจฉัย	34 (68.0)	15 (30.0)	1 (2.0)	-	-	4.66	0.51	มากที่สุด
3. มีแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน	34 (68.0)	15 (30.0)	1 (2.0)	-	-	4.66	0.51	มากที่สุด
4. บุคลิกภาพและ ความน่าเชื่อถือ	34 (68.0)	15 (30.0)	1 (2.0)	-	-	4.66	0.51	มากที่สุด
พยาบาล								
1. การยิ้มแย้ม แจ่มใสและมี มนุษยสัมพันธ์	39 (78.0)	9 (18.0)	2 (4.0)	-	-	4.74	0.52	มากที่สุด
2. การให้ คำแนะนำขั้นตอน การตรวจอย่าง ละเอียด	38 (76.0)	11 (22.0)	1 (2.0)	-	-	4.74	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 50)

ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
<u>พยาบาล</u>								
3. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	38 (76.0)	11 (22.0)	1 (2.0)	-	-	4.74	0.48	มากที่สุด
4. ความรู้ความ ชำนาญในการ ปฏิบัติงาน	36 (72.0)	14 (28.0)	-	-	-	4.72	0.45	มากที่สุด
5. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มเข้ารับ การตรวจจน เสร็จสิ้น	35 (70.0)	15 (30.0)	-	-	-	4.70	0.46	มากที่สุด
6. การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษา ที่เข้าใจง่ายชัดเจน	37 (74.0)	11 (22.0)	2 (4.0)	-	-	4.70	0.54	มากที่สุด
7. ความรวดเร็ว ในการพยาบาล และช่วยเหลือ นักรังสีการแพทย์	34 (68.0)	16 (32.0)	-	-	-	4.68	0.47	มากที่สุด
1. การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	39 (78.0)	10 (20.0)	1 (2.0)	-	-	4.76	0.47	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 50)

ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
<u>นักรังสีการแพทย์</u>								
2. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	38 (76.0)	11 (22.0)	1 (2.0)	-	-	4.74	0.48	มากที่สุด
3. การยิ้มแย้มแจ่มใส มนุษยสัมพันธ์	38 (76.0)	10 (20.0)	2 (4.0)	-	-	4.72	0.53	มากที่สุด
4. การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	37 (74.0)	11 (22.0)	2 (4.0)	-	-	4.70	0.54	มากที่สุด
5. ความเอาใจใส่ ในการ ให้บริการ ตั้งแต่เริ่มเข้ารับ การตรวจจนเสร็จสิ้น	34 (68.0)	15 (30.0)	1 (2.0)	-	-	4.66	0.51	มากที่สุด
6. ความรู้ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน	33 (66.0)	16 (32.0)	1 (2.0)	-	-	4.64	0.52	มากที่สุด
7. ความรวดเร็ว ในการอำนวยความสะดวก	30 (60.0)	18 (36.0)	2 (4.0)	-	-	4.56	0.57	มากที่สุด
<u>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</u>								
<u>ผู้ประสานงานรับนัด</u>								
1. ความเอาใจใส่ ในการ ให้บริการ ตั้งแต่เริ่มเข้ารับ การตรวจจนเสร็จสิ้น	39 (78.0)	10 (20.0)	1 (2.0)	-	-	4.76	0.47	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 50)

ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
<u>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</u>								
<u>ผู้ประสานงานรับนัด</u>								
2. การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	39 (78.0)	10 (20.0)	1 (2.0)	-	-	4.76	0.47	มากที่สุด
3. การประสานงาน ในการเข้ารับบริการ	37 (68.0)	23 (30.0)	-	-	-	4.74	0.44	มากที่สุด
4. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	38 (76.0)	11 (22.0)	1 (2.0)	-	-	4.74	0.48	มากที่สุด
5. การยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์	38 (76.0)	11 (22.0)	1 (2.0)	-	-	4.74	0.48	มากที่สุด
6. การอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	38 (76.0)	10 (20.0)	2 (4.0)	-	-	4.72	0.53	มากที่สุด
7. การสื่อสาร อธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	36 (72.0)	12 (24.0)	2 (4.0)	-	-	4.68	0.55	มากที่สุด
<u>เจ้าหน้าที่การเงิน</u>								
1. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	40 (80.0)	10 (20.0)	-	-	-	4.80	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 50)

ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
<u>เจ้าหน้าที่การเงิน</u>								
2. ความถูกต้อง แม่นยำในการคิด ค่าบริการ	34 (74.0)	16 (32.0)	-	-	-	4.68	0.47	มากที่สุด
3. ความรวดเร็ว ในการให้บริการ	34 (68.0)	16 (32.0)	-	-	-	4.68	0.47	มากที่สุด
รวม						4.70	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุดทุกข้อ ในส่วนของแพทย์ คือ การดูแลเอาใจใส่และมีอริยาสัยไมตรี ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.54) รองลงมา ได้แก่ แพทย์มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจวินิจฉัย มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และบุคลิกภาพและที่น่าเชื่อถือ โดยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.51) ส่วนเจ้าหน้าที่พยาบาล ได้แก่ การให้คำแนะนำขั้นตอนการตรวจอย่างละเอียด การยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.45) ความเอาใจใส่ในการให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ารับการตรวจจนเสร็จสิ้นและการสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) และ ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47) ส่วนนักรังสีการแพทย์ ได้แก่ การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.47) รองลงมา ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.48) การยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.53) การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.54) ความเอาใจใส่ในการให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ารับการตรวจจนเสร็จสิ้น ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.51) ความรู้ความชำนาญ

ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.52$) และความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.57$) ส่วนเจ้าหน้าที่เวชระเบียนหรือผู้ประสานงานรับนัด ได้แก่ ความเอาใจใส่ในการให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ารับการตรวจจนเสร็จสิ้นและการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.47$) รองลงมาคือ การยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ การประสานงานในการเข้ารับบริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.74, S.D. = 0.48$) การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.53$) และการสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ($\bar{X} = 4.68, S.D. = 0.55$) และส่วนเจ้าหน้าที่การเงิน ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.40$) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการมีค่าเท่ากัน ($\bar{X} = 4.70, S.D. = 0.40$)

ตารางที่ 9 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มี
ต่อด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

(n = 50)

ด้านส่งเสริม การจำหน่ายบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ข้อมูลที่เผยแพร่ มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ	15 (30.0)	25 (50.0)	9 (18.0)	1 (2.0)	-	4.08	0.75	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการทางสื่อ ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ นังสื่อพิมพ์ โทรทัศน์ และการจัดกิจกรรม ภายนอกศูนย์ ฯ	12 (24.0)	20 (40.0)	15 (30.0)	3 (6.0)	-	3.82	0.87	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n = 50)

ด้านส่งเสริม การจำหน่าย บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
3. การจัดทำ โปสเตอร์ เอกสาร/ แผ่นพับ เกี่ยวกับ การให้ความรู้ และการบริการ ของศูนย์ฯ ถูกต้อง ชัดเจน	11 (22.0)	22 (44.0)	14 (28.0)	3 (6.0)	-	3.82	0.85	มาก
รวม						3.90	0.74	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในภาพรวมมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อมูลที่เผยแพร่มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการทางสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และการจัดกิจกรรมภายนอกศูนย์ฯ เป็นต้น และการจัดทำโปสเตอร์ เอกสารหรือแผ่นพับ เกี่ยวกับการให้ความรู้และการบริการของศูนย์ฯ ถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 10 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มี
ต่อด้านราคาค่าบริการ

(n = 50)

ด้านราคาค่าบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ความคุ้มค่า ของค่าใช้จ่ายใน การตรวจวินิจฉัย กับผลการตรวจ	26 (52.0)	20 (40.0)	4 (8.0)	-	-	4.44	0.64	มากที่สุด

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n = 50)

ด้านราคาค่าบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
2. รายละเอียด ของใบเสร็จรับเงิน มีความถูกต้อง ชัดเจน	24 (48.0)	22 (44.0)	4 (8.0)	-	-	4.40	0.63	มากที่สุด
3. การชำระ ค่าบริการล่วงหน้า เพื่อยืนยันการนัด	15 (30.0)	25 (50.0)	9 (18.0)	1 (2.0)	-	4.08	0.75	มาก
4. อัตราค่าตรวจ วินิจฉัยในการเข้า รับบริการ	14 (28.0)	23 (46.0)	12 (24.0)	1 (2.0)	-	4.00	0.78	มาก
รวม						4.23	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการในภาพรวมมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการตรวจวินิจฉัยกับผลการตรวจ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.64) และ รายละเอียดของใบเสร็จรับเงิน มีความถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.63) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การชำระค่าบริการล่วงหน้าเพื่อยืนยันการนัด ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.75) และอัตราค่าตรวจวินิจฉัยในการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจภาพรวม 6 ด้าน

รายด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.70	0.40	มากที่สุด
2. ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	4.62	0.39	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.36	0.46	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ	4.33	0.56	มากที่สุด
5. ด้านราคาค่าบริการ	4.23	0.59	มากที่สุด
6. ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	3.90	0.74	มาก
รวม	4.51	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับบริการบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม 6 ด้าน โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.40) ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.39) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.46) ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.56) และด้านราคาค่าบริการ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก คือ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.38)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายเปิด ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ปรากฏว่าจากตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 50 คน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามในส่วนนี้ จำนวนทั้งหมด 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และไม่ตอบคำถามในส่วนนี้ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งผู้วิจัยได้ รวบรวมประเด็นต่างๆ ที่ผู้เข้ารับบริการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ อยู่ในระดับที่คืออยู่แล้วแต่ควรมีการพัฒนา ปรับปรุง และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านการตรวจวินิจฉัยเข้ามาใช้ในการตรวจ โรคมะเร็งทุกประเภท ซึ่งจะทำให้ได้ประโยชน์ยิ่งขึ้น

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรเปิดให้บริการ ในช่วงวันหยุดวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพิ่มเติม เพื่อความสะดวกของผู้เข้ารับบริการ

ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงป้ายบอกทางและแผนผังการให้บริการให้ชัดเจนมากกว่านี้และบริเวณห้องอาหาร ถึงขยะ และจุดบริการน้ำดื่มควรมีมากขึ้น เพื่อรองรับกับผู้เข้ารับบริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อด้านด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน ประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอยากให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการที่ประทับใจให้กับผู้รับบริการเช่นนี้ตลอดไป ในส่วนข้อเสนอแนะนั้นผู้เข้ารับบริการเห็นว่าควรแสดงรายชื่อแพทย์

และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวินิจฉัยโรคให้กับผู้ป่วยเพิ่มเติมด้วยรวมทั้งควรให้มีการพบแพทย์หลังจากผลการตรวจเสร็จสิ้น

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อด้านด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ ให้ต่อเนื่องและสม่ำเสมอมากกว่านี้รวมทั้งมีการจัด โปรโมชันหรือมีส่วนลดให้กับผู้เข้ารับบริการด้วย

ด้านราคาค่าบริการ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อด้านราคาค่าบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 คน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าราคาค่าบริการค่อนข้างสูงจึงควรมีการปรับลดราคาลงให้มากกว่านี้และต้องการเปรียบเทียบกับเอกชนด้วย ซึ่งอาจจะเป็นทางเลือกของผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้

อื่น ๆ

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อด้านอื่น ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ว่า การประสานงานของแต่ละแผนกไปต่างแผนกหรือภายในหน่วยงานเดียวกันบางครั้งยังมีการติดขัด จึงควรมีการปรับปรุงการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ และควรมีข้อมูลเกี่ยวกับการจัดหาที่พักใกล้ ๆ ศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ผู้ป่วยที่อยู่ต่างจังหวัดได้เข้าพักก่อนการเข้ารับบริการกับทางศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและ
 เพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัด โรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการวิจารณ์
 ผลดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอน
 และเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัด โรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านผลิตภัณฑ์
 และการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณา
 จากรายชื่อ พบว่า การนำนวัตกรรมทางการแพทย์สมัยใหม่ มาใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรคและ
 คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ได้รับจากการตรวจวินิจฉัยโรคมียุคสมัยสูงสุด
 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันวิวัฒนาการทางการแพทย์มีความก้าวหน้ามากขึ้นเรื่อย ๆ เครื่องมือและ
 อุปกรณ์ทางการแพทย์ ได้ถูกคิดค้นและพัฒนาออกอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ตรวจวินิจฉัยโรคให้กับ
 ผู้ป่วยที่ป่วยด้วยโรคร้าย ทั้งนี้ หนึ่งในเครื่องมือทางการแพทย์ ที่เกี่ยวกับโรคมะเร็งก็คือ เครื่อง
 เพท/ ซีที สแกนและเครื่องไซโคลตรอนฯ ซึ่งเป็นเครื่องมือทางเวชศาสตร์นิวเคลียร์ที่ ได้ถูก
 ออกแบบมาให้มีประสิทธิภาพสูงในการนำมาใช้ตรวจวินิจฉัยโรคมะเร็งจึงส่งผลให้ผู้ที่ได้รับ
 การบริการเกิดความพึงพอใจที่มีระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับการวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2550)
 ที่กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
 สมิติเวช สุขุมวิทในด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความทันสมัย
 ของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษาและคุณภาพของเวชภัณฑ์ทาง
 การแพทย์ที่ได้รับจากโรงพยาบาลมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เป็น
 โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำ ที่ให้บริการผู้ป่วยทั้งคนไทยและคนต่างชาติ จึงให้ความสำคัญในเรื่อง
 ของเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้ในการตรวจรักษาผู้ป่วยได้
 ทุก โรครวมทั้งคุณภาพของเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และ
 ความพึงพอใจมากที่สุด

2) ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไอโซลตรอน และเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $S.D. = 0.46$) เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วย จนถึงการตรวจเสร็จสิ้นมีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะการให้บริการของศูนย์ไอโซลตรอนฯ นั้น จะเน้นในเรื่องของความรวดเร็ว ถูกต้อง และใส่ใจในทุกขั้นตอนของการให้บริการเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีจึงเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต่างกับกับงานวิจัยของ ลดาวัลย์ สีนวิรุทัย (2547) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตปริมณฑลที่ผ่านการรับรองคุณภาพด้านบริการระบบ ISO 9002 : กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาชัย 2 ในด้านความสะดวกและด้านการประสานบริการ อยู่ในระดับปานกลางและสำหรับในส่วนของช่วงเวลาในการให้บริการของศูนย์ไอโซลตรอนฯ เช่น ให้บริการเวลา 08.00 ถึง 16.00 น. การงดให้บริการในวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, $S.D. = 1.01$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เข้ารับบริการไม่สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่อยู่ต่างจังหวัด จึงส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจน้อย

3) ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไอโซลตรอน และเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $S.D. = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์ไอโซลตรอนฯ ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรครวมทั้งผลิตสารเภสัชรังสีให้กับผู้รับบริการ ซึ่งแต่ละขั้นตอนต้องมีความสะอาด ปลอดภัย โดยเฉพาะสถานที่ต้องมีความสะอาดเป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551 หน่วยที่ 8-15: 27-28) ที่ว่า สภาพแวดล้อม บรรยากาศของการบริการ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ความสะอาดของพื้นที่ต่างๆ เป็นต้น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับในส่วนของห้องอาหารและจุดบริการน้ำดื่ม

มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 1.03) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าศูนย์ไซโคลตรอน ๑ มีโครงสร้างอาคารอย่างจำกัดจึงมีห้องอาหารเพียงห้องเดียว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องไปใช้บริการห้องอาหารของโรงพยาบาลศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง ซึ่งอยู่ห่างจากศูนย์ไซโคลตรอน ๑

4) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอน และแพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักรังสีการแพทย์ เจ้าหน้าที่เวชระเบียนหรือผู้ประสานงานรับนัด และเจ้าหน้าที่การเงิน ส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงานมีความรู้ความสามารถและได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน มีการปฐมนิเทศ การฝึกอบรมการส่งไปปฏิบัติงานและเข้าร่วมสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้ไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการ เพื่อบุคลากรนั้นๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้การบริการเกิดคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2551: 8-10) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะการให้บริการที่ดีของบุคลากรว่า จะต้องมีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีมารยาท มีน้ำใจ พุดจาไพเราะ และมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือน ๆ กัน ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งจะทำให้รู้สึกได้ถึงมาตรฐานที่สร้างขึ้นมาอย่างเป็นระบบ จึงทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจ

5) ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอน และแพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลที่เผยแพร่มีความทันสมัย น่าเชื่อถือมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.75) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อมูลที่นำเสนอให้แก่ผู้รับบริการมีการตรวจสอบและกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านกรแพทย์ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลใหม่ทางการแพทย์ที่สำคัญต่อการตรวจวินิจฉัยโรคของผู้รับบริการ ในขณะที่ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 13)

กล่าวถึงแนวคิดของ อดีย์และแอนเดอร์เซน(Aday and Andersen 1975) ว่าการให้บริการรักษาพยาบาลนั้น ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical information) ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย ข้อมูลการปฏิบัติตนของผู้ป่วย และการใช้ยาเป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับในส่วนของ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ทางสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทททัศน์ และการจัดกิจกรรมภายนอกศูนย์ฯ เป็นต้น และการจัดทำโปสเตอร์ เอกสารหรือแผ่นพับ เกี่ยวกับการให้ความรู้และการบริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอน ฯ ถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.85) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ ยังขาดความต่อเนื่องและสม่ำเสมอทั้งข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับทางด้านการแพทย์จึงทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ยาก

6) ด้านราคาค่าบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอน และเพชรแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านราคาค่าบริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการตรวจวินิจฉัยกับผลการตรวจ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.64) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง PET/CT สแกนมีความไวและความจำเพาะสูงในโรคมะเร็งและสามารถลดการตรวจและการรักษาที่ไม่จำเป็นอื่นๆ ลงไปได้ ทำให้ผลการวินิจฉัยและการวางแผนแนวทางการรักษาโรคเหมาะสมกับผู้ป่วยรายนั้นๆ จึงทำให้เกิดความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมานมาศ สิลิศจวงศักดิ์ (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้ำที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ. ที่ว่า ค่าใช้จ่ายในการรับบริการต่างๆ จะมีความแตกต่างกันและมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการ โดยเทียบระหว่างราคา คุณภาพและความคุ้มค่าของการบริการนั้น สำหรับในข้ออัตราค่าตรวจวินิจฉัยในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.78) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ต้นทุนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการวินิจฉัยโรคค่อนข้างสูงรวมทั้งความคุ้มค่าที่ได้จากการเข้ารับบริการจึงส่งผลให้มีการกำหนดอัตราค่าบริการตามไปด้วย ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับบริการไม่พึงพอใจต่ออัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรค

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุป

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ใน 6 ด้าน คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ 4) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 5) ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการและ 6) ด้านราคาค่าบริการ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ป่วยที่เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่องเพท/ซีที สแกน ของศูนย์ฯ ไซโคลตรอน ฯ ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 327 คน โดยผู้เข้ารับบริการในแต่ละเดือนมีประมาณ เฉลี่ยเดือนละ 25-30 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือผู้ป่วยที่เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่อง PET/ซีที สแกน ของศูนย์ไอโซโทปตรอนฯ ในช่วงระยะเวลา เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2552 เป็นระยะเวลา 2 เดือน จำนวน 50 คน ทางผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ, 2540) โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) (บุญธรรม จิตต์อนันต์, 2540) ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาจากการตัดสินใจเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาของการดำเนินการวิจัยที่ผู้วิจัย ได้กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์ไอโซโทปตรอนฯ ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ 3) ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการ ทางกายภาพ จำนวน 11 ข้อ 4) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 28 ข้อ 5) ด้านส่งเสริมการจำหน่าย บริการจำนวน 3 ข้อ และ 6) ด้านราคาค่าบริการ จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นไปใน ทิศทางเดียวกันทุกข้อแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (5 4 3 2 1) จำนวน 57 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง การให้บริการของศูนย์ไอโซโทปตรอนฯ ต่อผู้ป่วยที่มารับบริการ มีลักษณะเป็นแบบบรรยายความเรียง

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการนำแบบสอบถามส่งให้กับผู้เข้ารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งรับคืนให้ครบด้วยตนเองและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและเมื่อผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงนำไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541) โดยค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ลักษณะข้อมูลพื้นฐาน

ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.0 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 42.0 และประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ 36.0

2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ ใน 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนและเพศแคนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการพบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.39)

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.46)

2.3 ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.56)

2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.40)

2.5 ด้านราคาค่าบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านราคาค่าบริการพบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59)

2.6 ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.38)

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์ไซโคลตรอนและเวชสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการค้นคว้าหรือการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ ใน 6 ด้าน ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ จากการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

