

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา “การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 ราย ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยผลการศึกษา นำเสนอด้วยการบรรยายประกอบตาราง ดังนี้

ตอนที่ 1 การนำเสนอผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรศึกษา

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาแบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถีและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ตอนที่ 2 การอภิปรายผลการศึกษา

ตอนที่ 1 การนำเสนอผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน แผนกที่มาใช้บริการ ประเภทสิทธิ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ผลการศึกษามีปรากฏดังนี้

เพศ/อายุ/ระดับการศึกษา/สถานภาพ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.9 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 25.1 เป็นเพศชาย อายุกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 25.4 มีอายุสูงกว่า 50 ปี รองลงมา คือร้อยละ 25.1 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 23.9 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และพบน้อยที่สุด ถึงร้อยละ 4.2 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 32.6 คือจบปริญญาตรี รองลงมา คือร้อยละ 30.5 คือจบมัธยม ร้อยละ 19.3 คือ

จบประถม และพบน้อยที่สุด คือ 5.4 คือจบปริญญาโทและสูงกว่า สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.6 คือสมรส รองลงมา คือร้อยละ 33.2 คือ โสด ร้อยละ 9.7 คือ หม้าย และพบน้อยที่สุด 4.5 คือ หย่าร้าง (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ
ระดับการศึกษา และสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน N = 331	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
หญิง	248	74.9
ชาย	83	25.1
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า 20 ปี	14	4.2
21 - 30 ปี	79	23.9
31 - 40 ปี	83	25.1
41 - 50 ปี	71	21.5
สูงกว่า 50 ปี	84	25.4
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ประถมศึกษา	14	19.3
มัธยมศึกษา	101	30.5
อนุปริญญา	40	12.1
ปริญญาตรี	108	32.6
ปริญญาโทและสูงกว่า	18	5.4
<u>สถานภาพ</u>		
สมรส	174	52.6
โสด	110	33.2
หม้าย	32	9.7
หย่าร้าง	15	4.5

อาชีพ/รายได้ต่อเดือน จากการศึกษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 17.5 มีอาชีพพนักงานบริษัท รองลงมาร้อยละ 16.6 มีอาชีพ ค้าขาย ร้อยละ 16.3 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และพบน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 1.2 อาชีพ เกษตรกรรม รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.7 รายได้ 5,001-10,000 บาท/เดือน รองลงมา ร้อยละ 28.7 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน ร้อยละ 15.1 รายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน และพบน้อยที่สุดถึงร้อยละ 4.2 รายได้ 20,001-25,000 บาท/เดือน โดยมีรายได้สูงสุด 200,000 บาท รายได้ต่ำสุด 2,000 บาท ของกลุ่มตัวอย่าง และมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 16,709 บาท (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ รายได้

อาชีพ	จำนวน (N =331)	ร้อยละ
<u>อาชีพ</u>		
พนักงานบริษัท	58	17.5
ค้าขาย	55	16.6
รับจ้างทั่วไป	54	16.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	51	15.4
รับราชการ	46	13.9
นักเรียน นักศึกษา	26	7.9
อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ)	22	6.6
รัฐวิสาหกิจ	15	4.5
เกษตรกร	4	1.2
<u>รายได้</u>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	95	28.7
5,001 - 10,000 บาท	105	31.7
10,001 - 15,000 บาท	50	15.1
15,001 - 20,000 บาท	33	10.0
20,001 - 25,000 บาท	14	4.2
สูงกว่า 25,001 บาท	34	10.3
Maximum 2,000,000 บาท Minimum 2,000 บาท \bar{X} 16,708.76 บาท		

ประเภทสิทธิ/แผนกที่มาใช้บริการ/จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน จากการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 28.4 คือสิทธิจ่ายเอง รองลงมา ร้อยละ 26 คือ สิทธิบัตรข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.7 คือ สิทธิบัตรทอง และพบน้อยที่สุด ร้อยละ 19.9 สิทธิประกันสังคม แผนกที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 41.4 คือ อายุรกรรม รองลงมา คือร้อยละ 20.2 คือ สูติ-นรีเวช ร้อยละ 19.3 คือ ศัลยกรรมทั่วไป และพบน้อยที่สุด ถึงร้อยละ 6.6 คือ ทันตกรรม จำนวนครั้งที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.5 ใช้บริการ 1 ครั้ง รองลงมา ร้อยละ 22.4 ใช้บริการ 2 ครั้ง และร้อยละ 6.3 ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกประเภทสิทธิ
แผนกที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

ประเภทสิทธิ	จำนวน (N =331)	ร้อยละ
<u>ประเภทสิทธิ</u>		
จ่ายเอง	94	28.4
บัตรสิทธิข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	86	26.0
บัตรทอง	85	25.7
บัตรประกันสังคม	66	19.9
<u>แผนกที่มาใช้บริการ</u>		
อายุรกรรม	137	41.4
สูติ-นรีเวช	67	20.2
ศัลยกรรมทั่วไป	64	19.3
เวชปฏิบัติ	41	12.4
ทันตกรรม	22	6.6
<u>จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน</u>		
1 ครั้ง	207	62.5
2 ครั้ง	74	22.4
3 ครั้ง	20	6.0
4 ครั้ง	9	2.7
มากกว่า 4 ครั้ง ขึ้นไป	21	6.3

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี โดยกำหนดแนวทางการศึกษา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ของลูกค้า การบริการที่เพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพประชาชน ข้อมูลข่าวสารการตัดสินใจจากการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี ได้แก่

1. ความสะดวกรวดเร็ว

ความสะดวกรวดเร็ว หมายถึง ความคล่องตัว เมื่อมาติดต่อรับบริการ ผลการศึกษาพบว่า

- หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ร้อยละ 44.1 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 36.6 ระดับความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 14.2 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจว่าหน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง

- ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามขั้นตอนจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 42.6 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 40.8 ระดับความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 8.8 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจว่า ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามขั้นตอนจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

- ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำในขั้นตอนการตรวจรักษาอย่างทันท่วงที ร้อยละ 43.2 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 27.5 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 14.8 ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจว่า ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำในขั้นตอนการตรวจรักษาอย่างทันท่วงทีอยู่ในระดับปานกลาง

- หน่วยงานมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 54.4 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 27.5 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 10.9 ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่าประชากร ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ หน่วยงานมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

- ผู้ใช้บริการเสียเวลาในการติดต่อสอบถามข้อมูล ร้อยละ 53.2 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 19.9 ระดับความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 15.7 ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า ผู้ใช้บริการเสียเวลาไป การติดต่อสอบถามข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง

- ในแต่ละวันมีผู้ให้บริการจำนวนมาก ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 42.9 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 24.5 ระดับความพึงพอใจมาก และ ร้อยละ 18.4 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า ในแต่ละวันมีผู้ให้บริการจำนวนมาก ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีความสะดวกรวดเร็วอยู่ระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการ
ให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	14.2 (47)	44.1 (146)	36.6 (121)	4.5 (15)	0.6 (2)	3.67	0.80	ปานกลาง
- ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามขั้นตอนจากเจ้าหน้าที่	8.8 (29)	42.6 (141)	40.8 (135)	6.9 (23)	0.9 (3)	3.51	0.79	ปานกลาง
- ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำในขั้นตอนการตรวจรักษาอย่างทันท่วงที	12.4 (41)	27.5 (91)	43.2 (143)	14.8 (49)	2.1 (7)	3.33	0.95	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- หน่วยงานมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	5.4 (18)	27.5 (91)	54.4 (180)	10.9 (36)	1.8 (6)	3.24	0.79	ปานกลาง
- ผู้ใช้บริการเสียเวลาในการติดต่อสอบถามข้อมูล	3.6 (12)	15.7 (52)	53.2 (176)	19.9 (66)	7.6 (25)	3.12	0.89	ปานกลาง
- ในแต่ละวันมีผู้ใช้บริการจำนวนมากผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	18.4 (61)	24.5 (81)	42.9 (142)	10.3 (34)	3.7 (13)	2.57	1.03	ปานกลาง
รวม						3.24	0.53	ปานกลาง

