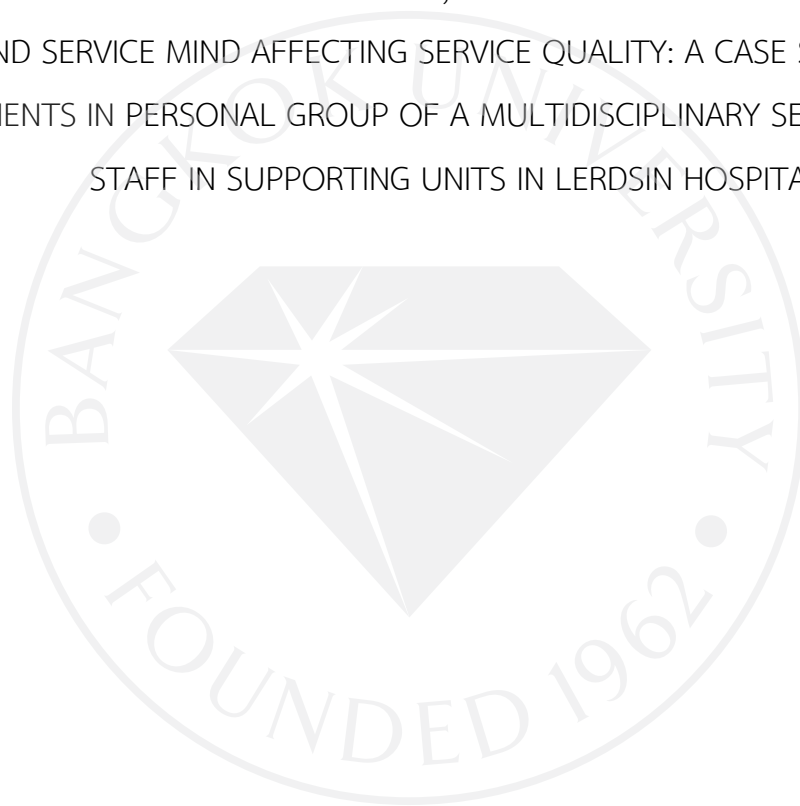


อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

THE IMPACT OF CORPORATE IMAGE, CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND SERVICE MIND AFFECTING SERVICE QUALITY: A CASE STUDY OF PATIENTS IN PERSONAL GROUP OF A MULTIDISCIPLINARY SERVICES AND STAFF IN SUPPORTING UNITS IN LERDSIN HOSPITAL



อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อ  
คุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วน  
สนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

THE IMPACT OF CORPORATE IMAGE, CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND  
SERVICE MIND AFFECTING SERVICE QUALITY: A CASE STUDY OF PATIENTS IN  
PERSONAL GROUP OF A MULTIDISCIPLINARY SERVICES AND STAFF IN SUPPORTING  
UNITS IN LERDSIN HOSPITAL

กมลมาส จันทเพชร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2559



© 2559

กมลมาส จั่นเพชร

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง อธิปไตยของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการที่มีผลต่อ  
คุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่  
ส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเลิดสิน

ผู้วิจัย กมลมาส จันเพชร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัฒน์ พรหมสุวรรณ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.ธิปไตย โสเถียรธรรม)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 22 เดือน กันยายน พ.ศ. 2559

กมลมาส จันทเพชร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กันยายน 2559, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อ  
คุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วน  
สนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน (134 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ของ  
บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล  
เลิดสิน (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการมีส่วนร่วมทางสังคมของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ  
สหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน (3) เพื่อศึกษาความ  
คิดเห็นของผู้ป่วยต่อความประทับใจในการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพสหวิชาชีพ และ  
เจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน (4) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของ  
ผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน  
บริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน และ (5) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์  
การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของ  
บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วน  
สนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือ  
ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า  
เบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์สถิติสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างด้านสถานภาพ ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ อิทธิพลของ  
ภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และการสร้างความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการ  
บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



อนุมัติ:



อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Janpetch, K. M.B.A., September 2016, Graduate School, Bangkok University.  
The Impact of Corporate Image, Corporate Social Responsibility and Service Mind  
Affecting Service Quality : A Case Study of Patients In Personal Group of A  
Multidisciplinary Services and Staff In Supporting Units In Lerdsin Hospital (134 pp.)  
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

#### ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to examine the opinion of patients corporate image of patients in personal group of a multidisciplinary services and staff in supporting units in Lerdsin Hospital, (2) to examine the opinion of patients corporate social responsibility of patients in personal group of a multidisciplinary services and staff in supporting units in Lerdsin Hospital, (3) to examine the opinion of patients service mind of patients in personal group of a multidisciplinary services and staff in supporting units in Lerdsin Hospital, (4) to examine the opinion of patients service quality of patients in personal group of a multidisciplinary services and staff in supporting units in Lerdsin Hospital ;and (5) to examine the opinion of patients corporate image corporate social responsibility and service mind affecting service quality : a case study of patients in personal group of a multidisciplinary services and staff in supporting units in Lerdsin Hospital. The sample in this research was 400 patients in personal group of a multidisciplinary services and staff in supporting units in Lerdsin Hospital. The research instrument was a questionnaire and the statistical methods used for data analysis were the percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The research was found that the differences of demographic were found not affected on quality of services. In addition, the impact of image, corporate social responsibility and service mind were found affected on quality of services at the statistical significant of 0.05.



Approved: \_\_\_\_\_

Thesis Advisor



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.ทิปต์ โสถาวรธรรม ที่เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา ชี้แนะทางในการทำงานวิจัยทุกๆขั้นตอนและอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ที่ผู้วิจัยประสบพบเจอในการทำงานวิจัยครั้งนี้ด้วยความเอาใจใส่และความเมตตา ช่วยตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับด้านการวิเคราะห์สถิติสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ซึ่งทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ และรศ.ทองฟู ศิริวงศ์ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อทำให้งานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ชายและเพื่อนทุกคนที่ให้การช่วยเหลือ และคอยสนับสนุนผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่านที่ช่วยประสานงานต่างๆ เกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ความรู้และคุณประโยชน์ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีงามให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

กมลมาส จันทเพชร

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.4 นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	12
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางสังคม	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความประทับใจในการบริการ	19
2.4 แนวคิดการบริหารและการบริการโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน	23
2.5 บริบทของโรงพยาบาลเลิศสิน	28
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	43
2.8 สมมติฐานของการวิจัย	44
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	45
3.1 กลุ่มประชากร	45
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	45
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	46
3.4 ขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องมือ	47
3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ	48
3.6 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	49
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) ระเบียบวิธีวิจัย	
3.8 การแปลผลข้อมูล	53
3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล	54
3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	61
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	64
ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพ	64
ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์	67
ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม	74
ส่วนที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ	80
ส่วนที่ 5 คุณภาพการให้บริการ	87
ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบตามสมมติฐาน	95
ส่วนที่ 7 สรุปผลการภาพรวมของปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์การมีส่วนร่วมทางสังคม ความประทับใจในการบริการ และคุณภาพการบริการ	109
ส่วนที่ 8 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน	108
บทที่ 5 สรุปผลและอภิปรายผล	110
5.1 สรุปผลการศึกษา	110
5.2 การอภิปรายผล	112
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้	115
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	116
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	120
ประวัติผู้เขียน	134
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในวิทยานิพนธ์	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: แสดงจำนวนแพทย์ จำแนกตามสาขา และประเภทการจ้าง	30
ตารางที่ 2.2: แสดงจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกระดับการศึกษาและประเภทการจ้าง	31
ตารางที่ 2.3: แสดงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	33
ตารางที่ 3.1: ปัจจัยทางด้านสถานภาพ	54
ตารางที่ 3.2: ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์	54
ตารางที่ 3.3: ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม	56
ตารางที่ 3.4: ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ	57
ตารางที่ 3.5: คุณภาพการให้บริการ	59
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของปัจจัยทางด้านสถานภาพ จะมีการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน	65
ตารางที่ 4.2: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution)	67
ตารางที่ 4.3: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องใน โรงพยาบาลเลิดสิน	69
ตารางที่ 4.4: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action)	71
ตารางที่ 4.5: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness)	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.6: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	73
ตารางที่ 4.7: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสินด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค	75
ตารางที่ 4.8: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสินด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อ แรงงานอย่างเป็นธรรม	76
ตารางที่ 4.9: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม	78
ตารางที่ 4.10: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านบุคลากรในโรงพยาบาล	80
ตารางที่ 4.11: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสินด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวม	83
ตารางที่ 4.12: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการให้บริการทางการแพทย์	85
ตารางที่ 4.13: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านความน่าเชื่อถือ (R: Reliability)	87

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านสร้างความมั่นใจ (A: Assurance)	89
ตารางที่ 4.15: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสินรูปลักษณะทางกายภาพ (T: Tangibles)	91
ตารางที่ 4.16: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy)	93
ตารางที่ 4.17: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการตอบสนอง (R: Responsiveness)	94
ตารางที่ 4.18: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ	96
ตารางที่ 4.19: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ	97
ตารางที่ 4.20: การวิเคราะห์รายคู่ของปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ	98
ตารางที่ 4.21: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา	99

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ	100
ตารางที่ 4.23: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามระดับรายได้	101
ตารางที่ 4.24: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพการสมรส	102
ตารางที่ 4.25: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนก ตามประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน	103
ตารางที่ 4.26: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเลิดสิน	104
ตารางที่ 4.27: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคมมีผลต่อ คุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน	105
ตารางที่ 4.28: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการมีผลต่อ คุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน	106
ตารางที่ 4.29: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยภาพรวมของภาพลักษณ์การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.30: สรุปผลภาพรวมของปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม ความประทับใจในการบริการและคุณภาพการบริการ	108
ตารางที่ 4.31: สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน	108





สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: โครงสร้างองค์กร	32
ภาพที่ 2.2: กรอบแนวคิดในการวิจัย	43



### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพของสังคมปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตเป็นอย่างมาก โดยมีสาเหตุเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป จึงทำให้มีการนำกลยุทธ์ต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ด้านการบริหารจัดการมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ามาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการบริการด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับด้วยมาตรฐานที่ดีพอการบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควรจากภาครัฐ เป็นต้น