- 1) ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีการนำนวัตกรรมทางการแพทย์สมัยใหม่ มาใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรคตลอดจนคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ได้รับจากการตรวจวินิจฉัยโรคต้องมีความทันสมัยและแม่นยำ ถูกต้อง ดังนั้นควรมีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางการตรวจวินิจฉัยเข้ามาใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรคมะเร็งทุกประเภทรวมทั้งตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์อยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการและหน่วยงานได้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น
- 2) ด้านกระบวนการให้บริการ ศูนย์ไซโคลตรอนฯ ควรส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพครบวงจร มุ่งเน้นให้เป็นองค์กรสมัยใหม่โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เช่น ระบบลงทะเบียนผู้ป่วย การออกใบนัด เป็นต้น เพื่อเพิ่ม ความสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และเป็นธรรม เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ต่างมีความคาดหวังว่าต้องได้รับการบริการที่ดีสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ศูนย์ไซโคลตรอนฯ ควรมีการแจ้งเรื่องการนัดหมาย วัน เวลา อีกครั้งเพื่อยืนยันการนัดหมายกับผู้เข้ารับบริการ ควรมีการสอบถามอาการต่างๆ ของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้วและควรมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมที่เข้ามารับบริการ รวมถึงควรมีการขยายช่วงเวลาที่ให้บริการ เช่น การเปิดให้บริการนอกเวลาราชการหรือเปิดให้บริการในช่วงวันหยุดราชการ (เสาร์-อาทิตย์) วันหยุดนักขัตฤกษ์ รวมทั้งมีคลินิกนอกเวลา

เพิ่มด้วย เช่น เปิดให้บริการในช่วงหลัง เวลา 16.00 น. เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้เข้ารับบริการ

3) ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรม 5 ส. ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย เพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร นอกจากนี้ควรจัดพื้นที่ให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมและมีการสนับสนุนให้เพิ่มป้ายบอกทางตามที่ต่างๆ และแผนผังการให้บริการที่ชัดเจนภายในตัวอาคารมากกว่านี้รวมทั้ง ห้องอาหาร ถึงขยะ และจุดบริการน้ำดื่มควรมีในปริมาณที่เพียงพอต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

4) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ศูนย์ฯ โคลตรอนฯ ควรส่งเสริมให้มีการสร้างจิตสำนึก การให้บริการกับบุคลากรภายในหน่วยงานก่อน เพื่อสร้างมาตรฐานบริการภายในที่บุคลากรทุกคนต้องเดินไปในทิศทางเดียวกันโดยการปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน เพื่อส่งมอบบริการที่ประทับใจทุกครั้งที่พบกับผู้รับบริการและควรมีการสอบถามความพึงพอใจของการรับบริการว่า ผลการเข้ามาใช้บริการเป็นอย่างไรบ้างหรือประทับใจบุคลากรท่านใด เพื่ออาจนำไปสู่การมอบรางวัล “พนักงานดีเด่น” หรือ “เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเด่น” นอกจากนี้ ศูนย์ฯ โคลตรอนฯ ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานให้ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการให้บริการ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง บุคลากรที่ให้บริการควรมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่ายแก่ผู้เข้ารับบริการรวมทั้งควรใส่ใจในการติดตามการนัดหมาย ติดตามอาการหลังจากผู้เข้ารับบริการทำการตรวจเสร็จสิ้นแล้ว และพร้อมให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

5) ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ศูนย์ฯ โคลตรอนฯ ควรมีการสนับสนุนและนำกลยุทธ์การส่งเสริมการจำหน่ายบริการมาใช้เพื่อทำให้ผู้บริการเกิดความสนใจมากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ฯ โคลตรอนฯ ที่หลากหลาย ทางสื่อต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการทุกระดับเข้าถึงได้ อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ หรือประชาสัมพันธ์ผ่านตัววิ่ง (Electronic Board) เป็นต้น ให้มีความต่อเนื่อง ทันเหตุการณ์ และควรมีการแจกแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและการรักษาโรคมะเร็ง โดยจัดไว้แจกให้ผู้รับบริการที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์หรือบริเวณที่มีผู้เข้ารับบริการมาติดต่อ เป็นต้น รวมถึงการออกไปทำกิจกรรมภายนอกหน่วยงานโดยมีการสาธิตคุณประโยชน์และขั้นตอนการให้บริการของ ศูนย์ฯ โคลตรอนฯ ผ่านทางวีดิทัศน์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ความรู้และรับทราบถึงการให้บริการของ ศูนย์ฯ โคลตรอนฯ มากขึ้น นอกจากนี้ ศูนย์ฯ โคลตรอนฯ ควรมีการคิดค้นผลิตภัณฑ์เสริมสร้าง

ชนิดอื่นๆ ที่ใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรคให้กับผู้ป่วย นอกเหนือจากที่ผลติดอยู่แล้วเพื่อสร้างความแตกต่างและได้เปรียบในการแข่งขัน

6) ด้านราคาค่าบริการ ศูนย์ไซโคลตรอนควรมีการรักษามาตรฐานของราคาค่าบริการ ให้เหมาะสมกับความคุ้มค่าของการตรวจวินิจฉัยโรคที่ผู้รับบริการได้รับ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดราคานั้นง่ายขึ้นและควรมีการพิจารณาใช้นโยบายหรือกลยุทธ์การกำหนดราคามาใช้ เช่น การพิจารณาราคาตรวจแบบแพ็คเกจในวันหยุดสำคัญต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มโอกาสให้จำนวนผู้เข้ารับบริการมีเพิ่มมากขึ้นและควรดูแลการกำหนดและเปรียบเทียบราคากับหน่วยงานภายนอกด้วย