2. การดูแลเอาใจใส่ตัวลูกค้า

การดูแลเอาใจใส่ตัวลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ แสดงความสนใจให้ความช่วยเหลือ ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน และมีหน้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนและไพเราะต่อผู้ให้บริการ ร้อยละ 41.1 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 39.9 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 13.0 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนและไพเราะต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทสุภาพอ่อนโยนต่อผู้ให้บริการ ร้อยละ 42.6 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 37.8 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 14.2 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทสุภาพอ่อนโยนต่อผู้ให้บริการ อยู่ระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่พร้อมตอบข้อซักถาม และอธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจเป็นอย่างดี ร้อยละ 39.9 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 39.3 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.5 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่พร้อมตอบข้อซักถามและอธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่แสดงอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 46.8 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 30.2 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 12.1 ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่แสดงอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 42.3 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 31.4 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 12.4 ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ห่วงใยและอำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการ ร้อยละ 48.3 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 30.2 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 10.9 ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ทำงานและอำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่ มีการดูแลเอาใจใส่คือลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ
ให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนและไพเราะต่อ ผู้ใช้บริการ	13.0 (43)	39.9 (132)	41.1 (136)	5.4 (18)	0.6 (2)	3.60	0.81	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่มีกิจกรรม สุภาพอ่อนโยนต่อผู้ใช้บริการ	14.2 (47)	37.8 (125)	42.6 (181)	4.2 (14)	1.2 (4)	3.60	0.83	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่พร้อมตอบข้อ ซักถามและอธิบายให้ ผู้ใช้บริการเข้าใจเป็นอย่างดี	11.5 (38)	39.3 (130)	39.9 (132)	7.3 (24)	2.1 (7)	3.51	0.87	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่แสดงอัธยาศัยไมตรี ต่อผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	12.1 (40)	30.2 (100)	46.8 (158)	8.2 (27)	2.7 (9)	3.41	0.90	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ด้วย สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	12.1 (40)	31.4 (154)	42.3 (140)	12.4 (41)	1.8 (6)	3.40	0.92	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ห่วงใยและ อำนวยความสะดวกต่อ ผู้ใช้บริการ	9.1 (30)	30.2 (100)	48.3 (160)	10.9 (36)	1.5 (5)	3.34	0.85	ปานกลาง
รวม						3.47	0.75	ปานกลาง

3. การบริการที่เพียงพอ

การบริการที่เพียงพอ หมายถึง ให้บริการได้อย่างทั่วถึงตามจำนวนของประชาชน
ที่มารับบริการในแต่ละวัน ผลการศึกษาพบว่า

- ผู้ใช้บริการได้รับการบริการทันทีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ร้อยละ 49.2 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 28.7 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 14.9 ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการทันทีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ อยู่ในระดับปานกลาง

- ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีเมื่อไปรับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ร้อยละ 51.1 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 29.0 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.5 ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีเพื่อไปรับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง

- ผู้ใช้บริการได้รับการบริการตรวจรักษาและการพยาบาลจากเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ ร้อยละ 49.2 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 32.3 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 10.3 ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า ผู้ใช้บริการได้รับการตรวจรักษาและการพยาบาลจากเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

- ผู้ใช้บริการได้รับการตรวจรักษาและการพยาบาลไม่ทันท่วงทีจากอาการเจ็บป่วย ร้อยละ 49.5 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 23.6 ระดับความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 16.3 ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า ผู้ใช้บริการได้รับการตรวจรักษาและการพยาบาลไม่ทันท่วงที จากอาการเจ็บป่วย อยู่ในระดับปานกลาง

- จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการตรวจรักษา และการพยาบาลผู้ป่วยตลอดเวลา ร้อยละ 40.5 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 29.9 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 21.1 ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอในการตรวจรักษา และการพยาบาลผู้ป่วยตลอดเวลา อยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เกี่ยวกับการบริการที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่ ได้รับการบริการที่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6
 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ
 ให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
 ด้านการบริการที่เพียงพอ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- ผู้ใช้บริการได้รับบริการทันที เมื่อต้องการความช่วยเหลือ	6.9 (23)	28.7 (95)	49.2 (163)	14.2 (47)	0.9 (3)	3.27	0.82	ปาน กลาง
- ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดี เพื่อไปรับบริการทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน	6.6 (22)	29.0 (96)	51.1 (169)	11.5 (38)	1.8 (6)	3.27	0.82	ปาน กลาง
- ผู้ใช้บริการได้รับการตรวจ รักษาและการพยาบาลจาก เจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ	6.6 (22)	32.3 (107)	49.2 (163)	10.3 (34)	1.5 (5)	3.23	0.80	ปาน กลาง
- ผู้ใช้บริการได้รับการตรวจ รักษาและการพยาบาลไม่ ทันท่วงทีจากอาการเจ็บป่วย	4.8 (16)	16.3 (54)	49.5 (164)	23.6 (78)	5.7 (19)	3.09	0.90	ปาน กลาง
- จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอใน การตรวจรักษา และการ พยาบาลผู้ป่วยตลอดเวลา	3.9 (13)	29.9 (99)	40.5 (134)	21.1 (70)	4.5 (15)	3.08	0.92	ปาน กลาง
รวม						3.21	0.56	ปาน กลาง

4. สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า

สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า หมายถึง สถานที่และสภาพทั่วไปที่สะอาด
 เรียบร้อย ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า

- การแต่งกายของผู้ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย ร้อยละ 54.4 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 24.5 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 20.3 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า การแต่งกายของผู้ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก

- สถานที่ที่รับบริการมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพอ ร้อยละ 43.2 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 37.5 ระดับความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 16.3 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า สถานที่ที่รับบริการมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพออยู่ในระดับมาก

- สถานที่ที่รับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ร้อยละ 45.9 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 34.1 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 9.7 ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า สถานที่ที่รับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

- สถานที่จอดรถของโรงพยาบาลมีจำนวนเพียงพอและปลอดภัย ร้อยละ 42.6 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 21.8 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 19.6 ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า สถานที่จอดรถของโรงพยาบาลมีจำนวนเพียงพอและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

- สถานที่ที่รับบริการมีเก้าอี้รอเย็บไม่เพียงพอ ร้อยละ 38.1 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 23.0 ระดับความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 19.3 ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า สถานที่ที่รับบริการมีเก้าอี้รอเย็บไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

- การมีน้ำดื่มสาธารณะเพียงพอกับผู้ให้บริการ ร้อยละ 43.2 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 28.1 ระดับความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 17.8 ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า การมีน้ำดื่มสาธารณะเพียงพอกับผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

- ห้องน้ำมีเพียงพอต่อผู้ให้บริการ ร้อยละ 40.8 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 27.5 ระดับความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 17.2 ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า ห้องน้ำมีเพียงพอต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ
ให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- การแต่งกายของผู้ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	24.5 (81)	54.4 (180)	20.8 (69)	0.3 (1)	-	4.03	0.68	มาก
- สถานที่ที่รับบริการมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ	16.3 (54)	43.2 (143)	37.5 (124)	1.8 (6)	1.2 (4)	3.72	0.80	มาก
- สถานที่ที่รับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก	8.8 (29)	34.1 (113)	45.9 (152)	9.7 (32)	1.5 (5)	3.39	0.84	ปานกลาง
- สถานที่จอดรถของโรงพยาบาลมีจำนวนเพียงพอและปลอดภัย	6.6 (22)	21.8 (72)	42.6 (141)	19.6 (65)	9.4 (31)	2.97	1.03	ปานกลาง
- สถานที่ที่รับบริการมีเก้าอี้รอเยี่ยมไม่เพียงพอ	13.6 (45)	19.3 (64)	38.1 (126)	23.0 (76)	6.0 (20)	2.89	1.10	ปานกลาง
- การมีน้ำดื่มสาธารณะเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	3.3 (11)	17.8 (59)	43.2 (143)	28.1 (93)	7.6 (25)	2.81	0.93	ปานกลาง
- ห้องน้ำมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.8 (16)	17.2 (57)	40.8 (135)	27.5 (91)	9.7 (32)	2.80	1.00	ปานกลาง
รวม						3.23	0.51	ปานกลาง

5. ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ

ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อเกิดปัญหา ผลการศึกษาพบว่า

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและโรคของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ร้อยละ 42.9 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 38.1 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 12.7 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของโรคของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจรักษาต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 41.7 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 39.9 ระดับความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 10.0 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจรักษาต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 42.3 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 40.2 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 10.3 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและยาที่ใช้รักษาต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 41.7 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 40.8 ระดับความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 9.4 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและยาที่ใช้รักษาต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการรักษาอาการเบื้องต้นต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 43.5 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 39.0 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 9.1 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการรักษาอาการเบื้องต้นต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจตั้งใจรับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการ ร้อยละ 43.2 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 37.5 ระดับความพึงพอใจมาก และร้อยละ 9.1 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ให้สนใจตั้งใจรับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพ เพื่อพัฒนาแบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่ มีข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ
ให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
ด้านข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและโรคของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม	12.7 (42)	38.1 (126)	42.9 (142)	5.1 (17)	1.2 (4)	3.56	0.82	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจรักษาต่อผู้ใช้บริการ	10.0 (33)	41.7 (138)	39.9 (132)	7.6 (25)	0.9 (3)	3.52	0.81	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	10.3 (34)	40.2 (133)	42.3 (140)	6.0 (20)	1.2 (4)	3.52	0.81	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและยาที่ใช้รักษาโรคต่อผู้ใช้บริการ	9.4 (31)	41.7 (138)	40.8 (135)	7.3 (24)	0.9 (3)	3.51	0.80	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการรักษาอาการเบื้องต้นต่อผู้ใช้บริการ	9.1 (30)	39.0 (129)	43.5 (144)	7.3 (24)	1.2 (4)	3.47	0.81	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ ตั้งใจรับฟังปัญหาของ ผู้ใช้บริการ	9.1 (30)	37.5 (124)	43.2 (143)	8.5 (28)	1.8 (6)	3.44	0.84	ปานกลาง
รวม						3.51	0.72	ปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
ของโรงพยาบาลราชวิถี

ผลของการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตามข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนของการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนของการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ส่วนของการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตามสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนผลของการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามการบริการที่เพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณาไปตามภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการ
ให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามระดับความคิดเห็น

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
- ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ	3.51	0.72	ปานกลาง
- การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	3.47	0.75	ปานกลาง
- ความสะดวกรวดเร็ว	3.24	0.53	ปานกลาง
- สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า	3.23	0.51	ปานกลาง
- การบริการที่เพียงพอ	3.21	0.56	ปานกลาง
รวม	3.33	0.61	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
ของโรงพยาบาลราชวิถีและข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของ
โรงพยาบาลราชวิถี โดยกำหนดแนวทางการศึกษา ได้แก่ การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม ความรู้
ความสามารถของเจ้าหน้าที่ บริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง จากการศึกษาปรากฏดังนี้

3.1 การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม

การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม หมายถึง การให้บริการได้อย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลต่อผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า มีดังต่อไปนี้

- เจ้าหน้าที่ควรมีความโปร่งใสในการให้บริการกับผู้ให้บริการ ร้อยละ 45.3
กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 39.6 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับ
มาก และร้อยละ 9.1 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่า
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการให้บริการกับผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่ควรมีความยุติธรรมในการให้บริการกับผู้ให้บริการ ร้อยละ 47.1 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.8 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 9.1 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการกับผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม ร้อยละ 52.3 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.6 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 7.9 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

- ในแต่ละวันมีผู้ให้บริการมากแต่เจ้าหน้าที่ก็ควรให้บริการผู้ให้บริการได้ทันเวลา ร้อยละ 52.0 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 22.4 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 13.6 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในแต่ละวันมีผู้รับบริการมากแต่เจ้าหน้าที่ก็สามารถให้บริการผู้ให้บริการได้ทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการรวดเร็วกับผู้ให้บริการ ร้อยละ 55.0 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 19.6 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 14.2 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วกับผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมแนวทางการการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาแบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี เกี่ยวกับการให้บริการอย่างครอบคลุมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่ได้รับการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนา
การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
ด้านการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- เจ้าหน้าที่ควรมีความโปร่งใสในการให้บริการกับผู้ให้บริการ	9.1 (30)	39.6 (131)	45.3 (150)	5.1 (17)	0.9 (3)	3.51	0.77	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ควรมีความยุติธรรมในการให้บริการกับผู้ให้บริการ	9.1 (30)	37.8 (125)	47.1 (156)	4.8 (16)	1.2 (4)	3.49	0.78	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม	7.9 (26)	32.6 (108)	52.3 (173)	6.3 (21)	0.9 (3)	3.40	0.71	ปานกลาง
- ในแต่ละวันมีผู้ใช้บริการมากแต่เจ้าหน้าที่ก็ควรให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ทันเวลา	7.9 (26)	22.4 (74)	52.0 (172)	13.6 (45)	4.2 (14)	3.16	0.91	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการรวดเร็วกับผู้ให้บริการ	6.0 (30)	19.6 (65)	55.0 (182)	14.2 (47)	5.1 (17)	3.07	0.89	ปานกลาง
รวม						3.33	0.69	ปานกลาง

3.2 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการที่ใช้ศักยภาพของผู้ให้บริการจากสถานพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี ผลการศึกษาพบว่า

- ควรมีความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ต่อการดูแลรักษาโรคของผู้ใช้บริการ ร้อยละ 50.8 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 29.9 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 16.0 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ท่านมีความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ต่อการดูแลรักษาโรคของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

- เจ้าหน้าที่ควรอธิบายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการของโรคได้ดี ร้อยละ 46.2 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ร้อยละ 36.0 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 14.2 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการของโรคได้ดี อยู่ในระดับมาก

- ควรได้รับการดูแลให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้ ร้อยละ 43.8 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 40.8 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 10.9 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ท่านได้รับการดูแลหายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้ อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรเข้าใจในคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล จากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ร้อยละ 44.7 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 40.8 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 10.0 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ท่านได้ให้ในคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถได้ทันเวลาที่ ร้อยละ 49.5 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 36.6 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 7.3 กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.44 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถได้ทันเวลาที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี เกี่ยวกับความรู้ความสามารถเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่ ได้รับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11
 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนา
 การให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
 ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- ควรมีความไว้วางใจต่อ เจ้าหน้าที่ต่อการดูแลรักษา โรคของผู้ใช้บริการ	16.0 (53)	50.8 (168)	29.9 (99)	2.7 (9)	0.6 (2)	3.79	0.76	มาก
- เจ้าหน้าที่ควรอธิบายและ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับ อาการของโรคได้ดี	14.2 (47)	46.2 (153)	36.0 (119)	2.7 (9)	0.9 (3)	3.70	0.78	มาก
- ควรได้รับการดูแลให้หาย จากอาการเจ็บป่วยของโรคได้	10.9 (36)	43.8 (145)	40.8 (135)	4.2 (14)	0.3 (1)	3.61	0.75	ปาน กลาง
- ควรเข้าใจในคำแนะนำ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล จากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ	10.0 (33)	44.7 (148)	40.8 (135)	3.9 (13)	0.6 (2)	3.60	0.75	ปาน กลาง
- ควรได้รับความช่วยเหลือ จากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถได้ทันที่วงที่	7.3 (24)	36.6 (121)	49.5 (164)	5.7 (19)	0.9 (3)	3.44	0.75	ปาน กลาง
รวม						3.63	0.63	ปาน กลาง

3.3 บริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง

บริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง หมายถึง การให้บริการที่เที่ยงตรงถูกต้องตามหลัก
 วิชาการ ผลการศึกษาพบว่า

- ควรได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องจากทีมสุขภาพ ร้อยละ 49.5 กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 34.7 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 10.6 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องจากทีมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