ประกอบกับตามการศึกษาของพรเทพ เบญญาอภิกุล (2558, หน้า 36 – 38) ที่พบว่า ในการบริหารงานของโรงพยาบาลในประเทศไทยนั้น ได้มีการแบ่งระดับออกเป็น (1) ระดับปฐมภูมิ (Primary Care) ที่เป็นสถานบริการผู้ป่วยนอกสำหรับการรักษาทั่วไป เช่นคลินิก หรือสถานพยาบาลขนาดเล็ก และ (2) ระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) ที่เป็นสถานบริการในระดับที่มีศักยภาพในการรักษาสูงขึ้น มีการให้บริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในและรักษาโรคที่ซับซ้อนมากขึ้นและ (3) ระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ที่เป็นสถานบริการ หรือโรงพยาบาลที่สามารถให้การรักษาคบวงจรในโรคเฉพาะทาง และโรคที่มีความซับซ้อนสูง พร้อมด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยโดยบริการทั้งสามระดับนั้นมีผู้ให้บริการทั้งที่เป็นของรัฐและเอกชน เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลของสถานพยาบาล และกลยุทธ์ของโรงพยาบาลต่างๆ จะพบว่า โรงพยาบาลมีจำนวน 1,286 แห่งทั่วประเทศ โดยมีสถานพยาบาลของภาครัฐคิดเป็นร้อยละ 79.70 และสถานพยาบาลเอกชนคิดเป็นร้อยละ 20.30 เป็นต้น

การศึกษาดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับการศึกษาของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2553, หน้า 3-5) พบว่า ในการประกอบธุรกิจโรงพยาบาล มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยลดลงร้อยละ 1.43 ต่อปี อันเป็นผลมาจากการที่มีโรงพยาบาลทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก มีการเปิดจำนวนเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาพบว่าแนวโน้มของการเปิดโรงพยาบาล คือ ขนาดเล็ก มีเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 48.14 โดยถือว่าเป็นอัตราการเติบโตที่ค่อนข้างสูง และโรงพยาบาลขนาดเล็ก ก็ได้มีการแข่งขัน และทำให้เกิดการช่วงชิงฐานลูกค้าสำหรับโรงพยาบาลขนาดกลาง และขนาดใหญ่มากยิ่งขึ้น และส่งผลกระทบต่อทำให้โรงพยาบาลขนาดใหญ่ และขนาดกลาง จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์เพื่อทำให้เกิดการเข้าถึงผู้ป่วยให้มากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2553, หน้า 4) ได้จัดทำประมาณการรายได้ของธุรกิจจำแนกตามขนาดกิจการในปี พ.ศ. 2547-2551 พบว่า ในปี พ.ศ. 2547 โรงพยาบาลทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ต่างมีผลประกอบการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นในแต่ละปี ซึ่งมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.83 ต่อปี ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำตลาด ซึ่งมีรายได้สูงสุดในช่วงปี พ.ศ.2549-2551 ได้แก่ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ (บมจ.บางกอก เซน ฮอสปิทอล) โรงพยาบาลกรุงเทพ พัทยา โรงพยาบาลธนบุรี โรงพยาบาลพญาไท 1 โรงพยาบาลพญาไท 2 โรงพยาบาลรามคำแหง และโรงพยาบาลวิชัยยุทธ เป็นต้น และเมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ต่างๆ ในปีพ.ศ. 2552 – 2558 เช่น การศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2558) พบว่า แนวโน้มทางด้านการตลาด โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาล จะมีแนวโน้มที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ประเด็นที่สำคัญ คือ อัตราการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างประเทศในโรงพยาบาลเอกชนของไทย มีอยู่จำนวนประมาณ 2.81 ล้านครั้ง หรือเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 10.2 เป็นผลมาจากการที่โรงพยาบาลในประเทศได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรทางการแพทย์ มีทักษะ และมีความรู้ในมาตรฐานระดับโลก จึงเป็นผลทำให้ผู้ป่วยชาวต่างประเทศ เช่น เมียนมาร์ ญี่ปุ่น ตะวันออกกลาง และยุโรป เข้ามารักษาพยาบาลในประเทศไทยเพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่จะทำให้ประเทศไทยได้รับผลจากการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ ทำให้เกิดการแข่งขันที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคตได้

จากการศึกษาของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2553) และศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2558) ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบัน การแข่งขันในทางการตลาดของธุรกิจโรงพยาบาล มีอย่างสูงมาก จึงทำให้ผู้บริหารโรงพยาบาลจำนวนไม่น้อยจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจะต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นโรงพยาบาลในบริเวณใกล้เคียง เป็นต้น อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับการศึกษาของกระทรวงพาณิชย์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้โรงพยาบาลในปัจจุบัน ประสบความสำเร็จ คือ การนำเอาหลักการทางด้านการส่งเสริมภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ที่จะต้องมีการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมทางสังคม รวมไปถึงการที่โรงพยาบาลจะต้องมีกระบวนการต่างๆ เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการบริการในคุณภาพของการบริการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งกระบวนการดังกล่าว จะมีผลทำให้เกิดการเข้าถึง และสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการตัดสินใจเข้าใช้บริการในโรงพยาบาล เนื่องจากภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลจะเป็นสื่อกลางที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพิจารณาว่า โรงพยาบาลนั้น มีความน่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่น ตลอดจนมีศักยภาพหรือ

ประสิทธิภาพในการบริหารงานเป็นอย่างไร และจะทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจหรือเกิดแรงจูงใจในการใช้บริการในโรงพยาบาลนั้นๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาดังกล่าว ถือได้ว่า เป็นการศึกษาตามแนวคิดของ เอเคอร์ (Aaker, 1991) ที่วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ เช่น ภาพลักษณ์ด้านสินค้าและบริการ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ เกิดการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ที่องค์กรต่างๆ ได้มีการนำเสนอ เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมทางสังคม เป็นปัจจัยที่โรงพยาบาลจะต้องมีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการได้รับรู้ว่า โรงพยาบาลแต่ละแห่งนั้น มีการตอบสนองทางสังคมอย่างไร เช่น การให้ทุนบริจาคกับผู้พิการ หรือการลดค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้เจ็บป่วยที่เป็นผู้ด้อยโอกาส หรืออื่นๆ เป็นต้น ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยจะพิจารณาว่า โรงพยาบาลแต่ละแห่งนั้น มีการให้ความสำคัญกับประเด็นนี้อย่างไร อีกทั้งจะเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้ใช้บริการ สามารถมีส่วนร่วมในการบริจาคเงิน เช่น การที่โรงพยาบาลจะมีการแบ่งรายได้ส่วนหนึ่งที่มาจากการรักษาพยาบาล ให้กับมูลนิธิต่างๆ เป็นต้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล รู้สึกที่ดีว่าตนเองนั้น ก็มีส่วนร่วมในการร่วมบริจาคเงิน ถ้ามาใช้บริการกับโรงพยาบาลดังกล่าว เป็นต้น ซึ่งเป็นการศึกษาตามความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Corporate Social Responsibility หรือ CSR) Michael E. Potter และนักวิชาการท่านอื่นๆ ถึงกระบวนการที่องค์กรทุกแห่ง จะต้องมีการบริหารงาน ที่จะต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และจะเป็นการส่งเสริมทำให้บุคคลทั้งภายในองค์กร และนอกองค์กร เกิดการตระหนักรู้ในประเด็นดังกล่าวด้วย

3. การบริการ และคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะโรงพยาบาลส่วนใหญ่ จะมีกลยุทธ์ทางด้านการบริการเป็นปัจจัยลำดับแรกโดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากมีผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลทั่วไปจำนวนไม่น้อย จะพิจารณาและมีความคิดเห็นว่าโรงพยาบาลเอกชนนั้น จะมีความแตกต่างกับโรงพยาบาลภาครัฐ คือ การให้บริการ เพราะโรงพยาบาลภาครัฐส่วนใหญ่ จะมีราคาที่สูง มีการให้ใช้สวัสดิการ หรือโครงการ 30 บาท เป็นต้น แต่โรงพยาบาลเอกชนส่วนมาก จะไม่มีการให้บริการดังกล่าว จึงทำให้โรงพยาบาลเอกชน จำเป็นจะต้องมีการส่งเสริม และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ตลอดจนสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางด้านคุณภาพการให้บริการกับโรงพยาบาลคู่แข่ง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยทางด้านการสร้างความประทับใจในการบริการ ตามแนวคิดของ พาราสุรามาน, ไชธเมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ที่ได้กำหนดถึงหลักการในการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด

จากปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการดังกล่าวข้างต้น เมื่อพิจารณาจากการบริหารงานของโรงพยาบาลเกิดขึ้นในปัจจุบัน พบว่า โรงพยาบาลเกิดขึ้น กรมการแพทย์ เป็นโรงพยาบาลหนึ่งที่อยู่ใน

สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และมีการกำหนดจุดมุ่งหมายในการให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ เช่น การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรต่างๆ ให้มีความรู้ มีความสามารถในการทำงาน ที่เป็นไปตาม มาตรฐานของโรงพยาบาลในระดับสากล อีกทั้งยังทำให้พนักงานรู้จักถึงการประหยัด อดออม การทำให้ตนเองสามารถอยู่ในสังคมทางการแพทย์ได้ และมีการจัดฝึกอบรมในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงาน ในโรงพยาบาลเกิดคุณธรรมที่พึงประสงค์ และสามารถนำไปต่อยอดการทำให้เกิดบรรยากาศทาง สังคมในโรงพยาบาลที่ดี (โรงพยาบาลเลิศสิน, 2558)

จากนโยบายของโรงพยาบาลเลิศสินดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลฯ นั้น จะมุ่งที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ มีทักษะในการ ทำงานตามภาระงาน และบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการใช้ บริการ เกิดความเชื่อมั่น และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิศสิน เป็นต้น แต่ ปัจจุบันโรงพยาบาลเลิศสินได้ประสบกับปัญหาที่สำคัญต่างๆ ตามรายงานการประชุมของโรงพยาบาล เลิศสิน (2558) ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาทางด้านภาพลักษณ์ และคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเลิศสิน คือ ประชาชนจำนวนไม่น้อยจะมีความคิดเห็น และมีมุมมองว่าโรงพยาบาลเลิศสินเป็นโรงพยาบาลหนึ่ง ของรัฐ จึงทำให้ไม่สามารถจัดการบริหารงานทางด้านบริการที่ดี มีประสิทธิภาพเหมือนกับ โรงพยาบาลเอกชนต่างๆ อีกทั้ง เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากต่อวัน ทำให้โรงพยาบาลไม่ สามารถให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจกับผู้ใช้บริการ จำนวนไม่น้อย เป็นต้น

2. ปัญหาทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม ที่โรงพยาบาลเลิศสินไม่ได้มีกระบวนการดังกล่าว อย่างชัดเจน และขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องถึงโครงการต่างๆ ที่โรงพยาบาลได้มีการจัดทำ และดำเนินการขึ้นมา อีกทั้งผู้ใช้บริการจำนวนมาก ก็ไม่ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ จึงทำให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับ การมีส่วนร่วมทางสังคม มองว่า โรงพยาบาลขาดความตระหนักและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม ทางสังคม เป็นต้น

3. ปัญหาทางด้านบุคลากร คือ บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ยังขาดความรู้ และทักษะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการ ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่ไม่เป็นระบบ มีการแนะนำและให้คำปรึกษาในทางที่ผิด หรือไม่ครอบคลุม อีกทั้งยังมีการปล่อยปะละเลย เช่น เมื่อมีผู้ใช้บริการที่ป่วยเดินทางเข้ามา ก็ไม่มีการบริการที่นำรถเข็น มาให้กับผู้ใช้บริการดังกล่าวนั่งไป ทำให้ญาติของผู้ป่วย เกิดความรู้สึกรังเกียจ และที่สำคัญที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการของบุคลากรต่างๆ มีการใช้เวลานานจนเกินไป ทำให้ผู้ใช้บริการเกิด ความรู้สึกรังเกียจ และไม่พึงพอใจในการให้บริการ เป็นต้น

จากความเป็นมา และสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย และทางรัฐบาลเองก็ได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากร ในทุกพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ ยังต้องประสบกับปัญหาการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้น โรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ามาใช้บริการในระดับที่พึงพอใจ และโรงพยาบาลเลิศสิน เป็นโรงพยาบาลหนึ่งที่มีกำหนดระดับความสำเร็จในการพัฒนาตามขั้นตอนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) โดยเฉพาะคุณภาพทางการบริการในโรงพยาบาลเลิศสิน ตามการประเมินประจำปีพ.ศ. 2558 พบว่า (โรงพยาบาลเลิศสิน, 2558)

#### 1. การบริหารงานทั่วไป

1.1 โรงพยาบาลเลิศสิน ได้ผ่านเกณฑ์การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพตามที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกำหนดไว้ อีกทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากขั้นที่ 1 สามารถวิเคราะห์เป้าหมายของงานและวิเคราะห์หาโอกาสพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เป็นสถานบริการที่ผ่านการรับรอง HA และส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ป่วยหรือผู้เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิศสินต่อไป

1.2 โรงพยาบาลเลิศสิน มีการให้ความสำคัญกับการรับรองการสู่การเป็นองค์กรสุขภาพระดับชาติ โดยมุ่งเน้นภารกิจ 12 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์กลางของประเทศ (2) การสร้างและจัดการความรู้ด้านสุขภาพ (3) การประเมินนโยบายและเทคโนโลยีด้านสุขภาพ (4) การกำหนดและรับรองมาตรฐานบริการต่างๆ (5) การพัฒนาระบบกลไกการเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (6) การพัฒนากลไกด้านกฎหมายเพื่อเป็นเครื่องมือพัฒนาและดูแลสุขภาพประชาชน (7) การพัฒนางานสุขภาพโลกและความร่วมมือระหว่างประเทศ (8) การกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลของภาครัฐ ท้องถิ่น และเอกชน (9) การให้ข้อคิดเห็นต่อระบบการเงินการคลังด้านสุขภาพของประเทศ (10) การพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็นระบบเดียวมีคุณภาพใช้งานได้ (11) การกำหนดนโยบายและจัดการกำลังคนด้านสุขภาพ (12) เขตบริการสุขภาพ COE โดยกรมการแพทย์ มีบทบาทเป็นองค์กรกลางดำเนินการในเรื่องที่กำหนดอาศัยความเชี่ยวชาญของกรมการแพทย์ นำไปสู่การเสนอแนะนโยบาย การจัดการความรู้และวิชาการ การประเมินเทคโนโลยีและการกำหนดรับรองมาตรฐาน การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการจัดการ การติดตามประเมินผล และให้การสนับสนุนด้านวิชาการแก่เขตบริการสุขภาพ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานตามนโยบายอย่างเหมาะสม เป็นต้น

นอกจากนี้โรงพยาบาลเลิดสิน ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้เป็นสถาบันการศึกษา และบริการทางการแพทย์ชั้นนำที่มีคุณภาพระดับประเทศ ในปี 2562 จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ คือ (1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาเป็นสถาบันวิชาการและโรงเรียนแพทย์ชั้นนำ (2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการรักษาระดับตติยภูมิและสูงกว่าครบทุกสาขา (3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 ผลผลิตงานวิจัยและวิชาการ (4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 เชื่อมโยงระบบ Service Plan (5) ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (6) ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่จะพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงาน และบริการของโรงพยาบาลเลิดสินตาม ยุทธศาสตร์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผู้ป่วยที่ได้รับ บริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน เพื่อทำให้เกิดประโยชน์แก่โรงพยาบาลเลิดสิน สำหรับการนำข้อค้นพบหรือข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาโรงพยาบาลเลิดสินสามารถแข่งขันกับคู่แข่งให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการ บริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และ เจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการมีส่วนร่วมทางสังคมของบุคลากรกลุ่มสห วิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

1.2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อความประทับใจในการบริการของบุคลากรกลุ่มสห วิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

1.2.4 เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

1.2.5 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความ ประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วน สนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยสามารถกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้ ในประเด็นหัวข้อดังนี้

#### ขอบเขตด้านประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นต่างๆ ตามตัวแปรที่ประกอบไปด้วย ด้านภาพลักษณ์ ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม ด้านการสร้าง ความประทับใจในการบริการ และด้านคุณภาพการบริการของสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ในโรงพยาบาลเลิดสิน โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้รับทราบถึงระดับอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ อันจะส่งผลต่อผลการศึกษาต่อไป

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการกำหนดเนื้อหาของการวิจัย คือ (1) แนวคิดทางด้านภาพลักษณ์ (2) แนวคิดทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม (3) แนวคิดทางด้านความประทับใจในการบริการ และคุณภาพการให้บริการ (4) แนวคิดทางด้านการบริหารงานบุคคล และ (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามตัวแปรต่างๆ เป็นต้น

#### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน ในปีงบประมาณ 2558 ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2558 จำนวน 650,569 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยจะใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ร้อยละ 5 หรือมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ตามสูตรต่อไปนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{650,569}{1+650,569 (0.0025)} \\ &= 399.754 \end{aligned}$$



โดยกำหนดให้

$n$  = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

$N$  = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (Allowable Error)

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน  
จำนวนประมาณ 399.75 คน หรือเท่ากับ 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่ กันยายน พ.ศ. 2558 ถึง กันยายน พ.ศ. 2559

ขอบเขตด้านสถานที่

โรงพยาบาลเลิดสิน กรมการแพทย์ เลขที่ 190 ถนนสีลม แขวงศรีเวียง เขตบางรัก กรุงเทพฯ  
10500

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ  
การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเลิดสิน

3. ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคมของภาพลักษณ์

4. ปัจจัยการสร้างความประทับใจในการบริการของโรงพยาบาลเลิดสิน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) สร้าง  
ความมั่นใจ (A: Assurance) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T: Tangibles) การดูแลเอาใจใส่ (E:  
Empathy) การตอบสนอง (R: Responsiveness)

#### 1.4 นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกับ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดนิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.4.1 ด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง ลักษณะของผู้มารับบริการที่  
สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.4.2 ด้านภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเลิดสิน หมายถึง ภาพลักษณ์ของสาขาวิชาชีพ และ  
เจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล  
เลิดสินที่แสดงออกมาในการให้บริการกับผู้ให้บริการต่างๆ

1.4.3 ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคมของโรงพยาบาลเลิดสิน หมายถึง การที่โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมทางสังคมตามโครงการต่างๆ เช่น การจัดออกหน่วยบริการนอกสถานที่ เพื่อบริการฉีดวัคซีนคอตีบ-บาดทะยักแก่ประชาชน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ในเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2558 อันจะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ของผู้เข้ามาใช้บริการต่างๆ

1.4.4 ด้านความประทับใจในการบริการ หมายถึง การที่บุคลากรในตำแหน่งสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ได้มีการให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด โดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

1.4.5 ด้านคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ในโรงพยาบาลเลิดสิน หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการที่บุคลากรในโรงพยาบาลเลิดสิน ได้มีการปฏิบัติกับผู้ใช้บริการที่เรียกว่า การให้บริการ เป็นต้น ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ (1) ด้านความน่าเชื่อถือ (R: Reliability) (2) สร้างความมั่นใจ (A: Assurance) (3) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T: Tangibles) (4) การดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy) (5) การตอบสนอง (R: Responsiveness) โดยมีรายละเอียดตามความหมายต่อไปนี้

1.4.5.1 ด้านความน่าเชื่อถือ (R: Reliability) หมายถึง คุณภาพการให้บริการที่โรงพยาบาลเลิดสินมีการจัดทำมาตรฐาน การผ่านการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน มีใบประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง รวมถึงมีผู้รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่เพียงพอต่อการตรวจสอบ และการแลกเปลี่ยนประจำตัวประชาชนทุกครั้ง เพื่อทำให้เกิดความถูกต้อง และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

1.4.5.2 สร้างความมั่นใจ (A: Assurance) หมายถึง การที่โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงมาตรฐานหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากร เช่น แพทย์ พยาบาล ในวารสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น อีกทั้งมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การตีพิมพ์ประกาศประสบการณ์ในการรักษาของแพทย์ต่างๆ เพื่อเป็นการรับประกันผลการรักษาพยาบาล และเป็นมาตรฐานในทุกโรค โดยมีการแสดงคุณสมบัติของแพทย์เป็นเครื่องยืนยัน

1.4.5.3 รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T: Tangibles) หมายถึง การที่โรงพยาบาลเลิดสิน มีการจัดบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเป็นโรงพยาบาลชั้นนำ มีระบบการรักษาความสะอาดที่เป็นมาตรฐาน เช่น การมีเครื่องฟอกอากาศประจำทุกจุด หรือการมีสบู่มือ หรือสบู่แอลกอฮอล์ประจำทุกแห่ง และมีการใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการรักษาพยาบาล เป็นต้น

