

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่วนงานผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ การเปรียบเทียบและการพยากรณ์ โดยทำการเก็บข้อมูลจากโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ประกอบด้วยผู้รับบริการ 132 ตัวอย่างและผู้ให้บริการ 132 ตัวอย่างเท่ากัน ซึ่งผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ส่วนของผู้รับบริการ แบ่งเป็น

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
2. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

#### ส่วนที่ 2 ส่วนของผู้ให้บริการ แบ่งเป็น

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ
2. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการ
3. ทักษะติดต่ออาชีพของผู้ให้บริการ
4. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ

#### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 1 ส่วนของผู้รับบริการจากส่วนงานผู้ป่วยนอก ใน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งผู้วิจัยได้แบ่งเป็นดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n=132)

| ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                     |       |        |
| ชาย                            | 43    | 32.6   |
| หญิง                           | 89    | 67.4   |
| <b>กลุ่มอายุ</b>               |       |        |
| 20-25ปี                        | 12    | 9.0    |
| 26-35ปี                        | 60    | 45.5   |
| มากกว่า 35 ปี                  | 60    | 45.5   |
| <b>ระดับการศึกษา</b>           |       |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี               | 35    | 26.5   |
| ปริญญาตรี                      | 78    | 59.1   |
| สูงกว่าปริญญาตรี               | 19    | 14.4   |
| <b>รายได้</b>                  |       |        |
| ไม่เกิน 10,000 บาท             | 80    | 60.6   |
| 10,001-20,000 บาท              | 33    | 25.0   |
| มากกว่า20,000บาท               | 19    | 14.4   |

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=132)

| ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ     | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| <b>อาชีพ</b>                       |       |        |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ              | 41    | 31.1   |
| ธุรกิจส่วนตัว                      | 24    | 18.2   |
| พนักงานเอกชน                       | 42    | 31.8   |
| อื่นๆ ว่างาน/นักศึกษา              | 25    | 18.9   |
| <b>ระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ</b> |       |        |
| 1-4ปี                              | 92    | 69.7   |
| 5-9ปี                              | 23    | 17.4   |
| มากกว่า 9 ปี                       | 17    | 12.9   |

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการได้ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 และอีก 43 คน เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.4

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 45.5 และช่วงอายุมากกว่า 35 ปีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และช่วงอายุที่มีอยู่น้อยที่สุดได้แก่ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.0

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 ลำดับรองลงมาได้แก่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และลำดับสุดท้ายได้แก่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

รายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เดือนละไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 ลำดับรองลงมาได้แก่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่มีรายได้มากกว่า 20,000 ขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ลำดับรองลงมาเป็นอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 และนักเรียนนักศึกษาหรือว่างงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

ระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลา 1-4 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 ลำดับรองลงมาได้แก่ 5-9 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ลำดับสุดท้ายได้แก่เป็นผู้รับบริการมากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.9

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และช่วงอายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ที่ระหว่าง 26-35 ปี และมากกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาของผู้รับบริการส่วนใหญ่ คือปริญญาตรี รายได้ของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ที่ไม่เกิน 10,000 บาท ต่อเดือน และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้อยู่ที่ 1-4 ปี

2. การรับรู้คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจากส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชน(รายละเอียดดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

| การบริการที่ได้รับ                        | จริงมากที่สุด | จริง         | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อยจริง | ไม่จริงเลย | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ | (n=132) |
|---|---------------|--------------|--------------|-------------|------------|-----------|------|-------|---------|
|   |               |              |              |             |            |           |      |       |         |
| 1. พื้นที่และเครื่องมือจัดไว้เป็นส่วน     | 54<br>(40.9)  | 65<br>(49.2) | 12<br>(9.1)  | 1<br>(0.8)  | 0<br>(0.0) | 4.30      | 0.66 | สูง   |         |
| 2. แสดงท่าทางยินดีต้อนรับ                 | 29<br>(22.0)  | 65<br>(49.2) | 33<br>(25.0) | 4<br>(3.0)  | 1<br>(0.8) | 3.88      | 0.80 | สูง   |         |
| 3. กล่าวคำ “สวัสดี” และไหว้เป็นการต้อนรับ | 36<br>(27.3)  | 50<br>(37.9) | 37<br>(28.0) | 6<br>(4.5)  | 3<br>(2.3) | 3.83      | 0.95 | สูง   |         |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| การบริการที่ได้รับ                                     |               |              |              |             |            | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|--|---------------|--------------|--------------|-------------|------------|-----------|------|---------|
|  | จริงมากที่สุด | จริง         | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อยจริง | ไม่จริงเลย |           |      |         |
| 4.กล่าวคำ “ขอบคุณ” และไหว้ ก่อนลาจาก                   | 33<br>(25.0)  | 50<br>(37.9) | 34<br>(25.8) | 10<br>(7.6) | 5<br>(3.8) | 3.72      | 1.04 | สูง     |
| 5.แจ้งลำดับในการรอตรวจโดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการถามก่อน | 24<br>(18.2)  | 57<br>(43.2) | 38<br>(28.8) | 9<br>(6.8)  | 4<br>(3.0) | 3.66      | 0.95 | ปานกลาง |
| 6.ชี้แจงเหตุผลเมื่อต้องให้ผู้รับบริการรอนาน            | 16<br>(12.1)  | 63<br>(47.7) | 46<br>(34.8) | 6<br>(4.5)  | 1<br>(0.8) | 3.65      | 0.77 | ปานกลาง |
| 7.ให้บัตรนัดพบแพทย์ทุกครั้งที่มีการนัดครั้งต่อไป       | 31<br>(23.5)  | 62<br>(47.0) | 33<br>(25.0) | 3<br>(2.3)  | 3<br>(2.3) | 3.87      | 0.87 | สูง     |
| 8.ติดตามอาการของผู้รับบริการหลังพบแพทย์ไปแล้ว          | 23<br>(17.4)  | 78<br>(59.1) | 20<br>(15.2) | 9<br>(6.8)  | 2<br>(1.5) | 3.84      | 0.84 | สูง     |
| 9.กระตือรือร้นในการให้บริการ                           | 28<br>(21.2)  | 63<br>(47.7) | 31<br>(23.5) | 9<br>(6.8)  | 1<br>(0.8) | 3.81      | 0.87 | สูง     |
| 10.รับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการอย่างตั้งใจ              | 26<br>(19.7)  | 66<br>(50.0) | 34<br>(25.8) | 5<br>(3.8)  | 1<br>(0.8) | 3.84      | 0.80 | สูง     |
| 11.ผู้รับบริการได้ตรวจตรงตามเวลาที่นัดไว้              | 27<br>(20.5)  | 64<br>(48.5) | 31<br>(23.5) | 7<br>(5.3)  | 3<br>(2.3) | 3.79      | 0.90 | สูง     |
| 12.ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ                | 25<br>(18.9)  | 58<br>(43.9) | 35<br>(26.5) | 8<br>(6.1)  | 6<br>(4.5) | 3.66      | 1.00 | ปานกลาง |
| 13.มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า                  | 44<br>(33.3)  | 65<br>(49.2) | 22<br>(16.7) | 0<br>(0.0)  | 1<br>(0.8) | 4.14      | 0.74 | สูง     |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| การบริการที่ได้รับ                                     |               |              |              |             |            | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ |
|--|---------------|--------------|--------------|-------------|------------|------------------|-------------|-------|
|  | จริงมากที่สุด | จริง         | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อยจริง | ไม่จริงเลย |                  |             |       |
| 14.มีความรู้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ          | 22<br>(16.7)  | 82<br>(62.1) | 25<br>(18.9) | 2<br>(1.5)  | 1<br>(0.8) | 3.92             | 0.69        | สูง   |
| 15.อธิบายการเตรียมตัวก่อนมาพบแพทย์ในกรณีมีการตรวจพิเศษ | 37<br>(28.0)  | 60<br>(45.5) | 34<br>(25.8) | 1<br>(0.8)  | 0<br>(0.0) | 4.00             | 0.75        | สูง   |
| 16.มีป้ายชื่อผู้ให้บริการและหน่วยงานชัดเจน             | 40<br>(30.3)  | 54<br>(40.9) | 24<br>(18.2) | 12<br>(9.1) | 2<br>(1.5) | 3.89             | 0.99        | สูง   |
| 17.ปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค                  | 20<br>(15.2)  | 71<br>(53.8) | 28<br>(21.2) | 5<br>(3.8)  | 8<br>(6.1) | 3.68             | 0.98        | สูง   |
| 18.รับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจ  | 26<br>(19.7)  | 72<br>(54.7) | 27<br>(20.5) | 5<br>(3.8)  | 2<br>(1.5) | 3.87             | 0.82        | สูง   |
| 19.จำข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้รับบริการได้                 | 20<br>(15.2)  | 67<br>(50.8) | 41<br>(31.1) | 3<br>(2.3)  | 1<br>(0.8) | 3.77             | 0.75        | สูง   |
| 20.ให้เกียรติผู้รับบริการเสมอแม้ว่าจะมีความคุ้นเคยกัน  | 24<br>(18.2)  | 66<br>(50.0) | 31<br>(23.5) | 9<br>(6.8)  | 2<br>(1.5) | 3.76             | 0.88        | สูง   |
| ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                       |               |              |              |             |            | $\bar{x} = 3.84$ | S.D. = 0.45 | สูง   |