- สมาชิกในครอบครัวควรมีส่วนร่วมในการดูแลสร้างเสริมสุขภาพของท่านด้วย ร้อยละ 44.7 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 29.0 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 15.7 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลสร้างเสริมสุขภาพของท่านด้วย อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรได้รับยาที่ทำให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้จากทีมสุขภาพ ร้อยละ 46.5 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 36.6 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 9.7 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณได้รับยาที่ทำให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้จากทีมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรได้รับคำแนะนำเพื่อการดูแลสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้อง ร้อยละ 46.2 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 34.7 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.5 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณได้รับคำแนะนำเพื่อการดูแลสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องจากอาการของโรคและการรักษาพยาบาลจากทีมสุขภาพ ร้อยละ 48.9 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 35.0 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 9.1 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องจากอาการของโรคและการรักษาพยาบาลจากทีมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรได้รับบริการที่ถูกต้องตามขั้นตอนการตรวจรักษาจากทีมสุขภาพ ร้อยละ 50.5 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 37.8 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.9 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณได้รับบริการที่ถูกต้องตามขั้นตอนการตรวจรักษาจากทีมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรได้รับการตรวจรักษาที่ทำให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้จากทีมสุขภาพ ร้อยละ 42.9 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.2 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 10.9 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรได้รับการตรวจรักษาที่ทำให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้จากทีมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรได้รับความรู้เพื่อการป้องกันโรคที่เกิดซ้ำ ร้อยละ 40.2 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.7 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 10.6 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ท่านได้รับความรู้เพื่อการป้องกันโรคที่เกิดซ้ำ อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรได้รับการแนะนำการป้องกันการเกิดภาวะโรคแทรกซ้อนกับอาการของโรค ร้อยละ 39.6 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 39.3 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 10.0 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ท่านได้รับคำแนะนำการป้องกันการเกิดภาวะโรคแทรกซ้อนกับอาการของโรค อยู่ในระดับปานกลาง

- สมาชิกในครอบครัวควรได้รับคำอธิบายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของท่านด้วย ร้อยละ 39.6 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.9 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 14.8 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สมาชิกในครอบครัวได้รับคำอธิบายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของท่านด้วย อยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมแนวทางการพัฒนาให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เกี่ยวกับบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนา
การให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
ด้านบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- ควรได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องจากทีมสุขภาพ	10.6 (35)	49.5 (164)	34.7 (115)	4.8 (16)	0.3 (1)	3.65	0.75	ปานกลาง
- สมาชิกในครอบครัวควรมีส่วนร่วมในการดูแลสร้างเสริมสุขภาพของท่านด้วย	15.7 (50)	44.7 (148)	29.0 (96)	9.4 (31)	1.2 (4)	3.64	0.90	ปานกลาง
- ควรได้รับยาที่ทำให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้จากทีมสุขภาพ	9.7 (32)	46.5 (154)	36.6 (121)	6.9 (23)	0.3 (1)	3.58	0.77	ปานกลาง
- ควรได้รับคำแนะนำเพื่อการดูแลสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้อง	11.5 (38)	46.2 (153)	34.7 (115)	4.6 (25)	-	3.62	0.79	ปานกลาง
- ควรได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องจากอาการของโรคและการรักษาพยาบาลจากทีมสุขภาพ	9.1 (30)	48.9 (162)	35.0 (116)	6.6 (22)	0.3 (1)	3.60	0.76	ปานกลาง
- ควรได้รับบริการที่ถูกต้องตามขั้นตอนการตรวจรักษาจากทีมสุขภาพ	7.9 (26)	50.5 (167)	37.8 (125)	3.6 (12)	0.3 (1)	3.62	0.70	ปานกลาง
- ควรได้รับการตรวจรักษาที่ทำให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้จากทีมสุขภาพ	10.9 (36)	40.2 (133)	42.9 (142)	5.1 (17)	0.9 (3)	3.55	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- ควรได้รับความรู้เพื่อการป้องกันโรคที่เกิดซ้ำ	10.6 (35)	38.7 (128)	40.2 (133)	10.0 (33)	0.6 (2)	3.49	0.84	ปานกลาง
- ควรได้รับการแนะนำการป้องกันการเกิดภาวะโรคแทรกซ้อนกับอาการของโรค	9.4 (31)	39.3 (130)	40.5 (134)	10.0 (33)	0.9 (3)	3.46	0.83	ปานกลาง
- สมาชิกในครอบครัวควรได้รับคำอธิบายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของท่านด้วย	10.3 (34)	32.9 (109)	39.6 (131)	14.8 (49)	2.4 (8)	3.34	0.93	ปานกลาง
รวม						3.56	0.61	ปานกลาง

ภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

เมื่อพิจารณาไปตามภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนา
การให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามความรู้ความสามารถของ
เจ้าหน้าที่บริการที่ได้ตามมาตรฐานถูกต้อง
การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.63	0.63	ปานกลาง
- บริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง	3.56	0.61	ปานกลาง
- การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม	3.33	0.69	ปานกลาง
รวม	3.51	0.64	ปานกลาง

ข้อเสนอแนะการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาล
ราชวิถี

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่เก็บจาก
กลุ่มประชากรที่ศึกษา 331 ชุด พบว่า กลุ่มประชากร คือ ผู้ใช้บริการที่รับบริการในหน่วยงาน
ศัลยกรรมทั่วไป อายุรกรรม สูติ-นรีเวช ทันตกรรม เวชปฏิบัติ ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับ

1. การปรับปรุง การให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งเกิด
ประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ จำนวน 174 ชุด คิดเป็นร้อยละ 52.6 (ตารางที่ 4.14)

ด้านการบริการ

การเปิดบริการให้ตรงเวลา/ความพร้อม มีการประชาสัมพันธ์การต้อนรับและการให้
คำแนะนำ ความสะดวกรวดเร็วในการรักษา การพบแพทย์ การพูดจายิ้มแย้มของพยาบาลและ
เจ้าหน้าที่ในจุดบริการต่าง ๆ การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ งดการพูดคุยกันขณะให้บริการ ควรมี
การแนะนำสุขภาพเบื้องต้นให้ผู้ป่วยดูแลตนเองได้ ควรมีการบริการที่ดีขึ้นรวดเร็ว เปิดบริการเพื่อ
การตรวจเร็วขึ้น ลดขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ซับซ้อนเกินไป และเพิ่มการตรวจรักษานอกเวลา
มากขึ้น

ด้านการบริหาร

แยกเขตตรวจรักษา ผู้ป่วยจะได้ไม่แออัดที่จุดเดียว โดยจัดให้เป็นสัดส่วน เพิ่มขยายสถานที่ที่ใช้บริการและรอเรียกตรวจ ปรับปรุงที่จอดรถและรอเรียกตรวจ ปรับปรุงที่จอดรถและทัศนียภาพให้สดใส สถานที่จอดรถดับแคบควรขยายพื้นที่ ความสะอาดห้องน้ำควรเพิ่มห้องน้ำ

2. ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 85 ชุด จัดเป็นร้อยละ 25.7 (ตารางที่ 4.15)

ด้านการบริการ

เพิ่มการประชาสัมพันธ์ แนะนำการใช้บริการ โดยวิธีการและภาษาที่ง่ายเป็นระบบการพูดจาของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้น ควรดูแลเอาใจใส่ความสะดวก ให้รวดเร็วเป็นระบบมากกว่านี้ ให้คำแนะนำอย่างละเอียด

ด้านการบริหาร

การบริการล่าช้า รอานานมาก ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ สถานที่พบแพทย์ดับแคบ การขยายพื้นที่ออกไป เพิ่มที่นั่งรอเรียกชื่อ จัดที่จอดรถเพิ่มขึ้น จัดป้ายบอกทาง ปรับปรุงระบบข้อมูล/ฐานข้อมูล เพิ่มบุคลากรในการบริการ ให้คำแนะนำอย่างละเอียด

ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ผู้ศึกษาได้ทดสอบเฉพาะตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ แผนกที่มาใช้บริการ ประเภทสิทธิ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการ ให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาแบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี ประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า การบริการที่เพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาแบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ บริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง โดยผู้ศึกษาได้ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F-test) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างกันและไปทางตรงข้ามหากพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างกันระหว่างเพศ ของกลุ่มตัวอย่างกับความสะดวกรวดเร็ว