1.4.5.4 การดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy) หมายถึง การที่โรงพยาบาลเลิดสิน มีการดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบการดูแลผู้ป่วยที่เป็นระบบ ตลอดเวลา อีกทั้งมีการตรวจสอบผู้ป่วยที่มานอนพักในโรงพยาบาลฯ ทุกชั่วโมง เป็นต้น

1.4.5.5 การตอบสนอง (R: Responsiveness) หมายถึง การที่โรงพยาบาลเลิดสิน มีการบริหารงานและปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข และมีการจัดเอกสารทางวิชาการต่างๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ให้กับผู้ที่สนใจทั่วไป รวมถึงมีระบบประกันสังคมเพื่อให้บริการกับผู้ป่วยที่สามารถใช้สิทธิต่างๆ ได้ เป็นต้น

1.4.6 สหวิชาชีพหมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ มีความรู้ทักษะ และความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างมีระบบ และเป็นกระบวนการ โดยอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เดียวกันในการปฏิบัติงาน โดยจะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่องเพื่อการประเมินสภาพการณ์ของปัญหา และมีความรับผิดชอบร่วมกันทั้งกระบวนการ เป็นต้น

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้ จะมีประโยชน์ที่จะได้รับ คือ

### 1.5.1 เชิงนโยบาย

1.5.1.1 ผู้บริหาร และคณะทำงานในโรงพยาบาลเลิดสิน สามารถนำข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะที่ได้รับในการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลเลิดสินให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต

1.5.1.2 ผู้บริหาร และคณะทำงานในโรงพยาบาลเลิดสิน สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารงานที่มุ่งเน้นทางการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร (Institution) ภาพลักษณ์ของบุคลากร ภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action) การนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness) ของโรงพยาบาล และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอันจะเกิดประโยชน์สูงสุดในด้านต่างๆ และส่งผลทำให้ผู้บริหารในโรงพยาบาลต่างๆ เกิดความประทับใจ และความพึงพอใจสูงสุด

1.5.1.3 ผู้บริหาร และคณะทำงานในโรงพยาบาลเลิดสิน สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคมที่โรงพยาบาลมีให้ต่อชุมชน สังคม และผู้ป่วยต่างๆ เช่น การจัดทำเรื่องร้องเรียนที่เป็นระบบการจัดฝึกอบรมและให้ความรู้ในการระวังและป้องกันโรคต่างๆ กับผู้ที่สนใจ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น รวมไปถึงการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงานเพื่อนำไปสู่การดูแลรักษาผู้ป่วยให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

1.5.1.4 ผู้บริหาร และคณะทำงานในโรงพยาบาลเลิดสิน สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงทางด้านความประทับใจในการบริการที่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับตำแหน่ง และบทบาทหน้าที่ต่างๆ รวมไปถึงมีการบริหารจัดการผู้ป่วยอย่างเหมาะสม มีการบริหารจัดการสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาลให้สะอาด ปลอดภัย ปลอดภัย เป็นต้น

1.5.1.5 ผู้บริหาร และคณะทำงานในโรงพยาบาลเลิดสิน สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงทางด้านคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างความน่าเชื่อถือ (R: Reliability) ในการทำงาน การสร้างความมั่นใจ (A: Assurance) ให้กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการว่าแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ มีความรู้ มีทักษะ และมีประสบการณ์ในการทำงาน มีการนำเสนอรูปลักษณ์ทางกายภาพ (T: Tangibles) เช่น บริเวณโดยรอบของโรงพยาบาลเลิดสินที่จะต้องมีความสวยงาม สะอาด เหมาะสมกับการให้บริการทางการแพทย์ อีกทั้งโรงพยาบาลจะต้องยึดหลักการดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy) กับผู้ป่วยทั้งภายในและภายนอกจนถึงการตอบสนอง (R: Responsiveness) ที่ดีต่อผู้ป่วยและสังคม เป็นต้น

#### 1.5.2 เซึ่งปฏิบัติ

โรงพยาบาลเลิดสิน สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสินไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาเพื่อสร้างแผนงานที่จะทำให้เกิดรูปธรรมเมื่อบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน นำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยจะมีการดำเนินการศึกษารายละเอียดต่างๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางสังคม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความประทับใจในการบริการ
- 2.4 แนวคิดการบริหารและการบริการโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน
- 2.5 บริบทของโรงพยาบาลเลิดสิน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สถานภาพส่วนบุคคล
- 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2.9 สมมติฐานของการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ เป็นการแสดงออกถึงปัจจัยหรือสิ่งที้องค์กรต่างๆ จะต้องมีการนำเสนอหรือมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคคลภายในและภายนอกองค์กร ได้รับทราบถึงการดำเนินการหรือสิ่งต่างๆ ที่องค์กรได้มีการนำเสนอขึ้น เพื่อให้บุคคลเหล่านั้น เกิดความรู้ เกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการจำนวนไม่น้อย ได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แอนเดอร์สัน และ รูบิน (Anderson & Rubin, 1986, p. 53) ได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์ หมายถึง การนำเสนอถึงสิ่งที่ดี ลักษณะที่ดี และคุณลักษณะที่ดี โดยใช้เทคนิคและวิธีต่างๆ ซึ่งจะทำให้บุคคลอื่น ได้รับทราบและรับรู้ถึงภาพลักษณ์ที่องค์กร ต้องการนำเสนอ และสามารถแบ่งได้เป็น 5 ลักษณะ คือ

1. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกจำลองขึ้นมา เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กรต่างๆ จัดสร้างขึ้นมา ซึ่งอาจจะมีทั้งในสิ่งที่เป็จริง และไม่เป็จริง เพื่อทำให้เกิดการตอบสนองจากผู้รับในด้านต่างๆ

2. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กร จะต้องมีการนำเสนอถึงสิ่งที่ทำให้บุคคลอื่นๆ เกิดความเชื่อถือและยอมรับได้ เช่น การนำเสนอบุคคลที่มีชื่อเสียง หรือการนำเสนอข้อมูลที่ได้รับการกลั่นกรองมาจากแหล่งข้อมูลที่ได้ รับความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

3. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่อยู่นิ่งและรับรู้ได้ เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กรต่างๆ สามารถนำเสนอได้ เช่น การนำเสนอเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ต่อการกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อทำให้เกิดการกระตุ้นให้บุคคลรับรู้ และเข้าใจในสิ่งที่องค์กรต้องการ

4. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน เป็นภาพลักษณ์องค์กรจะต้องมีกระบวนการสร้างเพื่อทำให้เกิดการตระหนักรู้ และที่สำคัญ จะต้องเกิดแรงจูงใจในการรับชมภาพลักษณ์นั้นๆ เช่น การนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง และสม่าเสมอ เป็นต้น

5. ภาพลักษณ์จะต้องจดจำได้ง่าย โดยภาพลักษณ์ลักษณะนี้ องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความโดดเด่นที่ไม่เหมือนกันกับองค์กรของคู่แข่งต่างๆ เช่น การจัดทำโลโก้ที่โดดเด่น สะท้อนถึงองค์กร หรือการนำเสนอสโลแกนต่างๆ เพื่อทำให้บุคคลภายนอกได้ตระหนัก และรับทราบ อันจะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

เจฟคิน (Jefkins, 1993, pp. 21-22) ได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งเร้าต่างๆ ที่บุคคลหรือองค์กร ได้มีการนำเสนอและแสดงออกมาในรูปลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือการนำเสนอด้วยวิธีการอื่นๆ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับเกิดการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ที่ดีสิ่งที่น่าสนใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 533) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ หมายถึง ความคิด ความเชื่อ และความประทับใจที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้รับรู้ถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จินตวีร์ เกษมสุข (2556, หน้า 1-2) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดการตระหนักและรับรู้ถึงสิ่งที้องค์กรหรือบุคคลต้องการนำเสนอและ ประกอบกับการศึกษาดังกล่าว ยังพบว่า มีการแบ่งภาพลักษณ์ออกเป็น

1. ภาพลักษณ์สถาบัน องค์กร (Institution) เป็นภาพลักษณ์ที่ได้จากการที่องค์กรต่างๆ จะต้องมีการนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่างๆ ออกมาอย่างชัดเจน เช่น การที่องค์กรมีการนำเสนอ ตึก อาคาร โลโก้ขององค์กรต่างๆ เป็นต้น เพื่อทำให้บุคคลเกิดการจดจำ และทราบถึงภาพลักษณ์ต่างๆ ที่องค์กรนั้นๆ ได้มีการนำเสนอ

2. ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงาน ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรต่างๆ เช่น ผู้บริหาร คณะกรรมการ หรือฝ่ายบริหารต่างๆ มีประสบการณ์ในการดำเนินการอย่างไร เคยประสบความสำเร็จในการบริหารงานทางด้านใดบ้าง เพื่อทำให้เกิดการนำเสนอถึงภาพลักษณ์ที่เหมาะสม และส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น

3. ภาพลักษณ์ทางการกระทำต่อผู้บริโภค เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กร จะต้องมีการนำเสนอถึงปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรแห่งนั้น ให้ความสำคัญ และสร้างความตระหนัก เช่น การที่โรงพยาบาล มีการนำระบบ JCI (การตรวจประเมินและให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพแก่สถานพยาบาลที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนด) เข้ามาใช้ เพื่อทำให้เกิดการบริหารงานอย่างเป็นระบบ สามารถตอบสนองต่อการรักษาได้อย่างมีคุณภาพ มีมาตรฐาน เป็นต้น

4. ภาพลักษณ์ทางด้านความดีงาม เป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือองค์กร จะต้องมีการแสดงออกถึงสิ่งที่ดี หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรแห่งนั้น ได้มีการปฏิบัติ เช่น การบริจาคเงินเข้ามูลนิธิต่างๆ เป็นต้น

5. ภาพลักษณ์ทางด้านบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กรจะต้องมีการนำเสนอเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา ประสบการณ์ ตลอดจนความสามารถในการบริหารจัดการงานต่างๆ ของพนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในองค์กร เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการตระหนัก รับรู้ และทำให้เกิดทัศนคติต่อความเชื่อมั่นที่ดีกับองค์กร เป็นต้น