จากตารางที่ 3 แสดงการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจากส่วนงานผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อการบริการของผู้รับบริการเท่ากับ 3.84 แสดงว่าผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ พื้นที่และเครื่องมือจัดไว้เป็นสัดส่วน ( $\bar{x} = 4.30$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูงและข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ชี้แจงเหตุผลเมื่อต้องให้ผู้รับบริการรอนาน ( $\bar{x} = 3.65$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2 ส่วนของผู้ให้บริการจากส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งแบ่ง  
ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

| (n=132)                        |       |        |  |
|--------------------------------|-------|--------|--|
| ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |  |
| <b>กลุ่มอายุ</b>               |       |        |  |
| 20-25ปี                        | 60    | 45.5   |  |
| 26-35ปี                        | 57    | 43.1   |  |
| มากกว่า 35ปี                   | 15    | 11.4   |  |
| <b>ระดับการศึกษา</b>           |       |        |  |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี               | 88    | 66.7   |  |
| ปริญญาตรี                      | 44    | 33.3   |  |
| <b>ประสบการณ์การทำงาน</b>      |       |        |  |
| 1-5ปี                          | 64    | 48.6   |  |
| 6-10ปี                         | 51    | 38.5   |  |
| มากกว่า 10 ปี                  | 17    | 12.9   |  |
| <b>สถานภาพสมรส</b>             |       |        |  |
| โสด                            | 96    | 72.7   |  |
| สมรส                           | 31    | 23.5   |  |
| หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่      | 5     | 3.8    |  |

จากตารางที่ 4 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการได้ดังนี้

อายุ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุช่วง 20-25 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 และ ช่วงอายุมากกว่า 35 มีผู้น้อยที่สุดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

ระดับการศึกษา ผู้ให้บริการส่วนใหญ่การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 66.7 และปริญญาตรีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 48.6 ลำดับรองลงมาได้แก่ 6-10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และน้อยที่สุดได้แก่มากกว่า 10 ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

สถานภาพสมรส ผู้ให้บริการส่วนใหญ่โสด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาได้แก่สมรส จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และน้อยที่สุดได้แก่หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ พบว่าช่วงอายุของผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ที่ระหว่าง 20-25 ปี ระดับการศึกษาของผู้ให้บริการส่วนใหญ่ คือต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ 1-4 ปี และมีสถานภาพสมรสเป็น โสด

2.ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการจากส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชน (รายละเอียดดังตารางที่ 5)



**ตารางที่ 5** จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการ

(n=132)

| ความฉลาดทางอารมณ์  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วย     | ไม่เห็นด้วย  | ไม่เห็นด้วยมากที่สุด | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|--|-------------------|-----------------|--------------|--------------|----------------------|-----------|------|---------|
| 1.เวลาไม่สบายใจฉันรู้ว่าอะไรเกิดขึ้นกับฉัน                                   | 36<br>(27.3)      | 58<br>(43.9)    | 28<br>(21.2) | 10<br>(7.6)  | 0<br>(0.0)           | 3.90      | 0.88 | สูง     |
| 2.ฉันบอกไม่ได้ว่าอะไรทำให้ฉันรู้สึกโกรธ                                      | 16<br>(12.1)      | 39<br>(29.5)    | 29<br>(22.0) | 45<br>(34.1) | 3<br>(2.3)           | 3.15      | 1.09 | ปานกลาง |
| 3.เมื่อฉันโกรธฉันรู้ว่ามาจากสาเหตุอะไร                                       | 14<br>(10.6)      | 97<br>(73.5)    | 13<br>(9.8)  | 8<br>(6.1)   | 0<br>(0.0)           | 3.88      | 0.66 | สูง     |
| 4.เมื่อมีความเครียดฉันทำให้ตัวเองผ่อนคลายได้อย่างรวดเร็ว                     | 21<br>(15.9)      | 66<br>(50.0)    | 44<br>(33.3) | 1<br>(0.8)   | 0<br>(0.0)           | 3.81      | 0.70 | สูง     |
| 5.ฉันรู้สึกมีคุณค่าที่ได้ทำสิ่งต่างๆอย่างเต็มความสามารถ                      | 30<br>(22.7)      | 49<br>(37.1)    | 32<br>(24.2) | 21<br>(15.9) | 0<br>(0.0)           | 3.66      | 1.00 | ปานกลาง |
| 6.ฉันพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่เข้าข้างตัวเอง                    | 20<br>(15.2)      | 83<br>(62.5)    | 29<br>(22.0) | 0<br>(0.0)   | 0<br>(0.0)           | 3.93      | 0.60 | สูง     |
| 7.ฉันสามารถตัดสินใจว่าจะทำอะไรก่อนหลังเมื่อต้องทำงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน | 30<br>(22.7)      | 55<br>(41.7)    | 43<br>(32.6) | 4<br>(3.0)   | 0<br>(0.0)           | 3.84      | 0.80 | สูง     |
| 8.ฉันพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่   | 4<br>(3.0)        | 53<br>(40.2)    | 35<br>(26.5) | 30<br>(22.7) | 10<br>(7.6)          | 3.08      | 1.02 | ปานกลาง |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=132)