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ส่วนเพศหญิง ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 จะเห็นได้ว่าเพศหญิง ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเชิงคุณภาพสูงกว่าเพศชาย แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (t-test) พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเชิงคุณภาพไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่าง
กับความสะดวกรวดเร็ว

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ชาย	83	3.21	0.56	0.62	329	0.54
หญิง	248	3.25	0.52			

$P < 0.05^*$

4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ได้รับการดูแลเอาใจใส่ตัวลูกค้าในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเพศหญิง ได้รับการดูแลเอาใจใส่ตัวลูกค้าในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 จะเห็นได้ว่า เพศหญิงได้รับการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าในการให้บริการเชิงคุณภาพสูงกว่าเพศชาย แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (t-test) พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการได้รับการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่าง
กับการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ชาย	83	3.46	0.76	0.17	329	0.87
หญิง	248	3.48	0.75			

$P < 0.05^*$

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับการบริการที่
เพียงพอ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ได้รับการบริการที่เพียงพอในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ย 3.14 ส่วนเพศหญิงได้รับการบริการที่เพียงพอในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 จะเห็นได้ว่าเพศหญิง ได้รับการบริการที่เพียงพอในการให้บริการเชิงคุณภาพสูงกว่าเพศชาย แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (t-test) พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการที่เพียงพอในการให้บริการเชิงคุณภาพไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่าง
กับการบริการที่เพียงพอ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ชาย	83	3.14	0.56	1.19	329	0.24
หญิง	248	3.23	0.56			

$P < 0.05^*$

4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับสิ่งแวดล้อมที่ เอื้อต่อสุขภาพของลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ได้รับสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพต่อลูกค้า ในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนเพศหญิงได้รับสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพของลูกค้าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 จะเห็นได้ว่าเพศหญิงได้รับสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพของลูกค้าในการให้บริการเชิงคุณภาพสูงกว่าเพศชาย แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (t-test) พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพของลูกค้าในการให้บริการเชิงคุณภาพที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่าง
กับสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ชาย	83	3.11	0.47	2.51	329	0.01
หญิง	248	3.27	0.52			

$P < 0.05^*$

4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับข้อมูล ข่าวสารในการตัดสินใจ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ได้รับข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเพศหญิงได้รับข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 จะเห็นได้ว่า เพศหญิงได้รับข้อมูลข่าวสาร ในการตัดสินใจในการให้บริการเชิงคุณภาพสูงกว่าเพศชาย แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (t-test) พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจในการให้บริการเชิงคุณภาพไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่าง
กับข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ชาย	83	3.43	0.65	1.15	329	0.25
หญิง	248	3.53	0.74			

4.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ได้รับการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุมในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเพศหญิงได้รับการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุมในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 จะเห็นได้ว่า เพศหญิงได้รับการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุมในการให้บริการเชิงคุณภาพสูงกว่าเพศชาย แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (t-test) พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุมในการให้บริการเชิงคุณภาพไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.19

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่าง
กับการเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ชาย	83	3.27	0.49	1.33	329	0.19
หญิง	248	3.53	0.51			

4.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ได้รับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โดยเพศหญิงได้รับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 จะเห็นได้ว่า เพศหญิงได้รับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเชิงคุณภาพสูงกว่าเพศชาย แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (t-test) พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเชิงคุณภาพไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่าง
กับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ชาย	83	3.32	0.66	0.15	329	0.88
หญิง	248	3.33	0.70			

P < 0.05*

4.8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ได้รับบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้องในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเพศหญิง ได้รับบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง ในการให้บริการเชิงคุณภาพเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 จะเห็นได้ว่าเพศชายได้รับบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้องในการให้บริการเชิงคุณภาพสูงกว่าเพศหญิง แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ (t-test) พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีทัศนต่อการได้รับบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้องในการให้บริการเชิงคุณภาพไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่าง
กับบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ชาย	83	3.58	0.60	0.47	329	0.64
หญิง	248	3.55	0.61			

4.9 การวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี

ผลการศึกษการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างต่อความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

สำหรับภาพรวมการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างต่อความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ และมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างต่อ
ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบ
ลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี และแนวทาง
การพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อ
พัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของ
โรงพยาบาลราชวิถี

ข้อมูลความคิดเห็น	เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ	ชาย	83	3.27	0.49	1.33	329	0.19
	หญิง	248	3.35	0.51			
แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ	ชาย	83	3.53	0.55	0.35	329	0.72
	หญิง	248	3.51	0.57			

4.10 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอายุต่อภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.56 ในขณะที่อายุระหว่าง 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.15 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ตารางที่ 4.23-4.24) เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายคู่พบว่าคู่ของอายุ 21-25 ปี กับอายุ 46-50 ปี คู่ของ 36-40 ปี กับอายุ 41-45 ปี คู่ของอายุ 36-40 ปี กับอายุสูงกว่า 50 ปี คู่ของอายุ 41-45 ปี กับอายุสูงกว่า 50 ปี แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 20	14	3.56	0.53
21 - 25 ปี	36	3.23	0.63
26 - 30 ปี	43	3.29	0.37
31 - 35 ปี	45	3.15	0.47
36 - 40 ปี	38	3.41	0.45
41 - 45 ปี	37	3.42	0.43
46 - 50 ปี	34	3.20	0.49
สูงกว่า 50 ปี	84	3.44	0.53
รวม	331	3.33	0.50

ตารางที่ 4.24
การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	7	4.794	0.685	0.833	0.007*
ภายในกลุ่ม	323	78.087	0.242		
รวม	330	82.881			

P < 0.05*

ตารางที่ 4.25
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ต่ำกว่า 20 ปี	3.5643	-	0.3393	0.2736	0.4169	0.1547	0.1463	0.3643	0.1274
21 - 25 ปี	3.2250		-	0.0657	0.0776	0.1846	0.1930	0.0250*	0.2119
26 - 30 ปี	3.2907			-	0.1433	0.1189	0.1273	0.0907	0.1462
31 - 35 ปี	3.1474				-	0.2622	0.2706	0.0526	0.2895
36 - 40 ปี	3.4096					-	0.0084*	0.2096	0.0273*
41 - 45 ปี	3.4180						-	0.2180	0.0189*
46 - 50 ปี	3.2000							-	0.2369
สูงกว่า 50 ปี	3.4369								-

$P < 0.05^*$

4.11 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับ
ภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอายุต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.70 ในขณะที่อายุต่ำกว่า 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.26 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.004$ ($P<0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ตารางที่ 4.26-4.27) เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี กับสูงกว่า 50 ปี คู่ของอายุ 21-25 ปี กับอายุ 26-30 ปี แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.26
ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 20	14	3.70	0.55
21 - 25 ปี	36	3.46	0.71
26 - 30 ปี	43	3.46	0.48
31 - 35 ปี	45	3.26	0.51
36 - 40 ปี	38	3.53	0.43
41 - 45 ปี	37	3.60	0.50
46 - 50 ปี	34	3.41	0.49
สูงกว่า 50 ปี	84	3.67	0.62
รวม	331	3.52	0.57

ตารางที่ 4.27
การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	7	6.577	0.940	3.055	0.004*
ภายในกลุ่ม	323	99.329	0.308		
รวม	330	105.906			

P < 0.05*

ตารางที่ 4.28
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ
ให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ต่ำกว่า 20 ปี	3.7036	-	0.2425	0.2443	0.4480	0.1760	0.0995	0.2962	0.0298*
21 - 25 ปี	3.4611		-	0.0018*	0.2055	0.0665	0.1430	0.0537	0.2127
26 - 30 ปี	3.4593			-	0.2037	0.0683	0.1448	0.0519	0.2145
31 - 35 ปี	3.2556				-	0.2720	0.3485	0.1518	0.4182
36 - 40 ปี	3.5276					-	0.0765	0.1202	0.1462
41 - 45 ปี	3.6041						-	0.1967	0.0697
46 - 50 ปี	3.4074							-	0.2664
สูงกว่า 50 ปี	3.6738								-