จากความหมายของภาพลักษณ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์เป็นการนำเสนอที่องค์กรต่างๆ จะต้องมีการให้ความสำคัญ และทำให้บุคคลต่างๆ เกิดการรับรู้ เช่น ภาพลักษณ์ทางด้านบุคลากร ด้านองค์กร ด้านการบริหารงาน ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม ตลอดจนภาพลักษณ์ทางด้านอื่นๆ เป็นต้น อันจะส่งผลทำให้บุคลิกการตระหนักและรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ มาตรฐานการให้บริการ ตลอดจนศักยภาพในการให้บริการขององค์กรต่างๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ ตามการศึกษาของ คอตเลอร์ (Kotler, 2000) และรุ่งรัตน์ ชัยสำเริง (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ซึ่งจะมีลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ภาพลักษณ์ต่อบริษัท คือ ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการที่องค์กร มีการนำเสนอ และส่งผลทำให้ บุคคลภายนอกในองค์กร เกิดการตระหนักรู้ โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการ (Management) มาเป็นพื้นฐานในการศึกษา ซึ่งรวมไปถึงการนำเอาหลักการสร้างภาพลักษณ์ โดยใช้หลักส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาช่วย คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) การบริการ (Service) รวมไปถึงภาพลักษณ์ในการบริหารงานของบริษัทหรือองค์กรต่างๆ เป็นต้น

2. ภาพลักษณ์ต่อสถาบันหรือองค์กร เป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลจะมีการพิจารณาหรือมองถึงสิ่ง ที่องค์กรต่างๆ ได้มีการกระทำหรือมีกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น เช่น ภาพลักษณ์ที่โรงพยาบาลจะต้องมีการให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาด การที่บุคลากรภายในโรงพยาบาล จะต้องมีการแต่งกายที่เรียบร้อย มีการตอบคำถามต่างๆ ด้วยความถูกต้อง ชัดเจน เป็นต้น

3. ภาพลักษณ์ต่อสินค้าหรือบริการ เป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลภายนอกมีความคาดหวังต่อสินค้าและบริการต่างๆ ที่องค์กรแห่งนั้นมีจำหน่ายหรือให้บริการ เป็นต้น เช่น ความต้องการในการรักษา หรือความต้องการความรู้ทางด้านการปฏิบัติตัวต่อการรักษาสุขภาพร่างกายของตนเอง เป็นต้น

4. ภาพลักษณ์ต่อเครื่องหมายทางการค้าใดเครื่องหมายทางการค้าหนึ่ง เป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือองค์กร จะต้องมีการส่งเสริมถึงสินค้าหรือบริการต่างๆ ที่เป็นจุดเด่นที่สุดขององค์กร เช่น การใช้เทคโนโลยีแบบไมโครในการผ่าตัด เป็นต้น

ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นการนำเสนอที่องค์กรจะต้องมีการนำเสนอข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลบริษัท ข้อมูลของสินค้าและบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ โรโป (Ropo, 2009, pp. 10-34) ที่พบว่า ในการบริหารภาพลักษณ์นั้น จะต้องมียอดประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

1. Brand Positioning คือ มุมมองแบบองค์รวมของการสร้างเครื่องหมายทางการค้าที่ทางองค์กรหรือบริษัทได้จัดทำขึ้น ซึ่งจะเป็นการเน้นเครื่องหมายทางการค้าโดยผ่านการสื่อสาร ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการเครื่องหมายทางการค้าที่บริษัทหรือองค์กรทุกแห่งจะต้องมีการจัดดำเนินการ รวมถึงการสร้างเครื่องหมายทางการค้า (Brand) ด้วย อันเป็นผลมาจากเครื่องหมายทางการค้านั้น สามารถสื่อสารความหมายต่างๆ ให้กับกลุ่มผู้บริโภคได้อย่างหลากหลาย และเครื่องหมายทางการค้าจะสามารถสร้างความเข้าใจในด้านต่างๆ รวมถึงสามารถนำเสนอโฆษณาผ่านเครื่องหมายทางการค้าได้โดยง่าย

2. Brand Values คือ ชื่อเสียงหรือคุณค่าในเครื่องหมายทางการค้า ซึ่งเครื่องหมายทางการค้าที่ดีควรมีการให้ความสำคัญกับชื่อเสียงเป็นสำคัญ เนื่องจากกลุ่มบุคคล หรือกลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มผู้ให้บริการ หากจะพิจารณาซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ก็จะมีการพิจารณาจากเครื่องหมายทางการค้า และหากสินค้านั้นมีคุณภาพหรือปริมาณที่เทียบเคียงกัน กลุ่มลูกค้าเหล่านี้ก็จะมุ่งพิจารณาถึงชื่อเสียงของเครื่องหมายทางการค้าเป็นหลัก อันจะส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อขึ้นตามมา

3. Brand Realization คือ การสร้างเครื่องหมายทางการค้า รวมถึงคือ ความสัมพันธ์ของเครื่องหมายทางการค้า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีในเครื่องหมายทางการค้า หรือการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำ หรือระบบการส่งเสริมการตลาด ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อเครื่องหมายทางการค้านั้นๆ โดยทางบริษัทควรมีการสร้างเครื่องหมายทางการค้าที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการซื้อ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าสูงสุด ก็จะทำให้เครื่องหมายทางการค้านั้น เกิดการซื้อซ้ำต่อไปในอนาคต

4. Brand Promise คือ คำมั่นสัญญาของเครื่องหมายทางการค้า ซึ่งในการสร้างคำสัญญาของเครื่องหมายทางการค้านั้น ทางบริษัท ควรมีการใช้สัญลักษณ์หรือการสื่อความหมายที่ทำให้กลุ่มลูกค้าเกิดความประทับใจหรือเข้าใจในคุณค่าของเครื่องหมายทางการค้าต่างๆ ได้ เช่น การคิดคำโฆษณาที่ติดตลาด การคิดถึงภาพลักษณ์ของเครื่องหมายทางการค้าที่จะทำให้ลูกค้าจดจำภาพลักษณ์ดังกล่าวได้ง่าย เป็นต้น



จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยพบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้คุณค่าในตราสินค้า (Brand Equity) ของ เอเคอร์ (Aaker, 1991) ที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี พบว่า มีอยู่ 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. การรับรู้ชื่อตราสินค้า (Brand Name Awareness) เป็นองค์ประกอบที่บุคคลจะต้องมีความต้องการหรือมีการรับรู้ถึงรูปลักษณ์ ชื่อเสียง ลักษณะสินค้า ตราสินค้า สีของตราสินค้า และความหมายของตราสินค้าต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และจดจำ
2. การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality) เป็นการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าและบริการที่องค์กรต่างๆ มีการจำหน่ายหรือผลิต หรือให้บริการ เป็นต้น เช่น สินค้าเกรด หรือการบริหารในโรงพยาบาลต่างๆ เป็นต้น
3. การเชื่อมโยงกับตราสินค้า (Brand Associations) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสาร และคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่องค์กรต่างๆ มีการนำเสนอและจำหน่าย โดยผู้ซื้อหรือผู้บริโภค อาจจะพิจารณาและมองว่า สินค้าและบริการต่างๆ นั้น จะมีคุณสมบัติ หรือมีความเหมือนและแตกต่างกันอย่างไร มีคุณภาพเป็นอย่างไร เหมาะสมกับราคา และมีการบริการอย่างไร เป็นต้น
4. การภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อเคยมีการซื้อสินค้าและบริการนั้นๆ ไปแล้วและหากสินค้าและบริการที่ซื้อไป สามารถตอบสนองต่อความต้องการ เป็นสินค้าที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีการใช้งานที่ดี และอื่นๆ ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการซื้อสินค้าต่างๆ และส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำต่อไปในอนาคต

ดังนั้น ตามการศึกษาของ เอเคอร์ (Aaker, 1991) ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้คุณค่าในตราสินค้า จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ และสอดคล้องกับการศึกษาของจินตวีร์ เกษมสุข (2556, หน้า 1-2) ที่ได้มีการนำเอาหลักการของ เอเคอร์ (Aaker, 1991) มาปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ได้ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และการสร้างความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยก็จะนำแนวคิดของ เอเคอร์ (Aaker, 1991) ที่จินตวีร์ เกษมสุข (2556) ได้นำมาปรับปรุง และพัฒนา เพื่อให้เข้ากับบริบทในประเทศไทย ส่งผลทำให้ผู้วิจัยจะกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาพลักษณ์ 5 ตัวแปร คือ (1) ภาพลักษณ์องค์กร (Institution) (2) ภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร หรือฝ่ายบริหาร (Management) ในองค์กร (3) ภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action) (4) มีการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness) และ (5) บุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เป็นต้น และตัวแปรดังกล่าว จะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานทางด้านภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเลิดสินให้มีประสิทธิภาพมาก

ยิ่งขึ้น เช่น โครงการ Lerdsin Smile ที่โรงพยาบาลเลิดสินได้มีการจัดขึ้นในวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2558 เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านหน้า ตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงพยาบาล และได้จัดอบรมเพิ่มพูนทักษะด้านการบริการให้กับบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ Lerdsin Smile โดยมีคุณอรชุตา บุรณปริษา รักษาการรองผู้อำนวยการด้านอำนวยการ โรงพยาบาลเลิดสิน เป็นประธานเปิดงาน ณ ห้องประชุมนายแพทย์คง สุวรรณรัต ชั้น 3 อาคารผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเลิดสิน เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางสังคม

ในปี พ.ศ. 2542 ประเทศไทยและต่างประเทศต่างมีการให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารงานที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมทางสังคม หรือ (CSR) โดยนายโคฟี อันนัน ที่ดำรงตำแหน่งเป็นเลขาธิการสหประชาชาติในขณะนั้น ได้มีการออกมาและนำเสนอเสนอเกี่ยวกับกระบวนการที่ทำให้องค์กรต่างๆ จะต้องมีการแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก (Good Global Citizenship) รวมทั้งมีการประเทศให้สหประชาชาติ ดำเนินตามกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางสังคม และส่งผลทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งประเทศไทยในสมัยดังกล่าว ก็ได้มีการให้ความสำคัญ และตระหนักถึงผลดีต่อการบริหารงาน และดำเนินการตามแนวทางการมีส่วนร่วมทางสังคม ซึ่งจะมีอยู่ทั้งหมด 4 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2551, หน้า 9-10)

ขั้นที่ 1 Mandatory Level: เป็นขั้นตอนของบริษัทหรือองค์กรต่างๆ จะต้องมีการปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่กำหนดไว้ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน กฎหมายที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายภาษี เป็นต้น

ขั้นที่ 2 Elementary Level: เป็นขั้นตอนที่บริษัทหรือองค์กรต่างๆ จะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่ต้องไม่ใช้วิธีการผลิตสินค้าที่ทำลายสภาพแวดล้อม หรือการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่เบียดเบียนสังคม