| ความฉลาด<br>ทางอารมณ์   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย     | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | ไม่เห็นด้วย  | ไม่เห็นด้วย<br>มากที่สุด | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|---|-----------------------|--------------|---------------------|--------------|--------------------------|-----------|------|---------|
| 9.เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่<br>ไม่ชอบฉันจะอธิบายเหตุผลจน(10.6)<br>ผู้อื่นยอมรับได้ | 14<br>(21.2)          | 61<br>(46.2) | 50<br>(37.9)        | 7<br>(5.3)   | 0<br>(0.0)               | 3.62      | 0.74 | ปานกลาง |
| 10.เมื่อฉันทำผิดฉันสามารถ<br>กล่าวคำว่า“ขอโทษ”ผู้อื่นได้                              | 28<br>(21.2)          | 66<br>(50.0) | 27<br>(20.5)        | 11<br>(8.3)  | 0<br>(0.0)               | 3.84      | 0.85 | สูง     |
| 11.ฉันสามารถทำให้คนอื่นเข้าใจ<br>ในสิ่งที่ต้องการจะบอก                                | 3<br>(2.3)            | 64<br>(48.5) | 39<br>(29.5)        | 14<br>(10.6) | 12<br>(9.1)              | 3.24      | 0.99 | ปานกลาง |
| 12.ฉันจะเผชิญกับอุปสรรค<br>ต่างๆโดยไม่ท้อแท้  | 1<br>(0.8)            | 7<br>(5.3)   | 41<br>(31.1)        | 74<br>(56.1) | 9<br>(6.8)               | 3.57      | 2.67 | ปานกลาง |
| 13.ฉันทนไม่ได้ที่ต้องอยู่ใน<br>สังคมที่มีกฎระเบียบเคร่งครัด                           | 1<br>(0.8)            | 18<br>(13.6) | 41<br>(31.1)        | 47<br>(35.6) | 25<br>(18.9)             | 2.46      | 0.97 | ปานกลาง |
| 14.ฉันตัดสินใจทำเรื่องต่างๆ<br>ด้วยความเชื่อมั่น                                      | 10<br>(7.6)           | 65<br>(49.2) | 57<br>(43.2)        | 0<br>(0.0)   | 0<br>(0.0)               | 3.64      | 0.61 | ปานกลาง |
| 15.ฉันอดทนฟังผู้อื่นพูด<br>จนจบได้เสมอ  | 21<br>(15.9)          | 79<br>(59.8) | 21<br>(15.9)        | 11<br>(8.3)  | 0<br>(0.0)               | 3.83      | 0.79 | สูง     |
| 16.ฉันรู้สึกไม่พอใจเมื่อผู้อื่น<br>ได้รับสิ่งที่ดีกว่า                                | 7<br>(5.3)            | 33<br>(25.0) | 45<br>(34.1)        | 46<br>(34.8) | 1<br>(0.8)               | 2.99      | 0.92 | ปานกลาง |
| 17.ฉันทำหน้าที่อย่างดีที่สุด<br>แม้ว่าไม่มีใครเห็น                                    | 22<br>(16.7)          | 47<br>(35.6) | 43<br>(32.6)        | 12<br>(9.1)  | 8<br>(6.1)               | 3.47      | 1.06 | ปานกลาง |
| 18.ฉันสามารถคอยเพื่อให้   | 16                    | 74           | 38                  | 4            | 0                        | 3.77      | 0.69 | สูง     |

บรรลุป่าหมายที่ตั้งใจไว้ (12.1) (56.1) (28.8) (3.0) (0.0)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ความฉลาด<br>ทางอารมณ์  |                       |              |                     |              |                          |           |      | ระดับ   |
|--|-----------------------|--------------|---------------------|--------------|--------------------------|-----------|------|---------|
|  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย     | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | ไม่เห็นด้วย  | ไม่เห็นด้วย<br>มากที่สุด | $\bar{x}$ | S.D. |         |
| 19.ฉันชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ<br>อยู่ตลอดเวลา                           | 23<br>(17.4)          | 64<br>(48.5) | 36<br>(27.3)        | 9<br>(6.8)   | 0<br>(0.0)               | 3.76      | 0.81 | สูง     |
| 20.แม้จะเป็นงานยาก<br>ฉันมั่นใจว่าฉันทำได้                           | 13<br>(9.8)           | 65<br>(48.5) | 39<br>(29.5)        | 8<br>(6.1)   | 7<br>(5.3)               | 3.52      | 0.94 | ปานกลาง |
| 21.เมื่อฉันรับปากจะทำอะไร<br>แล้วฉันต้องทำตามทีฉันพูดไว้             | 25<br>(18.9)          | 86<br>(65.2) | 21<br>(15.9)        | 0<br>(0.0)   | 0<br>(0.0)               | 4.03      | 0.59 | สูง     |
| 22.ฉันทำหน้าที่ได้ดีไม่ว่า<br>จะอยู่ในบทบาทไหน                       | 10<br>(7.6)           | 61<br>(46.2) | 45<br>(34.1)        | 16<br>(12.1) | 0<br>(0.0)               | 3.49      | 0.80 | ปานกลาง |
| 23.ไม่ว่าสถานการณ์จะเลวร้าย<br>เพียงใดฉันก็มีความหวังว่า<br>จะดีขึ้น | 23<br>(17.4)          | 57<br>(43.2) | 48<br>(36.4)        | 4<br>(3.0)   | 0<br>(0.0)               | 3.75      | 0.77 | สูง     |
| 24.ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็มี<br>เหตุผลที่ไม่พอใจการกระทำ<br>ของฉัน  | 1<br>(0.8)            | 24<br>(18.2) | 86<br>(65.2)        | 19<br>(14.4) | 2<br>(1.5)               | 4.22      | 2.59 | สูง     |
| 25.ฉันต้องใช้เวลามากใน<br>การปรับตัวให้เข้ากับ<br>สิ่งแวดล้อมใหม่ๆ   | 3<br>(2.3)            | 14<br>(10.6) | 42<br>(31.8)        | 59<br>(44.7) | 14<br>(10.6)             | 2.49      | 0.90 | ปานกลาง |
| 26.ฉันสังเกตได้เมื่อคนใกล้ชิด<br>มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงไป               | 16<br>(12.1)          | 97<br>(73.5) | 19<br>(14.4)        | 0<br>(0.0)   | 0<br>(0.0)               | 3.97      | 0.51 | สูง     |
| 27.ฉันไม่สนใจกับความทุกข์<br>ของผู้อื่นที่ฉันไม่รู้จัก               | 2<br>(1.5)            | 61<br>(46.2) | 22<br>(16.7)        | 37<br>(28.0) | 10<br>(7.6)              | 3.06      | 1.05 | ปานกลาง |

(n=132)