7) ด้านอื่นๆ ควรมีการปรับปรุงการติดต่อและประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรหรือต่างแผนกให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้โดยเฉพาะโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่มีการตรวจวินิจฉัยโรคที่ใกล้เคียงกันหรือโรงพยาบาลที่ส่งผู้ป่วยมารับการตรวจที่ศูนย์ไซโคลตรอนฯ เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลกรุงเทพและโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เป็นต้น รวมทั้งการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับที่พักรถใกล้เคียง ศูนย์ไซโคลตรอนฯ ให้กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่อยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศได้เข้าพักรถเตรียมพร้อมก่อนการเข้ารับบริการกับทางศูนย์ไซโคลตรอนฯ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและแพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ พบว่า การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพงานด้านการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนฯ เท่านั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะแนวทางการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรมีการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการระหว่างผู้บริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไซโคลตรอนและแพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ เหตุผลคือ เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

ของผู้บริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนางานด้านการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ ในด้านการให้บริการทาง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ เพื่อทั้งผู้ให้และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ

2) ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ ในเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือสังเกตผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างจากการใช้วิธีเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ มากที่สุด

3) การวิจัยนี้ครั้งนี้เป็นการวิจัยเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ ควรมีการทำการวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ไซโคลตรอนฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงจุดบกพร่องของการให้บริการในด้านต่างๆ และเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณาลี รื่นรม. 2547. **การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์การให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อินโนกราฟฟิกส์.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี พริน (1991) จำกัด.
- จินตนา บุญบงการ. 2539. **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฟอ์แมทพรินติ้ง จำกัด.
- ชัยพล เขมปัญญาอนุรักษ์. 2544. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ QuickService ในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- दनัย เทียนพูน. 2545. **นวัตกรรมบริการลูกค้า**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บั๊กแบงก์ จำกัด.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. 2547. **การตลาดสำหรับบริการ แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. 2540. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และปกเจริญผล.
- บุญธรรม จิตต่อนันต์. 2540. **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2546. **วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร:
สุวีริยาสาส์น.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2547. **การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10-12**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.พี.เอ็น.
การพิมพ์ จำกัด.
- บ๋องอ ประยุทธ์. 2547. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข**.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปรัชญา จันทราภัก. 2542. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ
ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร**.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผกากรอง ทองปาน. 2546. **เอกสารการประกอบการเรียนวิชา การสื่อสารธุรกิจไทย**.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- พิทักษ์พงศ์ กางการ. 2544. **ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของโรงพยาบาลอำเภอ
คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. **คู่มือปฏิบัติ...วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า: Measuring Customer Satisfaction**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บี ไบรท์ บู้ค ธรรมกล
การพิมพ์. แปลจาก R.F. Gerson. 1993. **Measuring Customer Satisfaction**.
Crisp Publications, Inc.

พิภพ อุดร. 2543. ความแตกต่างที่ท้าทายของการบริการ. (Online). www.bkkonline.com/gen-business, 6 พฤษภาคม 2552.

พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. 2552. ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล. 2551. บริการให้ตรงใจ ใครๆ ก็กลับมา. กรุงเทพมหานคร: พงษ์วรินทร์การพิมพ์ จำกัด.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2551. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. 2551. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 14. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ยงยุทธ เกษสาคร. 2547. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ป๋อรัชต์.

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. 2535. รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนักประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีสังคมเกริก.

ลดาวัลย์ สีนวิรุทัย. 2547. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตปริมณฑลที่ผ่านการรับรองคุณภาพด้านบริการระบบ ISO 9002: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาชัย 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชากรศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วนิดา อินทรสันติ. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

วาสนา โฉมดี. 2550. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ
ในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ประชาชน จำกัด.

ศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง
สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์. 2549. ศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ศศิธร เลิศล้ำ. 2550. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไอทีเก็ซ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักยิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และ งามอาจ ปทะวานิช. 2541.
การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์มและไอทีเก็ซ จำกัด.

สมชาติ กิจยรรยง. 2543. ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
ธรรมกมลการพิมพ์.

สมิต สัจฉกร. 2546. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์สายธาร.

สิทธิศักดิ์ พุกภัยปีติกุล. 2544. การพัฒนาคุณภาพแบบก้าวกระโดด Six Sixma.

กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สุดาตวง เรืองรุจิระ. 2540. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพริก.

แสงฟ้า ลาเกอ. 2551. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. (Online). www.tantee.net/board,
22 สิงหาคม 2552.

อุไร เทียงทัต. 2548. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น
จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาชุมพร. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Aday, L. A. & Andersen, R. 1975. **Development of induces to medical care.** Michigan: Ann
Arbor Health Administration Press.

Cronbach, L.J. 1990. **Essentials of psychological testing.** 5th ed. New York: Harper & Row.

Likert, R. 1932. **A Technique for the Measurement of Attitudes.** New York:
Archives of Psychology.

Mullins, L. J. 1985. **Management and organisational behaviour.** London: Pitman Publishing
Limited.