ขั้นที่ 3 Preemptive Level: เป็นจรรยาบรรณสำหรับองค์กรหรือบริษัททางด้านธุรกิจ ที่จะต้องให้ความสำคัญกับการทำการตลาดที่ไม่มุ่งเน้นการนำเอาผลเสีย หรือจุดอ่อนทางด้านต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงานทางการตลาด แต่จะต้องเน้นที่การส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี มีการให้การตอบแทนสังคม หรือมีการให้การเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาซื้อสินค้า ตลอดจนการใช้กระบวนการผลิตที่ทันสมัย ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ขั้นที่ 4 Voluntary Level: เป็นขั้นตอนของความสมัครใจที่บริษัทหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน จะต้องให้ความสำคัญ และมีการส่งเสริมเพื่อนำเอาหลักการการมีส่วนร่วมทางสังคม เข้ามาใช้ในการบริหารองค์กร และมุ่งเน้นที่การตอบสนองต่อชุมชน สังคม สภาพแวดล้อมให้มากที่สุด

นอกจากนี้ ตามการศึกษาของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2556, หน้า 10-36) ยังได้มีการกำหนดหลักการปฏิบัติที่องค์กรทุกแห่ง ควรจะต้องมีการปฏิบัติตามในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านการกำกับกิจการที่จะต้องเป็นการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม โดยนำเอาคุณธรรม จริยธรรมที่ดีเข้ามาใช้ในการบริหารองค์กร รวมไปถึงการเคารพในสิทธิต่างๆ ของผู้ปวยไม่ว่าจะเป็นสิทธิทางสังคม การประกันสังคม การเคารพต่อเกียรติของผู้ปวย การรักษาความลับที่สำคัญของผู้ปวย เพื่อทำให้เกิดการบริหารจัดการองค์กรที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม โดยมีกระบวนการในการบริหารงานดังต่อไปนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นขั้นตอนหรือกระบวนการที่องค์กรหรือบริษัททุกแห่ง จะต้องมีการบริหารงานอย่างถูกต้อง ชัดเจน มีความโปร่งใส มีความยุติธรรม ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่ผู้ถือหุ้น เจ้าของกิจการ ตลอดจนผู้บริหาร และคณะผู้บริหารต่างๆ เป็นต้น โดยองค์กรหรือบริษัท สามารถนำเอาหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2549 เข้ามาใช้ในการบริหารงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรหรือบริษัท โดยมีการแบ่งหมวดหมู่ตามหลัก 5 ประการ คือ (1) สิทธิผู้ถือหุ้น (2) สิทธิของผู้ถือหุ้น (3) การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน (4) บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย (5) การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และ (6) ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัท เป็นต้น และองค์กรจะต้องมีการจัดทำเอกสารต่างๆ เพื่อนำเสนอผลการปฏิบัติงานให้กับผู้กำกับหรือผู้ดูแลได้รับทราบต่อไป

2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม เป็นกระบวนการที่องค์กรหรือบริษัท จะต้องมีการบริหารงาน และประกอบธุรกิจต่างๆ ด้วยความเป็นธรรม โดยใช้หลักการที่สำคัญ คือ (1) การหลีกเลี่ยงการรับผลประโยชน์ทับซ้อนจากการผลิตหรือจำหน่ายหรือการค้าขายสินค้าและบริการต่างๆ (2) การส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรี และพยายามหลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่างๆ ที่เป็นผลทางลบต่อธุรกิจ เช่น การฮั้วประมูล การเล่นพรรคเล่นพวก หรือการใช้อำนาจในทางมิชอบ (3) การไม่สนับสนุนให้เกิดการผลิตและจำหน่ายสินค้าที่มีลิขสิทธิ์หรือมีการละเมิดลิขสิทธิ์ทางปัญญาต่างๆ เป็นต้น (4) การไม่สนับสนุนการทุจริต หรือการจ่ายสินบนต่างๆ ให้กับองค์กรหรือบริษัท ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐต่างๆ (5) การรณรงค์ให้ผู้บริหาร คณะกรรมการ ตลอดจนพนักงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการตระหนักถึงถึงการประกอบธุรกิจที่เป็นธรรม เป็นต้น

3. การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม เป็นกระบวนการที่องค์กรหรือบริษัท จะต้องให้ความสำคัญ เคารพสิทธิ เสรีภาพ และความเป็นมนุษย์ อันได้แก่ (1) สนับสนุนให้เกิดการปกป้องสิทธิมนุษยชนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานต่างๆ ในองค์กรหรือบริษัท (2) การส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังเพื่อทำให้องค์กร ไม่ดำเนินกิจการขัดกับหลักสิทธิมนุษยชน (3) การจัดระเบียบการทำงานที่เน้นสาธารณสุข และสุขภาพอนามัยของพนักงานที่ปฏิบัติงาน (4) การพัฒนาทักษะ ความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อทำให้เกิดศักยภาพ และทักษะของพนักงานในการ

ปฏิบัติงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น (5) การให้ความเป็นธรรมในการให้ผลตอบแทน การให้ค่าจ้าง และการดำเนินการปรับตำแหน่ง เป็นต้น

4. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การที่องค์กรหรือบริษัท จะต้องมีการผลิตสินค้าต่างๆ ด้วยความปลอดภัย ไม่ใช่สินค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายของผู้ซื้อหรือผู้บริโภค และจะต้องมีการศึกษาถึงวิธีการผลิตที่มีผล และมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งจะต้องมีการคำนึงถึงวิธีการกำจัดขยะหรือส่วนเกินที่มาจากกระบวนการผลิตอย่างถูกวิธี เพื่อทำให้ไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรอบ เช่น การจัดทำสถานที่บำบัดน้ำเสีย และอื่นๆ เป็นต้น

5. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นกระบวนการที่องค์กรหรือบริษัท จะต้องมีการศึกษาถึงผลกระทบในการจัดตั้งโรงงานการผลิต การจัดทำระบบกำจัดกากของเสีย และอื่นๆ อันจะส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม และวิถีชีวิตของผู้ที่พักอยู่ในชุมชนต่างๆ เป็นต้น

6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการที่องค์กรหรือบริษัท จะต้องมีการสนับสนุนให้เกิดการรักษาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น การใช้วัตถุดิบที่มาจากธรรมชาติ หรือการคัดแยกขยะก่อนนำไปทำลายตามกระบวนการที่ถูกต้อง

7. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นกระบวนการที่องค์กร จะต้องมีการนำเอานวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรหรือบริษัท เช่น การนำเอาเทคโนโลยีอวกาศมาใช้ในการทำลายวัตถุอันตรายหรือสิ่งปฏิกูลที่มีอันตราย เป็นต้น

8. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการที่องค์กรหรือบริษัทหรือบริษัททุกแห่ง จะต้องมีการจัดทำเอกสาร และนำเสนอเอกสารเหล่านั้นให้กับประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มาตรวจสอบอย่างถูกต้อง

จากแนวคิดการมีส่วนร่วมทางสังคมดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมทางสังคมเป็นแนวคิดหนึ่งที่มีทั้งองค์กรต่างๆ มีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งโรงพยาบาลเลิดสิน ได้มีการนำเอาหลักการดังกล่าวมาใช้ เพื่อเป็นหลักในการบริหารจัดการในโรงพยาบาล เช่น การใช้จ่าย การรับเรื่องร้องเรียน การให้การศึกษาต่างๆ กับบุคคลทั่วไป การรับบริจาคเพื่อนำเงินที่ได้ไปใช้สาธารณกุศล ตลอดจนการใช้หลักคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการกับผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ต่อไป

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความประทับใจในการบริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความประทับใจในการบริการนั้น เป็นแนวคิดหนึ่งที่ปัจจุบันองค์กรหรือบริษัท จำเป็นจะต้องมีการศึกษาและให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่องค์กรหรือบริษัท จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการในด้านต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งตามการศึกษาของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.

2525 ได้มีการกำหนดคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติที่พนักงาน องค์กรหรือบริษัท หรือบุคลากรต่างๆ มีให้กับผู้เข้ามาใช้บริการทุกแห่ง และตามการศึกษาของ เลิฟล็อก (Lovelock อ้างใน นิติพล ภูตะโชติ, 2549, หน้า 168) ที่ได้ทำการศึกษาและสรุปถึงรูปแบบของการบริการ แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ (1) รูปแบบการบริการที่ให้ความสำคัญกับผู้เข้ามาใช้บริการ และ (2) รูปแบบการบริการที่ให้ความสำคัญกับนโยบายที่จะกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองทางด้านการบริหารงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ ตามการศึกษาของฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555, หน้า 51-52) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแต่ละคน จะมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ ที่มาใช้บริการในองค์กรต่อไป ซึ่งจะมีการศึกษาตามองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ความต้องการบริการด้านข้อมูลและการสื่อสาร (Information and Communication) ที่เป็นการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับกับการติดต่อสื่อสารขององค์กรหรือบริษัท กับผู้มาใช้บริการ เพื่อทำให้เกิดการอำนวยความสะดวก และการสื่อสารที่ถูกต้อง มีความเข้าใจตรงกัน
2. ความต้องการความรับผิดชอบ (Responsiveness) โดยผู้ให้บริการ จะต้องมีการใช้กระบวนการต่างๆ เพื่อทำให้เกิดการแสดง ความรับผิดชอบทั้งในสิ่งที่มีประโยชน์ ในสิ่งที่ถูกหรือผิดพลาดกับผู้ให้บริการทุกคน เช่น ความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสาร หรือการสื่อความหมาย เป็นต้น
3. ความต้องการการแก้ปัญหา (Problem Resolution) เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องมาจาก ความรับผิดชอบในองค์ประกอบที่ 2 ซึ่งหากพนักงานในองค์กรหรือบริษัท มีการให้บริการ และเกิดความผิดพลาด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม เช่น ความประมาท ความลະเล่ย หรืออื่นๆ พนักงานก็จะต้องมีกระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และจะต้องไม่โทษหรือให้ความผิดกับผู้ให้บริการ เช่น การที่พนักงานมีการคัดกรองผู้ป่วยผิดพลาด ก็จะต้องมีการตอบสนองและแก้ปัญหาโดยการขอโทษ และดำเนินการจัดส่งผู้ป่วยไปยังสถานที่ๆ ถูกต้อง เป็นต้น
4. ความต้องการได้รับการบริการตามเวลาที่สม่ำเสมอ (On-time) เป็นกระบวนการที่องค์กรหรือบริษัท จะต้องมีการให้ความสำคัญต่อการบริการที่จะต้องรักษามาตรฐานทางด้านเวลาให้มากที่สุด โดยเฉพาะในการบริหารงานในโรงพยาบาล เนื่องจาก ผู้ป่วยแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ ก็จะมีอาการเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน ซึ่งในบางครั้ง ผู้ที่เป็นเจ็บป่วยมากก็ต้องต่อคิวตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น