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ความฉลาด<br>ทางอารมณ์   | เห็นด้วย     | เห็นด้วย     | เห็นด้วย     | ไม่เห็นด้วย  | ไม่เห็นด้วย | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-----------|------|---------|
|   | มากที่สุด    |              | ปานกลาง      |              | มากที่สุด   |           |      |         |
| 28.ฉันสัมผัสได้ถึงความรู้สึก<br>ของคนใกล้ชิดแม้ว่าเขาจะยัง<br>ไม่ได้พูดอะไร | 13<br>(9.8)  | 57<br>(43.2) | 54<br>(40.9) | 8<br>(6.1)   | 0<br>(0.0)  | 3.56      | 0.75 | ปานกลาง |
| 29.ฉันยอมรับว่าทุกคนมี<br>ความแตกต่างกัน                                    | 39<br>(29.5) | 81<br>(61.4) | 12<br>(9.1)  | 0<br>(0.0)   | 0<br>(0.0)  | 4.20      | 0.58 | สูง     |
| 30.ฉันรู้สึกว่าคุณชอบ<br>เรียกร้องความสนใจ<br>มากเกินไป                     | 18<br>(13.6) | 31<br>(23.5) | 63<br>(47.7) | 20<br>(15.2) | 0<br>(0.0)  | 2.35      | 0.90 | ปานกลาง |
| 31.ฉันเห็นค่าในน้ำใจ<br>ที่ผู้อื่นมีต่อฉัน                                  | 18<br>(13.6) | 48<br>(36.4) | 34<br>(25.8) | 28<br>(21.2) | 4<br>(3.0)  | 3.36      | 1.05 | ปานกลาง |
| 32.ฉันยอมรับผู้อื่นที่<br>ต่างจากที่ฉันคิดได้                               | 21<br>(15.9) | 79<br>(59.8) | 30<br>(22.7) | 2<br>(1.5)   | 0<br>(0.0)  | 3.90      | 0.66 | สูง     |
| 33.ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อ<br>ต้องทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด<br>เพื่อคนอื่น            | 2<br>(1.5)   | 38<br>(28.8) | 40<br>(30.3) | 46<br>(34.8) | 6<br>(4.5)  | 2.87      | 0.93 | ปานกลาง |
| 34.ฉันสามารถช่วยผู้ที่ฉัน<br>ไม่ชอบได้                                      | 4<br>(3.0)   | 67<br>(50.8) | 60<br>(45.5) | 1<br>(16.7)  | 0<br>(0.0)  | 3.56      | 0.56 | ปานกลาง |
| 35.ฉันชอบช่วยเหลือผู้อื่น<br>เสมอด้วยความเต็มใจ                             | 29<br>(22.0) | 77<br>(58.3) | 22<br>(16.7) | 4<br>(3.0)   | 0<br>(0.0)  | 3.96      | 0.81 | สูง     |
| 36.ฉันรับรู้ได้เมื่อในกลุ่ม<br>มีความขัดแย้งเกิดขึ้น                        | 43<br>(32.6) | 56<br>(42.4) | 22<br>(16.7) | 11<br>(8.3)  | 0<br>(0.0)  | 2.99      | 0.91 | ปานกลาง |

(n=132)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ความฉลาดทางอารมณ์   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วย     | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่เห็นด้วย  | ไม่เห็นด้วยมากที่สุด | $\bar{x}$        | S.D.         | ระดับ   |
|---|-------------------|--------------|-----------------|--------------|----------------------|------------------|--------------|---------|
|   |                   |              |                 |              |                      |                  |              |         |
| 37.ถึงแม้จะมีภาระที่ต้องทำ<br>ฉันก็ยังยินดีรับฟังความทุกข์ของ<br>ผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ | 26<br>(19.7)      | 87<br>(65.9) | 19<br>(14.4)    | 0<br>(0.0)   | 0<br>(0.0)           | 4.05             | 0.58         | สูง     |
| 38.ฉันสามารถกระตุ้นให้เพื่อน<br>ร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น<br>ในการทำงาน                       | 43<br>(32.6)      | 44<br>(33.3) | 39<br>(29.5)    | 6<br>(4.5)   | 0<br>(0.0)           | 2.93             | 0.89         | ปานกลาง |
| 39.ถึงแม้ว่าจะเสียประโยชน์<br>ส่วนตัวไปบ้างแต่ฉันก็ยังยินดีทำ<br>เพื่อส่วนรวม                   | 9<br>(6.8)        | 69<br>(52.3) | 34<br>(25.8)    | 18<br>(13.6) | 2<br>(1.5)           | 3.49             | 0.86         | ปานกลาง |
| 40.ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อต้อง<br>อยู่กับคนที่ฉันไม่คุ้นเคย                                       | 3<br>(2.3)        | 24<br>(18.2) | 40<br>(30.3)    | 53<br>(40.2) | 12<br>(9.1)          | 2.64             | 0.95         | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  |                   |              |                 |              |                      | $\bar{x} = 3.49$ | S.D. = 0.300 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5 แสดงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้รับบริการพบว่ากลุ่มประชากรมีค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 3.49 แสดงว่าผู้ให้บริการมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็มีเหตุผลที่ไม่พอใจการกระทำของฉัน ( $\bar{x} = 4.22$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ฉันทนไม่ได้ที่ต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบเคร่งครัด ( $\bar{x} = 2.46$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

3.ทัศนคติต่ออาชีพของผู้ให้บริการจากส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชน  
(รายละเอียดดังตารางที่ 6)

**ตารางที่ 6** จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่ออาชีพของผู้ให้บริการ

| ทัศนคติต่ออาชีพ   |                   |              |                 |              |                      | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|---|-------------------|--------------|-----------------|--------------|----------------------|-----------|------|---------|
|   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วย     | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่เห็นด้วย  | ไม่เห็นด้วยมากที่สุด |           |      |         |
| 1.ท่านคิดว่าอาชีพของท่านจะประสบความสำเร็จในอนาคต            | 15<br>(11.4)      | 47<br>(35.6) | 58<br>(43.9)    | 10<br>(7.6)  | 2<br>(1.5)           | 3.47      | 0.85 | ปานกลาง |
| 2.งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำหายความสามารถ                     | 18<br>(13.6)      | 48<br>(36.4) | 49<br>(37.1)    | 17<br>(12.9) | 0<br>(0.0)           | 3.50      | 0.88 | ปานกลาง |
| 3.ท่านคิดว่าอาชีพของท่านทำให้ท่านมีเพื่อนมากขึ้น            | 45<br>(13.6)      | 65<br>(36.4) | 20<br>(37.1)    | 2<br>(12.9)  | 0<br>(0.0)           | 4.15      | 0.79 | สูง     |
| 4.ท่านคิดว่ากรมมาทำงานสายเป็นความผิด                        | 33<br>(25.0)      | 68<br>(51.5) | 23<br>(17.4)    | 8<br>(6.1)   | 0<br>(0.0)           | 3.95      | 0.81 | สูง     |
| 5.อาชีพที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่ต่ำต้อยกว่าอาชีพอื่นในสังคม | 19<br>(14.4)      | 45<br>(34.1) | 22<br>(16.7)    | 33<br>(25.0) | 13<br>(9.8)          | 3.18      | 1.24 | ปานกลาง |
| 6.อาชีพที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่ผู้อื่นอยากคบหาสมาคมด้วย    | 7<br>(5.3)        | 58<br>(43.9) | 42<br>(31.8)    | 15<br>(11.4) | 10<br>(7.6)          | 3.28      | 0.99 | ปานกลาง |
| 7.ท่านรู้สึกท้อแท้เมื่อนึกถึงการปฏิบัติหน้าที่              | 11<br>(8.3)       | 59<br>(44.7) | 34<br>(25.8)    | 25<br>(18.9) | 3<br>(2.3)           | 3.37      | 0.96 | ปานกลาง |
| 8.ท่านพร้อมจะทำอาชีพอื่นทันทีถ้ามีโอกาส                     | 24<br>(18.2)      | 38<br>(28.8) | 56<br>(42.4)    | 12<br>(9.1)  | 2<br>(1.5)           | 3.53      | 0.94 | ปานกลาง |
| 9.ท่านทำงานที่ชอบอย่างเต็มความสามารถ                        | 45<br>(34.1)      | 59<br>(44.7) | 26<br>(19.7)    | 2<br>(1.5)   | 0<br>(0.0)           | 4.11      | 0.76 | สูง     |