Thomas, J.O. & Earl, S.W. 1995. **“Why Satisfied Customer Defect”.** Harvard Business
Review. 73(6): 88-89.

Wolman, B.B. 1973. **Dictionary of behavioral science.** New York: Van Nostrand Reinhold.





ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุรพร สุพรรณรัตน์

ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สาขาที่เชี่ยวชาญ การบริหารและการจัดการองค์กร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์

ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สาขาที่เชี่ยวชาญ วิจัยและประเมินผล

ดร.ปานเทพ ลาภเกษร

นักวิชาการศึกษา
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
สาขาที่เชี่ยวชาญ การบริหารและการจัดการทางการศึกษา การวางแผนนโยบาย
ทางการให้บริการทางการศึกษา

รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงชนิสา โชติพานิช

แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านเวชศาสตร์นิวเคลียร์
ศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง
สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ โทร. 5797143

ที่ ศธ 0513.10907/023

วันที่ 6 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุรพร สุทธิรัตน์

ด้วย นางสาววนิดา ชัยสามหมอน นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชา
 อาชีวศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและ
 ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
 ให้บริการของศูนย์ไซโคตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัย
 จุฬารัตน์ ภายใต้การควบคุมของ

ดร. เมธินี วงศ์วานิช รัชมการภรณ์, Ed.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้
 ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชา
 อาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณ
 มา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ศ ทรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ โทร. 5797143

ที่ ศธ 0513.10907/023

วันที่ 6 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์

ด้วย นางสาวนิตา ชัยสามหมอ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชา
 อาชีวศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและ
 ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
 ให้บริการของศูนย์ไซโคตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัย
 จุฬารัตน์ ภายใต้การควบคุมของ

ดร. เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใ้รข้ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้
 ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชา
 อาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณ
 มา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ศ ทรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ



ที่ ศธ.0513.109/023

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

6 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย
เรียน ดร.ปานเทพ ลาภเกษร

ด้วย นางสาวนิตดา ชัยสามหมอ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชา
อาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและ
ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัย
จุฬารักษ์ ภายใต้การควบคุมของ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกภภรณ์, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
หลักและรองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไคร่ขอรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้
ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชา
อาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ศ ทรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ

โทร.02-9428256

โทรสาร 02-5790203



ที่ ศธ.0513.109/023

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

6 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย
เรียน รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงชนิสรา โชติพานิช

ด้วย นางสาววนิดา ชัยสามหมอ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชา
อาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและ
ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการของศูนย์ไซโคตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัย
จุฬาภรณ์ ภายใต้การควบคุมของ ดร. เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณณ์, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
หลัก และรองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใ้รขอรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้
ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชา
อาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ศ. ทรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ

โทร.02-9428256

โทรสาร 02-5790203



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอน
และเพชรแกนแห่งชาติศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอน ฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบริการจึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้รับบริการกรุณากรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน

2. แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอน ฯ ใน ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ และด้านราคาค่าบริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ไซโคลตรอน ฯ

3. โปรดตอบคำถามทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือ เติมข้อความ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ใช้โคลตรอน
และเขตพื้นที่สุขภาพ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความเป็นจริง หน้าข้อความต่อไปนี้

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20ปี 30-21 ปี
 40-31 ปี 4-15 ปี
 51- 60ปี 61 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ไม่ได้ศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ประถมศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี
 มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ
 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา บริษัทเอกชน อื่น ๆ...