พนักงานหรือเจ้าหน้าที่จะต้องมีการใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนหรือกิจกรรมให้เร็วที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการกับผู้ป่วยต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

5. ความต้องการประสิทธิภาพของพนักงานผู้ให้บริการ (Competence of Personnel) เป็นกระบวนการที่หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีการตรวจสอบคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในตำแหน่งต่างๆ เพื่อทำให้เกิดการค้นพบปัญหา และอุปสรรค และจะทำให้เกิดการส่งเสริมและแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

6. ความถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ในการบริการ (Accuracy) เป็นกระบวนการที่พนักงานจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้ลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น และทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่างๆ ได้

7. การบริการอย่างมีอัธยาศัยและมีความเป็นมิตร (Courteous and Friendly Service) เป็นกระบวนการที่พนักงานในองค์กรหรือบริษัท จะต้องมีการให้ความสำคัญ มีความรักในอาชีพการงาน มีการยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการทุกคน มีการตอบคำถามต่างๆ อย่างถูกต้อง มีการใช้น้ำเสียงที่ไพเราะ และมีการให้เกียรติ รวมถึงการปฏิบัติที่ดีต่อผู้ให้บริการให้มากที่สุด

การศึกษาของข้างต้น มีความสอดคล้องกับการศึกษาของวารุณี ดันตวิงศ์วานิช (2546, หน้า 172) ที่ได้มีการกำหนดถึงรูปแบบหรือลักษณะการให้บริการ 2 ลักษณะ คือ

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) โดยการบริการนี้ จะเป็นการบริการที่เป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถแสดงออกได้อย่างชัดเจน แต่ผู้ให้บริการจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการได้ เช่น ความรู้สึกที่ดี ความถูกต้องในการบริการ และความพึงพอใจในการรับบริการ เป็นต้น

2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) โดยการบริการประเภทนี้ จะเป็นการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการหลายประเภท เช่น การบริการในโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการผ่าตัด ซึ่งผู้ป่วยจะต้องมีการรับบริการอย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการเตรียมตัว การจัดเตรียมอาหาร การบริการก่อนการผ่าตัด หรือภายหลังการผ่าตัด และการพักผ่อนร่างกายต่างๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ ตามการศึกษาของฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555, หน้า 51-52) และวารุณี ดันตวิงศ์วานิช (2546, หน้า 172) สรุปได้ว่า การบริการถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริการองค์กรในทุกด้าน โดยองค์กรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การฝึกอบรมพนักงานให้มีความเข้าใจในเรื่องของการบริการ ด้วยกระบวนการ คือ

1.1 การฝึกอบรมให้พนักงาน มีความรู้ถึงคุณภาพบริการ (Service Quality Awareness) ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องมีความเข้าใจความหมายของคุณภาพการให้บริการได้ และ

จะต้องมีการให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในใช้บริการของลูกค้า ตามความคาดหวัง และความต้องการนั้นๆ

1.2 การฝึกอบรมให้พนักงานเกิดความเข้าใจในการบริหารงาน และการปฏิบัติงาน ทางด้านการให้บริการให้มากที่สุด เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ และมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสม

1.3 การฝึกอบรมให้พนักงาน จะต้องมีการรับรู้ปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ถูกจุด เข้าใจรากฐานของปัญหาที่แท้จริง เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ สูงสุด

1.4 การฝึกอบรมให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Methodology) คือ (1) การส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจปัญหาอย่างถูกต้อง (2) การส่งเสริมให้พนักงานสามารถวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ได้ตรงจุด (3) การส่งเสริมให้พนักงานสามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตามที่กำหนดไว้ และ (4) การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานทางด้านการบริการสำหรับพนักงานทุกคน เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต

1.5 การฝึกอบรมให้พนักงานจะต้องมีเครื่องมือ (Tools) เข้ามาใช้ในการบริการ ไม่ว่าจะ เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น

2. กระบวนการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้บริหารองค์กรหรือบริษัท หัวหน้างาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีการดำเนินการ เช่น การจัดประชุมทุกๆ สัปดาห์หรือทุกครั้งที่มีโอกาส เพื่อทำการหาจุดอ่อน หรือข้อบกพร่องต่างๆ ในการบริการ เพื่อทำให้เกิดการสร้างแนวทางในการ แก้ไขปัญหา และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. การมีส่วนร่วมจากผู้บริหาร (Top Management Involvement) เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจะต้องมีส่วนร่วม และให้การสนับสนุนกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการในทุกด้าน เช่น การสนับสนุนเกี่ยวกับเงินทุน การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ หรือแม้แต่การสนับสนุนทางด้านการหา บุคลากรที่มีความรู้ มีความสามารถมาเป็นพี่เลี้ยง หรือมาอบรมพนักงานที่ปฏิบัติงานทุกคน ให้มีความรู้ และมีทักษะในการบริการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

4. การสนับสนุนให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร (Supportive Corporate Culture) เป็น กระบวนการที่ผู้บริหารองค์กร คณะกรรมการ พนักงานหรือบุคลากรในองค์กรหรือบริษัทหรือบริษัทหรือ บริษัททุกคน จะต้องมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อทำให้เกิดเป็นการปฏิบัติที่ซ้ำๆ กัน ส่งผล ทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นทางด้านการบริการ เป็นต้น

การศึกษาดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ กริซนิค (Gržinić, 2004, pp. 87-92) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานต่างๆ ในภาคธุรกิจบริการ พบว่า มี

องค์ประกอบที่สำคัญ สรุปได้ว่า องค์กรหรือบริษัทจะต้องมีการศึกษาถึงแนวทางการให้บริการต่างๆ ในหลายด้าน เช่น รูปแบบการให้บริการต่างๆ และรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการแต่ละประเภท โดยจะนำไปสู่การพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรในองค์กร ได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการคิด ตลอดจนทักษะในการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด ซึ่งจากการศึกษาแนวคิด และหลักการให้บริการจากนักวิชาการต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### ความประทับใจในการบริการ

การศึกษาของพาราสุรามาน, ไชธามล และแบร์รี (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่า มีปัจจัยที่สำคัญ 5 ด้านตามเครื่องมือที่ชื่อว่า SERVQUAL Dimensions หรือ RATER ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (R: Reliability) คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกมา เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ
2. การสร้างความมั่นใจ (A: Assurance) คือ การสร้างความมั่นใจหรือการให้คำมั่นของผู้ให้บริการในด้านต่างๆ
3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T: Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่างๆ ดูสวยงามทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
4. การดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy) คือ การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างเอาใจใส่ และ ถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ
5. การตอบสนอง (R: Responsiveness) คือ ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อ

ดังนั้น การศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยจึงมีการกำหนดตัวแปรทางด้านบริการตามหลักของ SERVQUAL Dimensions หรือ RATER ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ (R: Reliability) สร้างความมั่นใจ (A: Assurance) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T: Tangibles) การดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy) และการตอบสนอง (R: Responsiveness) มาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้



## 2.4 แนวคิดการบริหารและการบริการโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2556) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน พบว่า การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน เป็นการจัดระบบการบริหารภายในโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ให้มีความเหมาะสม และในปัจจุบันทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างก็มีความคาดหวังต่อโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน สูงขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรต่างๆ มีแนวโน้มที่จะน้อยลง โรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน จึงจำเป็นต้องหาวิธีขับเคลื่อนให้เร็วขึ้น ซึ่งวิธีที่เหมาะสมที่สุด คือ การปรับเปลี่ยนโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ใน 2 ด้าน คือ ความรู้เฉพาะด้าน (Specialist) และความรู้ด้านการบริหารงาน (Generalist) ซึ่งเป็นความรู้ภาพรวม ในการบริหารงานทั้งระบบ ต้องนำแนวคิด การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ซึ่งการจัดการเชิงกลยุทธ์นั้น เป็นการบริหารจัดการโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนให้อยู่รอดยั่งยืน ท่ามกลางปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนต้องมีการวิเคราะห์ ติดตาม คาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาเพื่อปรับการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกดังกล่าว โดยเป็นการจัดระบบให้เกิดความเป็นทีม ต้องเรียนรู้ร่วมกัน มีความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเครื่องมือที่สามารถช่วยได้คือ การพัฒนาคุณภาพ โดยมององค์รวมของการบริหาร มีการจัดการห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) เพื่อสร้างคุณค่าที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน มีงาน 2 ด้าน คือ งานหลัก (Primary Activities) และงานสนับสนุน (Support Activities) ซึ่งต้องมีการประสานงานร่วมกัน ดังต่อไปนี้

### 1. แนวคิดด้านการพัฒนาโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะสำคัญของโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ โดยเป็นคำอธิบาย และตอบคำถามเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ของส่วนราชการ ประกอบด้วย (1) ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ (2) ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน (3) สภาพการแข่งขัน (4) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (5) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ เป็นต้น

### 1.2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด คือ

หมวด 1 การนำโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน เป็นกระบวนการที่ให้ส่วนราชการไปตรวจประเมินโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ รวมทั้งตรวจ

ประเมินว่ามีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการให้อธิบายถึงการดำเนินการในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ว่ามีวิธีการอย่างไรในการกำหนด คือ (1) ประเด็นยุทธศาสตร์ (2) เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก (3) แผนปฏิบัติ (4) การถ่ายทอดการวางแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และการวัดผลความก้าวหน้า โดยใช้หลักที่สำคัญ คือ

- การจัดทำยุทธศาสตร์ โดยจะต้องมีวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต

- การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ โดยจะต้องสามารถแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่สำคัญ และคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัดดังกล่าว