(n=132)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

| ทัศนคติต่ออาชีพ  | เห็นด้วย    |              | ไม่เห็นด้วย      |              | $\bar{x}$  | S.D.         | ระดับ   |
|--|-------------|--------------|------------------|--------------|------------|--------------|---------|
|  | มากที่สุด   | ปานกลาง      | ปานกลาง          | มากที่สุด    |            |              |         |
| 10.ท่านกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่จนเสร็จสิ้นกระบวนการ | 13<br>(9.8) | 74<br>(56.1) | 27<br>(20.5)     | 14<br>(10.6) | 4<br>(3.0) | 3.59<br>0.91 | ปานกลาง |
| 11.อาชีพของท่านทำให้มีโอกาพัฒนาตนเองอยู่เสมอ               | 10<br>(7.6) | 53<br>(40.2) | 47<br>(35.6)     | 17<br>(12.9) | 5<br>(3.8) | 3.34<br>0.93 | ปานกลาง |
| 12.ท่านเต็มใจให้บริการกับผู้รับบริการทุกคน                 | 3<br>(2.3)  | 29<br>(22.0) | 77<br>(58.3)     | 15<br>(11.4) | 8<br>(6.1) | 4.07<br>0.96 | สูง     |
| ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                          |             |              | $\bar{x} = 3.63$ |              | S.D.=0.47  |              | ปานกลาง |

จากตารางที่ 6 แสดงระดับทัศนคติต่ออาชีพของผู้รับบริการพบว่ากลุ่มประชากรมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่ออาชีพเท่ากับ 3.63 แสดงว่าผู้ให้บริการมีระดับทัศนคติต่ออาชีพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าอาชีพของท่านทำให้ท่านมีเพื่อนมากขึ้น ( $\bar{x} = 4.13$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ อาชีพที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่ต่ำต้อยกว่าอาชีพอื่นในสังคม ( $\bar{x} = 3.18$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

4. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการจากส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล เอกชน (รายละเอียดดังตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ  
ของผู้ให้บริการ

(n=132)

| การรับรู้การบริการ                                     | จริงมากที่สุด | จริง         | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อยจริง | ไม่จริงเลย | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|--|---------------|--------------|--------------|-------------|------------|-----------|------|---------|
| 1.พื้นที่และเครื่องมือจัดไว้เป็นสัดส่วน                | 46<br>(34.8)  | 63<br>(47.7) | 19<br>(14.4) | 4<br>(3.0)  | 0<br>(0.0) | 4.14      | 0.77 | สูง     |
| 2.แสดงท่าทางยินดีต้อนรับ                               | 29<br>(22.0)  | 69<br>(52.3) | 29<br>(22.0) | 4<br>(3.0)  | 1<br>(0.8) | 3.91      | 0.79 | สูง     |
| 3.กล่าวคำ“สวัสดี”และไหว้เป็นการต้อนรับ                 | 34<br>(25.8)  | 54<br>(40.9) | 34<br>(25.8) | 7<br>(5.3)  | 3<br>(2.3) | 3.82      | 0.95 | สูง     |
| 4.กล่าวคำ“ขอบคุณ”และไหว้ก่อนลาจาก                      | 31<br>(23.5)  | 52<br>(39.4) | 38<br>(28.8) | 8<br>(6.1)  | 3<br>(2.3) | 3.75      | 0.95 | สูง     |
| 5.แจ้งลำดับในการรอตรวจโดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการถามก่อน | 22<br>(16.7)  | 56<br>(42.4) | 43<br>(32.6) | 11<br>(8.3) | 0<br>(0.0) | 3.67      | 0.85 | ปานกลาง |
| 6.ชี้แจงเหตุผลเมื่อต้องให้ผู้รับบริการรอนาน            | 16<br>(12.1)  | 66<br>(50.0) | 46<br>(34.8) | 3<br>(2.3)  | 1<br>(0.8) | 3.70      | 0.73 | สูง     |
| 7.ให้บัตรนัดพบแพทย์ทุกครั้งที่มีการนัดครั้งต่อไป       | 37<br>(28.0)  | 61<br>(46.2) | 30<br>(22.7) | 2<br>(1.5)  | 2<br>(1.5) | 3.97      | 0.84 | สูง     |
| 8.ติดตามอาการของผู้รับบริการหลังพบแพทย์ไปแล้ว          | 21<br>(15.9)  | 75<br>(56.8) | 26<br>(19.7) | 9<br>(6.8)  | 1<br>(0.8) | 3.80      | 0.81 | สูง     |
| 9.กระตือรือร้นในการให้บริการ                           | 29<br>(22.0)  | 67<br>(50.8) | 28<br>(21.2) | 7<br>(5.3)  | 1<br>(0.8) | 3.87      | 0.83 | สูง     |
| 10.รับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการอย่างตั้งใจ              | 27<br>(20.5)  | 66<br>(50.0) | 33<br>(25.0) | 5<br>(3.8)  | 1<br>(0.8) | 3.85      | 0.81 | สูง     |