$P < 0.05^*$

4.12 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับ
การศึกษากับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาต่อภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.53 ในขณะที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.15 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.000$ ($P<0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาที่มีภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ตารางที่ 4.29-4.30) เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายคู่พบว่าคู่ของระดับการศึกษานุปริญญากับปริญญาโทและสูงกว่า แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.29
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.
ประถมศึกษา	64	3.53	0.45
มัธยมศึกษา	101	3.44	0.49
อนุปริญญา	40	3.27	0.46
ปริญญาตรี	108	3.15	0.47
ปริญญาโทและสูงกว่า	18	3.24	0.58
รวม	331	3.33	0.50

ตารางที่ 4.30
การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	7.347	1.837	7.927	0.000*
ภายในกลุ่ม	326	75.534	0.232		
รวม	330	82.881			

P < 0.05*

ตารางที่ 4.31
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ				
		1	2	3	4	5
ประถมศึกษา	3.5250	-	0.0847	0.2550	0.3722	0.2861
มัธยมศึกษา	3.4403		-	0.1703	0.2875	0.2014
อนุปริญญา	3.2700			-	0.1172	0.0311*
ปริญญาตรี	3.1528				-	0.0861
ปริญญาโทและสูงกว่า	3.2389					-

$P < 0.05^*$

4.13 การเปรียบเทียบการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.72 ในขณะที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.36 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.000$ ($P<0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการแปรปรวนในภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.32-4.33) เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษากับภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเป็นรายคู่ พบว่าไม่มีคู่ใดที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.34)

ตารางที่ 4.32

ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.
ประถมศึกษา	64	1.72	0.55
มัธยมศึกษา	101	3.62	0.56
อนุปริญญา	40	3.39	0.53
ปริญญาตรี	108	3.36	0.52
ปริญญาโทและสูงกว่า	18	3.42	0.72
รวม	331	3.52	0.56

ตารางที่ 4.33

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้

บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	7.354	1.839	6.082	0.000*
ภายในกลุ่ม	326	98.551	0.302		
รวม	330	105.906			

P < 0.05*

ตารางที่ 4.34
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ				
		1	2	3	4	5
ประถมศึกษา	3.7242	-	0.1059	0.1646	0.3668	0.3020
มัธยมศึกษา	3.6183		-	0.2705	0.2609	0.01961
อนุปริญญา	3.8888			-	0.5314	0.4666
ปริญญาตรี	3.3574				-	0.0648
ปริญญาโทและสูงกว่า	3.4222					-

$P < 0.05^*$

4.14 การเปรียบเทียบการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพ
กับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างสถานภาพต่อภาพรวมความพึงพอใจในการ
ให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
เท่ากับ 3.44 ในขณะที่สถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.28 เมื่อทำการวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียวพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.490$ ($P>0.05$) แสดงว่ากลุ่ม
ตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.35-4.36)

ตารางที่ 4.35
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	N	\bar{X}	S.D.
โสด	110	3.29	0.50
สมรส	174	3.34	0.49
หม้าย	32	3.44	0.49
หย่าร้าง	15	3.28	0.67
รวม	331	3.33	0.50

ตารางที่ 4.36
การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	0.610	0.203	0.808	0.490
ภายในกลุ่ม	327	32.271	0.252		
รวม	330	32.381			

$P < 0.05^*$

4.15 การเปรียบเทียบการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพ กับภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างสถานภาพต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.64 ในขณะที่สถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.43 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.339$ ($P>0.05$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.37-4.38)

ตารางที่ 4.37
ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	N	\bar{X}	S.D.
โสด	110	3.46	0.51
สมรส	174	3.54	0.58
หม้าย	32	3.64	0.58
หย่าร้าง	15	3.43	0.74
รวม	331	3.52	0.57

ตารางที่ 4.38
การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	1.082	0.361	1.125	0.339
ภายในกลุ่ม	327	104.823	0.321		
รวม	330	105.906			

$P < 0.05^*$

4.16 การเปรียบเทียบการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอาชีพต่อภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.48 ในขณะที่อาชีพรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.17 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.050$ ($P>0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีอาชีพต่างกันภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.39-4.40)

ตารางที่ 4.39
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการที่บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.
รับจ้างทั่วไป	54	3.48	0.49
เกษตรกรรวม	4	3.38	0.35
รับราชการ	46	3.24	0.35
รัฐวิสาหกิจ	15	3.17	0.33
พนักงานบริษัท	58	3.19	0.42
ค้าขาย	55	3.43	0.53
นักเรียน นักศึกษา	26	3.32	0.48
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	51	3.33	0.47
อื่น ๆ	22	3.42	0.64
รวม	331	3.33	0.50

ตารางที่ 4.40
การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	8	3.866	0.483	1.969	0.050
ภายในกลุ่ม	322	79.015	0.245		
รวม	330	82.881			

P < 0.05*

4.17 การเปรียบเทียบการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอาชีพต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดกับ 3.65 ในขณะที่อาชีพรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.26 เพื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.027$ ($P>0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีอาชีพต่างก็มีภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 4.41-4.42) เพื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เป็นรายคู่พบว่า คู่ของอาชีพเกษตรกรกับอาชีพอื่น ๆ คู่ของอาชีพรับราชการกับอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน คู่ของอาชีพนักเรียน นักศึกษากับอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 4.41

ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.
รับจ้างทั่วไป	54	3.65	0.54
เกษตรกรรวม	4	3.71	0.35
รับราชการ	46	3.45	0.56
รัฐวิสาหกิจ	15	3.26	0.42
พนักงานบริษัท	58	3.36	0.52
ค้าขาย	55	3.60	0.38
นักเรียน นักศึกษา	26	3.51	0.53
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	51	3.48	0.58
อื่น ๆ	22	3.76	0.71
รวม	331	3.51	0.57

ตารางที่ 4.42

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการใช้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	8	5.500	0.688	2.205	0.027*
ภายในกลุ่ม	322	100.406	0.312		
รวม	330	105.906			

P < 0.05*

ตารางที่ 4.43

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการใช้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	แนวทางการพัฒนาการใช้บริการเชิงคุณภาพ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
รับจ้าง ทั่วไป	3.6509	-	0.0616	0.2020	0.3876	0.2940	0.0536	0.1432	0.1705	0.1082
เกษตรกร	3.7125		-	0.2636	0.4492	0.3556	0.1152	0.2048	0.2321	0.0466*
รับราชการ	3.4489			-	0.1856	0.0920	0.1484	0.0588	0.0315*	0.3102
รัฐวิสาหกิจ	3.2633				-	0.0936	0.3340	0.2444	0.2171	0.4958
พนักงาน บริษัท	3.3569					-	0.2404	0.1508	0.1235	0.4022
ค้าขาย	3.5973						-	0.0896	0.1169	0.1618
นักเรียน	3.5077							-	0.0273*	0.2514
นักศึกษา										
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	3.4804								-	0.2787
อื่น ๆ	3.7591									-

P < 0.05*

4.18 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างรายได้กับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.53 ในขณะที่รายได้ 10,001-15,001 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.15 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวกันพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.005$ ($P<0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมี ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.44-4.45) เมื่อเปรียบเทียบรายได้ด้วยวิธีเซฟเฟ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเป็น รายคู่พบว่า คู่ของรายได้ 15,001-20,000 บาท กับรายได้สูงกว่า 25,001 บาท แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.46)

ตารางที่ 4.44

ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามรายได้

รายได้	N	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	95	3.43	0.52
5,001-10,000 บาท	105	3.37	0.52
10,001-15,000 บาท	50	3.15	0.38
15,001-20,000 บาท	33	3.21	0.45
20,001-25,000 บาท	14	3.53	0.52
มากกว่า 25,001 บาท	34	3.22	0.52
รวม	331	3.33	0.50

ตารางที่ 4.45

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	4.190	0.838	3.461	0.005*
ภายในกลุ่ม	325	78.691	0.242		
รวม	330	82.881			