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ					
1. การนำนวัตกรรมทางการแพทย์สมัยใหม่มาใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรค					
2. ความปลอดภัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์					
3. คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับการตรวจวินิจฉัยโรค					
4. การบริการด้านการพยาบาล เช่น การเจาะเลือด การฉีดสารเภสัชรังสี เป็นต้น					
5. บริการให้ความรู้และคำแนะนำในการเข้ารับการตรวจวินิจฉัยโรค					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
6. การติดต่อขอรับบริการ					
7. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยจนถึงการตรวจเสร็จสิ้น					
8. ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับ					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการให้บริการ					
9. ช่วงเวลาในการให้บริการ (เช่น ให้บริการ 08.00 – 16.00 น .การงดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น)					
10. การแจ้งเตือนผู้เข้ารับบริการทุกครั้งก่อนวันนัด เพื่อยืนยันการนัดตรวจ					
11. ระยะเวลาในการรอรับผลตรวจ					
ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ					
12. ท่าเลที่ตั้งของสถานที่สะดวกต่อการเดินทาง					
13. ป้ายบอกทางและแผนผังการให้บริการที่ชัดเจน					
14. ความสะอาดของสถานที่					
15. การตกแต่งสถานที่สวยงาม					
16. มีแสงสว่างและระบบถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี					
17. ห้องอาหารและจุดบริการน้ำดื่ม					
18. มีระบบความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด ถึงดับเพลิง ฯลฯ					
19. ความสะอาดของห้องสุขา					
20. ที่พัก/เก้าอี้นั่งรอ มีความสะดวกสบาย					
21. หนังสือ และนิตยสารต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้บริการ					
22 . พื้นที่จอดรถมีเพียงพอ					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
<u>แพทย์</u>					
23. การดูแลเอาใจใส่และมีอัธยาศัยไมตรี					
24. แพทย์มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจวินิจฉัย					
25. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน					
26. บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ					
<u>พยาบาล</u>					
27. ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ					
28. ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
29. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มเข้ารับการตรวจจนเสร็จสิ้น					
30. การให้คำแนะนำขั้นตอนการตรวจอย่างละเอียด					
31. การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน					
32. การยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์					
33. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<u>นักรังสีการแพทย์</u>					
34. ความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวก					
35. ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<u>นักรังสีการแพทย์</u>					
36. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ารับการตรวจจนเสร็จสิ้น					
37. การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน					
38. การยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์					
39. การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย					
40. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<u>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน/ผู้ประสานงานรับนัด</u>					
41. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
42. การประสานงานในการเข้ารับบริการ					
43. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มเข้ารับการตรวจจนเสร็จสิ้น					
44. การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
45. การยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์					
46. การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย					
47. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<u>เจ้าหน้าที่การเงิน</u>					
48. ความรวดเร็วในการให้บริการ					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
เจ้าหน้าที่การเงิน					
49. ความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ					
50. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ					
51. การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการทางสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และการจัด กิจกรรมภายนอกศูนย์ฯ ไซ โคลตรอน ฯ เป็นต้น					
52. การจัดทำโปสเตอร์ เอกสาร/แผ่นพับ เกี่ยวกับการให้ความรู้และการบริการของ ศูนย์ฯ ถูกต้อง ชัดเจน					
53. ข้อมูลที่เผยแพร่มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ					
ด้านราคาค่าบริการ					
54. อัตราค่าตรวจวินิจฉัยในการเข้ารับบริการ					
55. การชำระค่าบริการล่วงหน้าเพื่อยืนยัน การนัด					
56. ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการตรวจ วินิจฉัยกับผลการตรวจ					
57. รายละเอียดของใบเสร็จรับเงิน มีความ ถูกต้อง ชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

1. ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านสถานที่และลักษณะการนำเสนอบริการทางกายภาพ

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

6. ด้านราคาค่าบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

7. อื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 1 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Number	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	262.2500	352.0921	.5723	.9715
2	262.4500	350.1553	.5296	.9715
3	262.3500	349.3974	.6322	.9713
4	262.4500	347.5237	.5585	.9715
5	262.4000	342.1474	.8338	.9707
6	262.3500	352.0289	.4720	.9717
7	262.3500	346.6605	.8001	.9709
8	262.3500	346.0289	.8391	.9708
9	262.7500	351.9868	.2236	.9733
10	262.4000	350.3579	.4401	.9718
11	262.4000	345.9368	.6509	.9712
12	262.9000	343.8842	.5486	.9717
13	263.0500	352.6816	.2398	.9728
14	262.3000	346.0105	.9115	.9708
15	262.4500	347.4184	.5634	.9715
16	262.3000	351.0632	.5763	.9714
17	262.8000	339.8526	.6116	.9716
18	262.7000	347.3789	.4830	.9718
19	262.3500	352.4500	.4465	.9717
20	262.4000	347.2000	.7233	.9711
21	262.5000	347.9474	.6343	.9713
22	262.5000	353.6316	.3285	.9720
23	262.3500	340.1342	.8300	.9707
24	262.3000	344.6421	.7815	.9709
25	262.3000	344.6421	.7815	.9709
26	262.3000	349.0632	.5503	.9715
27	262.2000	351.0105	.7794	.9712

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

Number	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
28	262.2500	351.5658	.6111	.9714
29	262.2000	351.0105	.7794	.9712
30	262.1500	355.6079	.5261	.9717
31	262.2500	346.5132	.7323	.9710
32	262.2000	351.0105	.7794	.9712
33	262.4000	349.3053	.6014	.9714
34	262.3000	348.4316	.7503	.9711
35	262.2500	352.9342	.5105	.9716
36	262.2000	352.3789	.6595	.9714
37	262.2000	351.0105	.7794	.9712
38	262.3000	347.4842	.6325	.9713
39	262.2000	352.3789	.6595	.9714
40	262.2000	351.0105	.7794	.9712
41	262.2500	349.2500	.7822	.9711
42	262.3000	349.9053	.6527	.9713
43	262.2500	353.7763	.4487	.9717
44	262.2500	349.2500	.7822	.9711
45	262.2000	353.8526	.5309	.9716
46	262.2000	353.8526	.5309	.9716
47	262.3000	349.1684	.7014	.9712
48	262.4000	342.7789	.8032	.9708
49	262.3000	346.0105	.9115	.9708
50	262.4500	346.0500	.7583	.9710
51	263.0000	342.4211	.5847	.9716
52	262.8000	341.3263	.6734	.9712
53	262.5500	338.3658	.8419	.9706
54	263.0000	332.4211	.7575	.9712

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

Number	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
55	262.7500	338.0921	.7141	.9711
56	262.6500	338.9763	.7349	.9710
57	262.6500	342.0289	.6931	.9711

Reliability Coefficients

N of Cases = 20 N of Items = 57

Alpha = .9718

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวนิตา ชัยสามหมอ
วัน เดือน ปี ที่เกิด	19 สิงหาคม พ.ศ. 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดลพบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่เวชระเบียน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ศูนย์ไซโคตรอนและเพทสแกนแห่งชาติ ศูนย์วิจัยศึกษาและบำบัดโรคมะเร็ง สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์