## ตารางที่ 7 (ต่อ)

| การรับรู้การบริการ   | จริงมากที่สุด | จริง         | ค่อนข้างจริง | ไม่ค่อยจริง | ไม่จริงเลย | $\bar{x}$        | S.D.        | ระดับ   |
|--|---------------|--------------|--------------|-------------|------------|------------------|-------------|---------|
|  |               |              |              |             |            |                  |             |         |
| 11. ผู้รับบริการได้ตรวจตรงตามเวลาที่นัดไว้                   | 23<br>(17.4)  | 62<br>(47.0) | 34<br>(25.8) | 10<br>(7.6) | 3<br>(2.3) | 3.69             | 0.92        | สูง     |
| 12. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ                     | 23<br>(17.4)  | 57<br>(43.2) | 39<br>(29.5) | 8<br>(6.1)  | 5<br>(3.8) | 3.64             | 0.96        | ปานกลาง |
| 13. มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า                       | 35<br>(26.5)  | 67<br>(50.8) | 28<br>(21.2) | 1<br>(0.8)  | 1<br>(0.8) | 4.01             | 0.76        | สูง     |
| 14. มีความรู้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ               | 23<br>(17.4)  | 77<br>(58.3) | 30<br>(22.7) | 1<br>(0.8)  | 1<br>(0.8) | 3.90             | 0.70        | สูง     |
| 15. อธิบายการเตรียมตัวก่อนมาพบแพทย์ในกรณีที่มีการตรวจพิเศษ   | 42<br>(31.8)  | 59<br>(44.7) | 30<br>(22.7) | 1<br>(0.8)  | 0<br>(0.0) | 4.07             | 0.75        | สูง     |
| 16. มีป้ายชื่อผู้ให้บริการและหน่วยงานชัดเจน                  | 43<br>(32.6)  | 59<br>(44.7) | 23<br>(17.4) | 6<br>(4.5)  | 1<br>(0.8) | 4.03             | 0.86        | สูง     |
| 17. ปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค                       | 22<br>(16.7)  | 74<br>(56.1) | 28<br>(21.2) | 4<br>(3.0)  | 4<br>(3.0) | 3.80             | 0.85        | สูง     |
| 18. รับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจ       | 28<br>(21.2)  | 75<br>(56.8) | 22<br>(16.7) | 5<br>(3.8)  | 2<br>(1.5) | 3.92             | 0.81        | สูง     |
| 19. จำข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้รับบริการได้                      | 19<br>(14.4)  | 66<br>(50.0) | 43<br>(32.6) | 3<br>(2.3)  | 1<br>(0.8) | 3.75             | 0.75        | สูง     |
| 20. ให้เกียรติผู้รับบริการเสมอแม้ว่าจะมีความคุ้นเคยกันมาก่อน | 29<br>(39.3)  | 70<br>(46.7) | 27<br>(18.0) | 5<br>(3.3)  | 1<br>(0.7) | 3.91             | 0.80        | สูง     |
| ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                             |               |              |              |             |            | $\bar{x} = 3.86$ | S.D. = 0.45 | สูง     |

จากตารางที่ 7 แสดงการรับรู้คุณภาพการบริการของให้รับบริการจากส่วนงานผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการเท่ากับ 3.86 แสดงว่าผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อการบริการในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื้นที่และเครื่องมือจัดไว้เป็นสัดส่วน ( $\bar{x}=4.14$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูงและข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.64$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

### ส่วนที่ 3. การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่วนงานผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามเพศชายและเพศหญิง

| (n=132)         |       |           |      |       |       |
|-----------------|-------|-----------|------|-------|-------|
| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน | $\bar{x}$ | SD   | t     | p     |
| เพศ             |       |           |      |       |       |
| ชาย             | 43    | 3.8535    | 0.56 | 0.078 | 0.930 |
| หญิง            | 89    | 3.8461    | 0.38 |       |       |

จากตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการแยกตามเพศแล้วพบว่า ผู้รับบริการเพศชายกับผู้รับบริการเพศหญิง มีการรับรู้การบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามกลุ่มอายุ

(n=132)

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS    | F      | p     |
|------------------|-----|-------|-------|--------|-------|
| อายุ             |     |       |       |        |       |
| ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 2.06  | 1.031 | 5.42** | 0.005 |
| ภายในกลุ่ม       | 129 | 24.51 | 0.190 |        |       |
| รวม              | 131 | 26.57 |       |        |       |

\*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อต้องการทราบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันกลุ่มใดมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่จากค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโดยจำแนกตามอายุปรากฏผลดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffé

(n=132)

| ตัวแปร<br>กลุ่มอายุ | $\bar{x}$ | อายุน้อยกว่า 25 ปี | อายุ 26- 35 ปี | อายุมากกว่า 35 ปี |
|---------------------|-----------|--------------------|----------------|-------------------|
| อายุน้อยกว่า 25 ปี  | 3.82      | -                  | .105           | .160              |
| อายุ 26- 35 ปี      | 3.72      |                    | -              | .260**            |
| อายุมากกว่า 35 ปี   | 3.98      |                    |                | -                 |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 26 - 35 ปี กับมากกว่า 35 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 26 - 35 ปี

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=132)

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS    | F    | p     |
|------------------|-----|-------|-------|------|-------|
| ระดับการศึกษา    |     |       |       |      |       |
| ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.36  | 0.181 | 0.89 | 0.410 |
| ภายในกลุ่ม       | 129 | 26.21 | 0.203 |      |       |
| รวม              | 131 | 26.57 |       |      |       |

จากตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้

(n=132)

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS    | F    | p     |
|------------------|-----|-------|-------|------|-------|
| รายได้           |     |       |       |      |       |
| ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.44  | 0.220 | 1.08 | 0.340 |
| ภายในกลุ่ม       | 129 | 26.13 | 0.203 |      |       |
| รวม              | 131 | 26.57 |       |      |       |

จากตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้รับบริการที่รายได้ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่13 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ

(n=132)

|       | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS    | F     | p     |
|-------|------------------|-----|-------|-------|-------|-------|
| อาชีพ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.33  | 0.113 | 0.550 | 0.641 |
|       | ภายในกลุ่ม       | 128 | 26.23 | 0.205 |       |       |
|       | รวม              | 131 | 26.57 |       |       |       |

จากตารางที่13 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่14 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ

(n=132)

|                             | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS    | F    | p     |
|-----------------------------|------------------|-----|-------|-------|------|-------|
| ระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.01  | 0.003 | 0.01 | 0.980 |
|                             | ภายในกลุ่ม       | 129 | 26.56 | 0.206 |      |       |
|                             | รวม              | 131 | 26.57 |       |      |       |

จากตารางที่14 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานะภาพสมรส แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการจำแนกตามกลุ่มอายุ

| (n=132) |                  |     |       |       |      |       |
|---------|------------------|-----|-------|-------|------|-------|
|         | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS    | F    | p     |
| อายุ    |                  |     |       |       |      |       |
|         | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.92  | 0.461 | 2.22 | 0.113 |
|         | ภายในกลุ่ม       | 129 | 26.78 | 0.208 |      |       |
|         | รวม              | 131 | 27.71 |       |      |       |

จากตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

| (n=132)          |       |           |      |       |       |
|------------------|-------|-----------|------|-------|-------|
| ระดับการศึกษา    | จำนวน | $\bar{x}$ | SD   | t     | p     |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 88    | 3.8744    | 0.39 | -0.40 | 0.691 |
| ปริญญาตรี        | 43    | 3.8721    | 0.55 |       |       |

จากตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีการรับรู้การบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการจำแนกตาม  
ประสบการณ์การทำงาน

| (n=132)              |     |       |       |       |       |  |
|----------------------|-----|-------|-------|-------|-------|--|
| แหล่งความ<br>แปรปรวน | df  | SS    | MS    | F     | p     |  |
| ประสบการณ์การทำงาน   |     |       |       |       |       |  |
| ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 1.68  | 0.378 | 4.17* | 0.013 |  |
| ภายในกลุ่ม           | 129 | 26.02 | 0.208 |       |       |  |
| รวม                  | 131 | 27.71 |       |       |       |  |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อต้องการทราบว่าผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันกลุ่มใดมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงานปรากฏผลดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการจำแนกตาม  
ประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffé

| (n=132)            |           |          |           |               |
|--------------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| ตัวแปร             | $\bar{x}$ | 1 - 5 ปี | 6 - 10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
| ประสบการณ์การทำงาน |           |          |           |               |
| 1-5 ปี             | 3.77      | -        | .107      | .351*         |
| 6-10ปี             | 3.88      |          | -         | .243          |
| มากกว่า 10 ปี      | 4.12      |          |           | -             |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการแยกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี กับมากกว่า 10 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการจำแนกตามสถานภาพสมรส

| (n=132)          |     |       |      |      |       |  |
|------------------|-----|-------|------|------|-------|--|
| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS   | F    | p     |  |
| สถานภาพสมรส      |     |       |      |      |       |  |
| ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.14  | 0.07 | 0.33 | 0.715 |  |
| ภายในกลุ่ม       | 129 | 27.56 | 0.21 |      |       |  |
| รวม              | 131 | 27.71 |      |      |       |  |

จากตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการตามสถานภาพสมรสพบว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

| (n=132)                  |       |           |       |        |      |
|--------------------------|-------|-----------|-------|--------|------|
| การเปรียบเทียบ           | จำนวน | $\bar{x}$ | SD    | t      | p    |
| การรับรู้คุณภาพการบริการ |       |           |       |        |      |
| ผู้รับบริการ             | 132   | 3.84      | 0.450 | -0.309 | .758 |
| ผู้ให้บริการ             | 132   | 3.86      | 0.459 |        |      |



จากตารางที่20 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้การบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ความฉลาดทางอารมณ์และทัศนคติต่ออาชีพ สามารถร่วมกันทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครได้

ตารางที่21 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อให้ตัวแปรอิสระ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส ความฉลาดทางอารมณ์ ทัศนคติต่ออาชีพ เป็นตัวพยากรณ์ และ การรับรู้คุณภาพการบริการเป็นตัวแปรตาม

(n=132)

| ตัวพยากรณ์         | B                     | Beta                                 | t       | p    |
|--------------------|-----------------------|--------------------------------------|---------|------|
| ประสบการณ์การทำงาน | .032                  | .234                                 | 2.754** | .007 |
| ความฉลาดทางอารมณ์  | .333                  | .169                                 | 1.985*  | .045 |
| Constant = 4.847   |                       |                                      |         |      |
| R = .295           | R <sup>2</sup> = .087 | R <sup>2</sup> <sub>Adj</sub> = .072 |         |      |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่21 พบว่าประสบการณ์การทำงานและความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 8.7

สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{การรับรู้คุณภาพการบริการ} = 4.84 + .032(\text{ประสบการณ์การทำงาน}) + .33(\text{ความฉลาดทางอารมณ์})$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบสามารถอธิบายได้ดังนี้

ถ้าผู้ให้บริการมีประสบการณ์การทำงานเท่ากัน มีความฉลาดทางอารมณ์เท่ากัน คาดว่าผู้ให้บริการจะมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการเท่ากับ 4.84

ถ้าผู้ให้บริการมีความฉลาดทางอารมณ์เท่ากัน และประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี คาดว่าผู้ให้บริการจะมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น .032

ถ้าผู้ให้บริการมีประสบการณ์การทำงานเท่ากัน มีระดับความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าผู้ให้บริการจะมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น .333

และสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{การรับรู้คุณภาพการบริการ} = .234(\text{ประสบการณ์การทำงาน}) + 1.69(\text{ความฉลาดทางอารมณ์})$$

ถ้าผู้ให้บริการมีความฉลาดทางอารมณ์เท่ากัน และมีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี คาดว่าผู้ให้บริการจะมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น .234

ถ้าผู้ให้บริการมีประสบการณ์การทำงานเท่ากัน มีระดับความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าผู้ให้บริการจะมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น 1.69

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นตารางแสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ดังตารางที่23

ตารางที่23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| ชื่อตัวแปร                      | ผู้รับบริการ          |                          | ผู้ให้บริการ          |                          |
|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
|                                 | เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน |
| เพศ                             |                       | ✓                        | -                     | -                        |
| อายุ                            | ✓                     |                          |                       | ✓                        |
| การศึกษา                        |                       | ✓                        |                       | ✓                        |
| รายได้                          |                       | ✓                        | -                     | -                        |
| อาชีพ                           |                       | ✓                        | -                     | -                        |
| ระยะเวลาที่<br>เป็นผู้รับบริการ |                       | ✓                        |                       |                          |
| ประสบการณ์<br>การทำงาน          | -                     | -                        | ✓                     |                          |
| สถานภาพสมรส                     | -                     | -                        |                       | ✓                        |
| ความฉลาด<br>ทางอารมณ์           | -                     | -                        | ✓                     |                          |
| ทัศนคติต่อ<br>อาชีพ             | -                     | -                        |                       | ✓                        |

### ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้เดือนละไม่เกิน 10,000 บาท และเป็นผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเป็นระยะเวลา 1-4 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการ เท่ากับ 3.84 ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง และจากการเปรียบเทียบและทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นไม่พบความแตกต่างนอกจากนี้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าอายุ สามารถทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ในส่วนของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่อายุ 20-25 ปี ได้รับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสเป็น โสด และประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 1- 4 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 3.49 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่ออาชีพ เท่ากับ 3.63 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการเท่ากับ 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับสูง และจากการเปรียบเทียบและทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง นอกจากนี้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ประสบการณ์การทำงานและความฉลาดทางอารมณ์สามารถอธิบายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการได้

**สมมติฐานที่ 1** ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

**เพศ** พบว่าผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบการให้บริการของ โรงพยาบาลมีมาตรฐานที่เป็นสากลผู้ให้บริการทุกคน ได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีเสมอ จึงอาจเป็นสาเหตุให้ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมี

การรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาริณี (2542) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า เพศต่างก็มีคุณภาพการบริการตามความคาดหวังไม่แตกต่างกัน จันจิรา(2542)ที่ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ โดยพบว่าเพศของลูกค้าต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และ โสภิตา(2546) ที่ศึกษาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน

**อายุ** พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 26-35 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในชีวิตมากกว่า มีการเปรียบเทียบประสบการณ์กับบริการที่ผ่านมาในอดีต จึงทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของการบริการมากกว่าจึงมีการรับรู้สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร(2545)ที่ศึกษาคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ 2 โดยพบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่สอดคล้องกันเอื้อมเดือน(2546) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพ พบว่าอายุเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการและ โสภิตา(2546) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือตอนบนผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกแตกต่างกัน

**ระดับการศึกษา** พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้รับบริการส่วนใหญ่สนใจในสุขภาพตัวเองมากขึ้นการรับรู้ข่าวสารต่างๆก็สามารถทำได้ไม่แตกต่างกันมากนัก จึงอาจเป็นสาเหตุของการให้ความสำคัญกับบริการและสิทธิต่างๆของผู้รับบริการที่ควรจะได้ จึงทำให้มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันจิรา(2545)ที่ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ โดยพบว่าระดับการศึกษาของลูกค้าต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และนิค(2547) ที่ศึกษา การรับรู้ของผู้รับบริการ ในสถานประกอบการอุตสาหกรรม พบว่าระดับผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

**รายได้** พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันนี้บริษัทเอกชนต่างๆให้ความสำคัญกับสุขภาพของพนักงานมากขึ้นจึงได้มีการทำสัญญากับโรงพยาบาลในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของพนักงานทำให้พนักงานแม้ว่าจะมีรายได้ไม่สูงมากก็สามารถใช้บริการในโรงพยาบาลที่มีคุณภาพสูงและโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร(2545)ที่ศึกษาคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ 2 โดยพบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการสอดคล้องกันและจันจิรา(2542)ที่ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ โดยพบว่าของลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