P < 0.05*

ตารางที่ 4.46

การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ					
		1	2	3	4	5	6
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.4302	-	0.0553	0.2789	0.2231	0.0984	0.2057
5,001-10,000 บาท	3.3749		-	0.2236	0.1678	0.1537	0.1504
10,001-15,000 บาท	3.1513			-	0.0558	0.3773	0.0732
15,001-20,000 บาท	3.2071				-	0.3215	0.0174*
20,001-25,000 บาท	3.5286					-	0.3041
สูงกว่า 25,001 บาท	3.2245						-

P < 0.05*

4.19 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับ ภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างรายได้ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ
ให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดเท่ากับ 3.72 ในขณะที่รายได้ 10,001-15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.25 เมื่อทำการ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.006$ ($P<0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีภาพรวมและแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 4.47-4.48) เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีเซฟเฟ่ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เป็นรายคู่พบว่า คู่ของรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,001-10,000 บาท คู่ของรายได้ 15,001-20,000 บาท กับรายได้สูงกว่า 25,001 บาท แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.49)

ตารางที่ 4.47

ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามรายได้

รายได้	N	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	95	3.59	0.59
5,001-10,000 บาท	105	3.58	0.59
10,001-15,000 บาท	50	3.25	0.45
15,001-20,000 บาท	33	3.45	0.46
20,001-25,000 บาท	14	3.72	0.44
มากกว่า 25,001 บาท	34	3.48	0.65
รวม	331	3.52	0.57

ตารางที่ 4.48

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	5.125	1.025	3.306	0.006*
ภายในกลุ่ม	325	100.781	0.310		
รวม	330	105.906			

$P < 0.05^*$

ตารางที่ 4.49
การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ					
		1	2	3	4	5	6
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.5863	-	0.0063*	0.3343	0.1318	0.1316	0.1069
5,001-10,000 บาท	3.5800		-	0.3280	0.1255	0.1379	0.1006
10,001-15,000 บาท	3.2520			-	0.2025	0.4659	0.2274
15,001-20,000 บาท	3.4545				-	0.2634	0.0249*
20,001-25,000 บาท	3.7179					-	0.2385
สูงกว่า 25,001 บาท	3.4794						-

P < 0.05*

4.20 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแผนก
ที่มาใช้บริการกับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนกที่มาใช้บริการต่อภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างแผนกทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.50 ในขณะที่แผนกอายุรกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.25 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.009$ ($P<0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกที่มาใช้บริการต่างกันมีภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 4.50-4.51) เพื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเป็นรายคู่พบว่า คู่ของแผนกศัลยกรรมทั่วไปกับประเภทอายุรกรรม คู่ของแผนกสูติ-นรีเวชกับแผนกทันตกรรม แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.50)

ตารางที่ 4.50
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามแผนกที่มาใช้บริการ

แผนกที่มาใช้บริการ	N	\bar{X}	S.D.
ศัลยกรรมทั่วไป	63	3.26	0.43
อายุรกรรม	138	3.25	0.50
สูติ-นรีเวช	66	3.47	0.53
ทันตกรรม	23	3.50	0.56
เวชปฏิบัติ	41	3.39	0.44
รวม	331	3.33	0.50

ตารางที่ 4.51
การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามแผนกที่มาใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	3.341	0.835	3.423	0.009*
ภายในกลุ่ม	326	79.540	0.244		
รวม	330	82.881			

P < 0.05*

ตารางที่ 4.52
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามแผนกที่มาใช้บริการ

แผนกที่มาใช้บริการ	\bar{X}	ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ				
		1	2	3	4	5
ศัลยกรรมทั่วไป	3.2619	-	0.0126*	0.2093	0.2381	0.1324
อายุรกรรม	3.2493		-	0.2219	0.2507	0.1450
สูติ-นรีเวช	3.4712			-	0.0288*	0.0769
ทันตกรรม	3.5000				-	0.1057
เวชปฏิบัติ	3.3943					-

P < 0.05*

4.21 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแผนกที่มาใช้บริการ กับภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนกที่มาใช้บริการกับภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างแผนกทันตกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.76 ในขณะที่แผนกศัลยกรรมทั่วไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกับ 3.42 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.010$ ($P<0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างแผนกที่มาใช้บริการต่างกันมีภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 4.53-4.54) เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เป็นรายคู่พบว่า คู่ของแผนกศัลยกรรมทั่วไปกับแผนกอายุรกรรมแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.55)

ตารางที่ 4.53

ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามแผนกที่มาใช้บริการ

แผนกที่มาใช้บริการ	N	\bar{X}	S.D.
ศัลยกรรมทั่วไป	63	3.42	0.42
อายุรกรรม	138	3.43	0.59
สูติ-นรีเวช	66	3.64	0.58
ทันตกรรม	23	3.76	0.71
เวชปฏิบัติ	41	3.59	0.50
รวม	331	3.52	0.57

ตารางที่ 4.54

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้
บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามแผนกที่มาใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	4.200	1.050	3.365	0.010*
ภายในกลุ่ม	326	101.706	0.312		
รวม	330	105.906			

$P < 0.05^*$

ตารางที่ 4.55
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมในการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามแผนกที่มาใช้บริการ

แผนกที่มาใช้บริการ	\bar{X}	ภาพรวมในการให้บริการเชิงคุณภาพ				
		1	2	3	4	5
ศัลยกรรมทั่วไป	3.4246	-	0.0073*	0.2186	0.3384	0.1656
อายุรกรรม	3.4319		-	0.2113	0.3311	0.1583
สูติ-นรีเวช	3.6432			-	0.1198	0.0530
ทันตกรรม	3.7630				-	0.1728
เวชปฏิบัติ	3.5902					-

P < 0.05*

4.22 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทสิทธิกับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างประเภทสิทธิต่อภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทสิทธิจ่ายเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.41 ในขณะที่ประเภทสิทธิบัตรทอง 30 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.26 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 P=0.100 (P>0.05) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทสิทธิต่าง ๆ กันมีภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.56-4.57)

ตารางที่ 4.56
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ที่บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามประเภทสิทธิ

ประเภทสิทธิ	N	\bar{X}	S.D.
บัตรทอง 30 บาท	85	3.26	0.43
บัตรสิทธิข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	86	3.28	0.54
บัตรประกันสังคม	66	3.38	0.44
จ่ายเอง	94	3.41	0.55
รวม	331	3.33	0.50

ตารางที่ 4.57
การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจในการ
ใช้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามประเภทสิทธิ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	1.574	0.525	2.110	0.100
ภายในกลุ่ม	327	81.307	0.249		
รวม	330	82.881			

$P < 0.05^*$

4.23 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทสิทธิกับภาพรวมทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างประเภทสิทธิต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทสิทธิจ่ายเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.59 ในขณะที่ประเภทสิทธิบัตรทอง 30 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.43 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.170$

($P > 0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประเภตสิทธิต่างกัน มีภาพรวมแนวทางการพัฒนาในการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.58-4.59)

ตารางที่ 4.58

ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามประเภตสิทธิ

ประเภตสิทธิ	N	\bar{X}	S.D.
บัตรทอง 30 บาท	85	3.43	0.48
บัตรสิทธิข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	86	3.47	0.61
บัตรประกันสังคม	66	3.57	0.53
จ่ายเอง	94	3.59	0.62
รวม	331	3.52	0.57

ตารางที่ 4.59

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ
ให้บริการเชิงคุณภาพ จำแนกตามประเภตสิทธิ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	1.612	0.537	1.685	0.170
ภายในกลุ่ม	327	104.293	0.319		
รวม	330	105.906			

$P < 0.05^*$

4.24 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนกับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนกับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่ใช้

บริการต่อเดือนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.52 ในขณะที่จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.25 เพื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $P=0.356$ ($P>0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.60-4.61)

ตารางที่ 4.60

ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.
1 ครั้ง	207	3.31	0.46
2 ครั้ง	74	3.37	0.58
3 ครั้ง	20	3.25	0.63
4 ครั้ง	9	3.33	0.60
มากกว่า 4 ครั้ง ขึ้นไป	21	3.52	0.38
รวม	331	3.33	0.50