**อาชีพ** พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการที่เข้ามารับการรักษานในโรงพยาบาลย่อมต้องการบริการที่ดี และหายจากโรคที่เป็นอยู่ ไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดก็ต้องมีความสนใจและใส่ใจในคุณภาพการบริการที่ตนเองได้รับทั้งนั้น จึงอาจเป็นสาเหตุที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร(2545)ที่ศึกษาคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ 2 โดยพบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการสอดคล้องกัน

**ระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ** พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องแม้ว่าผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในระยะเวลาที่ไม่ยาวนานก็สามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการที่มีอยู่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์(2548) ที่ศึกษา การรับรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษากลุ่มสาขาแยกบางนา และสาขาบางนา-ตราด กม.4 พบว่าระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

**อายุ** พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลมีการอบรมให้กับผู้ให้บริการก่อนที่จะมีการเริ่มปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งมีการปฐมนิเทศพนักงานซึ่งจะมีการแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบถึงเป้าหมายของโรงพยาบาล วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล ซึ่งในขณะที่ปฏิบัติงานไปแล้วก็มีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอทุกปีทำให้พนักงานที่มีอายุเพิ่มขึ้นก็มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับจึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์(2543) ที่ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ศึกษาเฉพาะบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่นจำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

**ระดับการศึกษา** พบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะการทำงานในส่วนงานผู้ช่วยนอคนั้นเป็นการทำงานที่มุ่งเน้นการทำงาน โดยไม่แบ่งแยกระดับการศึกษาและมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมแม้จะต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือผู้รับบริการอาจซักถามปัญหาสุขภาพในบางครั้งทางโรงพยาบาลก็มีการสัมมนาโรคต่างๆทุกสัปดาห์และเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าฟังด้วย รวมถึงการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุหนึ่งแม้ว่าผู้รับบริการมีระดับการศึกษาต่างกันจึงมีการรับรู้คุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ฉัตรฤดี(2543) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และรุ่งทิพย์(2543) ที่ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ศึกษาเฉพาะบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่นจำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

**ประสบการณ์การทำงาน** พบว่าผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าเป็นผู้ที่มีทักษะในการทำงานมากกว่า โดยรู้ว่าควรบริการผู้รับบริการอย่างไรจึงเกิดความประทับใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรฤดี(2543) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

**สถานภาพสมรส** พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นเกิดเนื่องมาจากทัศนคติและการฝึกอบรมเป็นสำคัญ รวมถึงนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และพนักงานต้องมีการเรียนรู้และปรับตัวเพื่อให้ตนเองปฏิบัติงานได้ แม้ว่าจะมีภาระครอบครัวหรือปัญหาที่ต้องรับผิดชอบมากมายเพียงใดก็ตาม หรืออาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนมากมีสถานภาพสมรสเป็นโสดคือมีถึงร้อยละ 72.7 ขณะที่ผู้ที่สมรสแล้วเพียงร้อยละ 23.5 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่เพียงร้อยละ 3.8 จึงอาจทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้คลาดเคลื่อนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฤดี(2543) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันและเนารัตน์(2547)ที่ศึกษาพฤติกรรมการบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิศสิน พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการบริการ ไม่แตกต่างกัน

### **สมมติฐานที่ 3** การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแตกต่างกัน

พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน คือ ค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพการบริการทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง เหมือนกัน การรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวม ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=3.84$   $SD = 0.45$  จากตารางที่ 2) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลศรี (2543) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า พบว่าคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ วิริยา (2546) ที่ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพิจิตร พบว่าการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=3.86$   $SD = 0.45$  จากตารางที่ 6) ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่บุคลากร ได้มีการพัฒนาบุคลากร เช่น มีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากร อบรมภาษาอังกฤษ พัฒนาทักษะการสื่อสาร จัดให้มีการศึกษาดูงานที่โรงพยาบาลในเครือเดียวกันเพื่อมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เน้นการแต่งกายของผู้ให้บริการให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ จัดสิ่งแวดล้อมให้สะอาดสวยงาม มีสวนหย่อมในการพักผ่อนหย่อนใจ ปรับปรุงระบบการบริการ และนำระบบคอมพิวเตอร์



เข้ามาใช้ในหลายๆขั้นตอนของการให้บริการ ทั้งทำบัตร เก็บข้อมูล ทำให้การบริการมีความรวดเร็วมากขึ้น เพิ่มความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการลดขั้นตอนต่างๆน้อยลง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ จัดให้มีโทรทัศน์ในบริเวณที่รอตรวจ และจัดให้มีมุมหนังสือพิมพ์ เอกสารเกี่ยวกับสุขภาพต่างๆ วารสารของโรงพยาบาล คู่มือการดูแลสุขภาพ

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์และทัศนคติต่ออาชีพ สามารถร่วมกันทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครได้

จากผลการวิจัย ความสามารถในการทำนาย การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ พบว่า ประสบการณ์การทำงาน และ ความฉลาดทางอารมณ์ร่วมกันอธิบายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

**ประสบการณ์การทำงาน** ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากเป็นผู้ที่มีทักษะในการทำงานสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้ดีกว่า เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้ดีกว่าซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของ ทุกองค์การที่มุ่งให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความแตกต่างในธุรกิจและรักษาระดับบริการให้เหนือคู่แข่ง ดังนั้นประสบการณ์ในการทำงานจึงสามารถทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของVydellingum(2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานของพยาบาลกับการให้การดูแลผู้ป่วย พบว่าประสบการณ์การทำงานของพยาบาลส่งผลกับการให้การดูแลผู้ป่วยคลสิริ(2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศของค์การ ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกันและอภิรดี(2545) ที่ศึกษาผลของความรูสึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพบริการของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้

**ความฉลาดทางอารมณ์** ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับที่สูงจะสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ได้ดีมีการจัดการอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ลักษณะการทำงานของผู้ให้บริการต้องมีความสามารถและทักษะทั้งในด้านการ

ปฏิบัติการพยาบาล และทักษะส่วนบุคคล สามารถให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ มี  
 ภูมิปัญญาที่จะใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม มีคุณธรรม จริยธรรม ทั้งในด้าน  
 ส่วนตัวและหน้าที่การงานมีศักยภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความจริงใจ อารมณ์มั่นคงสามารถ  
 ควบคุมตนเองได้ สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างไม่เลือกชั้นวรรณะ ดังนั้นความฉลาดทาง  
 อารมณ์จึงสามารถทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คลศิริ(2548)  
 ที่ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพยาบาล  
 วิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับ  
 ตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง และ  
 ด้านการจัดการสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาล  
 วิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจได้ และอภิรดี(2545) ที่ศึกษาผลของความรู้สึกลึกมีคุณค่าในตนเองและ  
 ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2  
 ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ที่มีองค์ประกอบด้านแรงจูงใจสามารถพยากรณ์คุณภาพการ  
 บริการได้และไพบุลย์(2544) ทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและ  
 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการบนการบินไทย ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรด้าน  
 ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
 ได้