ตารางที่ 4.61

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมความพึงพอใจ
ในการให้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม
จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	1.105	0.276	1.102	0.356
ภายในกลุ่ม	326	81.775	0.251		
รวม	330	82.881			

$P < 0.05^*$

4.25 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนกับภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนกับภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.62 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน 4 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.38 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 $P=0.783$ ($P>0.05$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 4.62-4.63)

ตารางที่ 4.62

ค่าเฉลี่ยภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ
จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.
1 ครั้ง	207	3.50	0.55
2 ครั้ง	74	3.55	0.62
3 ครั้ง	20	3.49	0.73
4 ครั้ง	9	3.38	0.57
มากกว่า 4 ครั้ง ขึ้นไป	21	3.62	0.38
รวม	331	3.52	0.57

ตารางที่ 4.63

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมแนวทางการพัฒนา

การใช้บริการเชิงคุณภาพจำแนกตาม

จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	0.562	0.141	0.435	0.783
ภายในกลุ่ม	326	105.343	0.323		
รวม	330	105.906			

P < 0.05*

4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ และภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ

พบว่าข้อมูลทั่วไปด้านเพศ สถานภาพ ประเภทสิทธิ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนกับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี และภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี แตกต่างกันพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าข้อมูลทั่วไปด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แผนกที่มาใช้บริการ กับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี และภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.64
 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 กับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ
 และภาพรวมแนวทางการบริการเชิงคุณภาพ

ข้อมูลทั่วไป	ความพึงพอใจใน การให้บริการเชิงคุณภาพ	ภาพรวมแนวทางการพัฒนา การให้บริการเชิงคุณภาพ
เพศ	t = 1.33 P = 0.19	t = 0.35 P = 0.72
อายุ	F = 0.833 P = 0.007*	F = 3.055 P = 0.004*
ระดับการศึกษา	F = 7.927 P = 0.000*	F = 6.082 P = 0.000*
สถานภาพสมรส	F = 0.808 P = 0.490	F = 1.125 P = 0.339
อาชีพ	F = 1.969 P = 0.050*	F = 2.205 P = 0.027*
รายได้	F = 3.461 P = 0.005*	F = 3.306 P = 0.006*
แผนกที่มาใช้บริการ	F = 3.423 P = 0.009*	F = 3.365 P = 0.010*
ประเภทสิทธิ	F = 2.110 P = 0.100	F = 1.685 P = 0.170
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่อเดือน	F = 1.102 P = 0.356	F = 0.435 P = 0.783

ตอนที่ 2 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาแบบลูกคำสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี โดยกลุ่มตัวอย่าง คือผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลราชวิถี แบ่งเป็น 5 แผนก คือ ศัลยกรรมทั่วไป อายุรกรรม ทันตกรรม สูติ-นรีเวช เวชปฏิบัติ ผลการศึกษาสามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์ โดยกำหนดกรอบการศึกษา การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาแบบลูกคำสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกคำสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี กับแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาแบบลูกคำสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี

1. ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกคำสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี

ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาลูกคำสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี พบว่าภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ประเด็นความพึงพอใจที่มีค่าสูงสุด ใน 5 อันดับแรกได้แก่ อันดับแรก ด้านข้อมูลในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงความกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ ในระดับปานกลาง สูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของโรคของท่านอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างเอาใจใส่ต่อท่าน สอดคล้องกับ รุ่งนภา ยันเจียน (2542, น. 35) ได้กล่าวถึง การบริการรักษาพยาบาลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ต่อการให้การดูแลรักษาโรค การป้องกันโรค ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการฟื้นฟูสภาพ อันดับสอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกคำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกคำ ในระดับปานกลาง สูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยนต่อท่าน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนและไพเราะต่อท่าน เจ้าหน้าที่พร้อมตอบข้อซักถามและอธิบายให้ท่านเข้าใจอย่างดี สอดคล้องกับ รุ่งนภา ยันเจียน (2542, น. 28) ได้กล่าวถึง ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกลักษณะที่มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยนเอื้ออาทรต่อผู้ป่วย มีท่าทีที่สง่างาม มั่นคง ร่างกายสะอาด อันดับสาม ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยต่อความสะดวกรวดเร็ว ในระดับปานกลาง สูงสุดในประเด็น หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

และได้รับบริการตามขั้นตอนจากเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับ รุ่งนภา ยันเจียน (2542, น. 25) ได้กล่าวถึงการที่ผู้ป่วยและญาติ ได้รับความสะดวกในการใช้บริการโรงพยาบาล โดยการให้ผู้ป่วยและญาติเข้าถึงบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมเสมอที่จะให้บริการ อันดับสี่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า ในระดับปานกลาง สูงสุดในประเด็น การแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความสะอาดเรียบร้อย สถานที่ให้บริการมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพอ สอดคล้องกับ รุ่งนภา ยันเจียน (2542, น. 26) ได้กล่าวถึง มีการจัดสถานที่ให้สะอาดเป็นระเบียบ ทันสมัย สวยงาม อากาศโปร่งและถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่นและสวยงาม อันดับห้า ด้านการบริการที่เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นต่อการบริการที่เพียงพอ ในระดับปานกลาง สูงสุดในประเด็นท่านได้รับการทันทีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ท่านได้รับบริการที่ดี เมื่อไปรับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน สอดคล้องกับ สมิต สัจฉุกร (2546, น. 173-174) กล่าวถึง โดยทั่วไปหลักการการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติถูกต้องสมควรครบถ้วนเหมาะสมทุกสถานการณ์ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบุคคลอื่น ๆ

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี พบว่าภาพรวมแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ประเด็นแนวทางการให้การพัฒนาเชิงคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในสามอันดับแรกได้แก่ อันดับแรก ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในระดับปานกลาง สูงสุดในประเด็น ควรมีความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ ต่อการดูแลรักษาโรคของท่าน เจ้าหน้าที่ควรอธิบายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการของโรคได้ดี ควรได้รับการดูแลให้หายป่วยจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้ สอดคล้องกับ สมิต สัจฉุกร (2548, น. 34-38) กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการต่อลูกค้า ซึ่งมีดังต่อไปนี้ มีจิตใจรักบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัว สินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า และผู้ใช้บริการ มีทัศนคติต่องานบริการดี มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มี

ความสังเกต มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา อันดับสอง ด้านบริการที่ได้รับมาตรฐานถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการบริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง ในระดับปานกลาง สูงสุดในประเด็น ควรได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องจากทีมสุขภาพ สมาชิกในครอบครัวควรมีส่วนร่วมในการดูแลสร้างเสริมสุขภาพของท่าน สอดคล้อง สมิต สัจฉกร (2546, น. 225) กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ ตั้งใจและเต็มใจฝึกฝนตนเองในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ ทำงานให้ถูกต้องตามมาตรฐาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า ทำด้วยความรวดเร็วตรงเวลา ไม่ทำให้เกิดความล่าช้า ผิดนัดสิ่งของสินค้าทำอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อป้องกันข้อตำหนิปนจากลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจด้านบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอ สะดวก อันดับสาม การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยต่อการบริการอย่างครอบคลุม ในระดับปานกลาง สูงสุดในประเด็น เจ้าหน้าที่ควรมีความโปร่งใสในการให้บริการต่อท่าน เจ้าหน้าที่ควรมีความยุติธรรมในการบริการต่อท่าน เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ วิชัย กิตติเจริญธรรม (2548, น. 151) กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา ดังนี้ ถือเป็นความรับผิดชอบของตน ในการดูแลแก้ไขความข้อบกพร่อง ความผิดพลาดและปัญหาใด ๆ ที่เกิดกับการให้บริการ ถ้าเป็นการแก้ไขปัญหาด้านบริการทันทีที่รับรู้ โดยไม่ปิดความผิดชอบหรือแก้ตัว ดำเนินการทุกวิถีทางตามที่เหมาะสมหรือให้บริการชดเชยเท่าที่จะทำได้ พร้อมทั้งจะให้บริการตลอดเวลา ไม่รับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ เป็นการส่วนตัวจากผู้รับบริการไม่ว่ากรณีใด ๆ