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการให้อธิบายถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่ามีการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจและนำไปสู่ทางที่ดี ประกอบไปด้วย (1) ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย อย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไรเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่ทางที่ดี ให้อธิบายด้วยว่า มีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร และมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วน (2) การจัดการสารสนเทศและความรู้ ซึ่งส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากรโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ให้อธิบายว่า ดำเนินการอย่างไร ในการสร้างและจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมอย่างไร รวมทั้งให้อธิบายว่าการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรอย่างไร ประกอบด้วย (1) ระบบงานจะต้องจัดและบริหารงานในด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน เอื้อให้บุคลากรมีผลการดำเนินการที่ดีได้อย่างไร (2) การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ จะต้องมีความต้องการพัฒนาของบุคลากรได้สนับสนุนให้บรรลุเป้าประสงค์โดยรวมและส่งผลให้มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรอย่างไร (3) การสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร จะต้องมีการกำหนดวิธีการในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความผาสุก มีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ จะพบว่า ในการจัดการกระบวนการให้บริการ และกระบวนการที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ ตลอดจนจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ ประกอบด้วย (1) กระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งวิธีการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ (2) กระบวนการสนับสนุน จัดการกับกระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ จะพบว่า จะต้องมีการกำหนดมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติ และมิติด้านการพัฒนาโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ ยังให้อธิบายถึงผลการดำเนินการโดยเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน อื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน โดยให้แสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจน เช่น ในรูปแบบกราฟ หรือตาราง ในการนำเสนอข้อมูล ให้พิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนผลการดำเนินงานมาแสดง และอาจนำข้อมูลจากคำรับรองการปฏิบัติมาประกอบด้วย ซึ่งตัวชี้วัดที่คัดเลือกมานั้น ควรเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลลัพธ์เชิงปริมาณ ทั้งนี้ การจะนำไปสู่โรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนที่เป็นเลิศนั้น ควรกำหนดตัวชี้วัดที่นอกเหนือจากตัวชี้วัดที่กำหนดในคำรับรองการปฏิบัติเพิ่มเติม ประกอบด้วย (1) มิติด้านประสิทธิผล ซึ่งเป็นมิติที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน อื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ

และผลการดำเนินการเปรียบเทียบโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน อื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน (3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ซึ่งเป็นมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน อื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน (4) มิติด้านการพัฒนาโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน เป็นมิติด้านการพัฒนาที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน หรือบริษัทอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

เกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่มาตรฐาน แต่เป็นการตรวจสอบภายในทั้งระบบ เปรียบเหมือนการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน จะได้ว่า ในเชิงระบบนั้น หมวด 1-6 เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในหมวด 7 แต่ในการตรวจสอบโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน นั้นเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงปัญหาและสาเหตุที่ควรแก้ไขภายในโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน จะพบว่า มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สำหรับปัจจัยภายในนั้น คือ ระบบทั้ง 6 หมวด โรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน สามารถควบคุมได้ และสามารถแก้ไขได้ ส่วนปัจจัยภายนอก โรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น ในด้านการวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา นั้น เราจึงต้องแก้ปัญหาที่สามารถควบคุมได้ คือ ภายในโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเครื่องมือในการประเมินระบบการบริหารจัดการของโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ซึ่งการพัฒนาเกณฑ์ได้ออกแบบข้อกำหนดเป็นคำถามที่ครอบคลุมคำถามสำคัญ เพื่อใช้ประเมินโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ว่ามีการบริหารจัดการที่ดีเพียงพอหรือไม่อย่างไร ซึ่งจะช่วยให้ทราบจุดแข็งจุดอ่อนและโอกาสในการปรับปรุงอย่างไร และนำไปสู่การออกแบบการปรับปรุง หรือเรียกว่าแผนปรับปรุงโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ต่อไป

ดังนั้นจากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นของการบริหารโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ในภาครัฐนั้น มีความสอดคล้องกับการศึกษาของพิพัฒน์ ไทยอารี (2556) ที่ได้ศึกษาถึงแนวคิดการบริหารภาครัฐและภาคเอกชนยุคใหม่ พบว่า ปัจจุบันการบริหารองค์กรภาครัฐและเอกชนนั้น จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องซึ่งกันและกัน โดยการบริหารกิจการภาครัฐและภาคเอกชน นั้นเกิดขึ้นจากการที่ภาครัฐต้องประสบปัญหาหลายอย่างที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ควบคู่ไปกับการที่กิจการภาครัฐ ไม่สามารถปรับระบบการบริหารเพื่อให้สามารถสนองตอบภาวะที่มีการแข่งขันและโลกาภิวัตน์ได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของวีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ในช่วงเวลาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 เป็นต้นมา รัฐบาลของประเทศต่างๆ ได้มีความพยายามที่จะทำการปฏิรูประบบราชการ โดยต้องการที่จะปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีความทันสมัย ขจัดความไม่คล่องตัวทางการบริหาร ตลอดจนได้เปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์การบริหารแบบเดิมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยนำเข้าและกฎระเบียบ มาใช้วิธีการบริหารแบบมุ่ง

ผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารรัฐกิจให้มีลักษณะเป็นอย่างภาคธุรกิจเอกชน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2543:145) โดยมุ่งเน้นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน กำหนดยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งต้องสร้างตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ โดยเฉพาะวิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) มาใช้ นอกจากนี้ วีระยุทธ ชาติภาณูจน์ (2555) ยังได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรที่บริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์นั้น จะต้องเป็นองค์กรที่ใช้ระบบการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์จะมีลักษณะ คือ

1. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ
2. ผู้บริหารทุกระดับในโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป้าหมายเหล่านั้นสั้นกระชับ ไม่คลุมเครือ และเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจของโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน นั้น
3. เป้าหมายจะวัดได้อย่างอย่างเป็นรูปธรรมโดยมีตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน อื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้
4. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่างๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้งานที่โรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน คาดหวังคืออะไร ทุกคนในโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน จะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน อย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน
6. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคน สู่หน่วยงานระดับล่างเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุผลได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้นและ ระดับกลาง ซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดีได้เป็นผู้แก้ปัญหา และสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งนอกจากช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน แก้ปัญหาการทำงานที่ล่าช้าแล้ว ยังเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย
7. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกันเพื่อการทำงานที่สร้างสรรค์ เป็นโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน เอื้อการเรียนรู้ที่เปิดกว้างต่อความคิดและความรู้ใหม่ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

8. เจ้าหน้าที่ที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากมีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขวางขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะได้รับการตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

จากการศึกษาของวีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2555) มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ “การบริหารองค์กร” (2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารโดยมุ่งเน้นผลงาน (Performancebased Management) พบว่า การบริหารองค์กร แบบมุ่งเน้นผลงานนั้น หมายถึง การบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ และเชิงบูรณาการของกระบวนการ ซึ่งไม่ได้หมายถึงระบบหรือเทคนิคอย่างเดียว แต่รวมถึงการกระทำทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานทุกระดับในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลขององค์กร ได้ตามเป้าหมาย หรืออีกนัยหนึ่ง คือ การบริหารจัดการเพื่อให้ได้ผลงานสูงสุดจากองค์กร ทีมงานและจากพนักงานแต่ละคนนั่นเอง ซึ่งผลงานตามกรอบหรือเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ในแผน ตามมาตรฐานและตามความรู้ความสามารถที่กำหนดให้แก่พนักงานแต่ละคน ซึ่งองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในเป้าหมายและพันธกิจที่ได้สื่อความให้พนักงานทุกคนทราบแล้ว องค์กรจะต้องกระจายเป้าหมายขององค์กรลงในเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน และแต่ละบุคคล และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการทบทวนหรือตรวจสอบผลงานในแต่ละครั้งจะต้องมีการแนะแนวแก่พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องว่าควรจะได้รับ การฝึกอบรม การให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งควรได้รับค่าตอบแทนอย่างไรด้วย และการบริหารทรัพยากรบุคคลแบบเน้นผลงานมีข้อดีที่สำคัญ คือ ช่วยให้ องค์กร สามารถค้นหาจุดอ่อนจุดแข็งของพนักงานแต่ละคน และศักยภาพ ที่ควรปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้มีความสามารถพร้อมที่จะรับงานในตำแหน่งสูงขึ้น เพราะฉะนั้นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเป็นแบบเน้นผลงาน จะมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาพร้อมๆ กันไปด้วยหลายประเด็น เช่น โครงสร้างองค์กร โครงสร้างตำแหน่งงาน โครงสร้างเงินเดือน วัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร ทัศนคติ ของพนักงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความเข้าใจในระบบของผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

## 2.5 บริบทของโรงพยาบาลเลิดสิน

การศึกษาของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงพยาบาลเลิดสิน ปีพ.ศ. 2558-2562 สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ตามบริบทของโรงพยาบาลเลิดสินได้ดังต่อไปนี้

### ประวัติโรงพยาบาลเลิดสิน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานบ้านหลวง ณ ที่แห่งนี้ เป็นสถานที่สำหรับรักษาชาวฝรั่งเศสสมัยนั้น โดยมี นายแพทย์ที่ เฮวาด เฮส์ เป็นผู้อำนวยการ ต่อมาทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้นายแพทย์เฮส์ ดำเนินการให้ขยายกิจการเป็นโรงพยาบาลรักษากษัตริย์ผู้ป่วยทั่วไป ซึ่งโรงพยาบาลเลิดสินนับได้ว่าเป็นหนึ่งในอารยธรรมที่ได้ถือกำเนิดขึ้นมาพร้อมกับ ชุมชน เชื้อชาติต่างๆ ในถนนสีลมโดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ชุมชนฝรั่งที่เดินทางมาค้าขาย และ พานักอาศัยเนื่องจากบางรักเป็นท่าจอดเรือที่สำคัญของกรุงเทพฯ มีเรือสินค้าจากทั่วโลกมาเทียบท่า พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร. 5) ได้พระราชทาน บ้านหลวง ที่ปากถนนสีลมต่อกับถนนเจริญกรุง ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งโรงพยาบาลเลิดสินในปัจจุบันให้เป็น สถานพยาบาล สำหรับบำบัดโรคแก่ชาวฝรั่ง โดยมีนายแพทย์ที่เฮวาร์ด เฮส์ เป็น ผู้อำนวยการในปี พ.ศ. 2432 มีชื่อว่า โรงพยาบาลบางรัก แต่ชาวบ้านมักนิยมเรียกว่า โรงพยาบาลหมอเฮส์ ต่อมาได้โอนเข้า เป็นของกรมพยาบาลในปี 2434 เปิดรักษาโรคทั่วไปทั้งชาวฝรั่งและไทย นายแพทย์เฮส์ได้เป็นหนึ่งใน ที่ได้วางรากฐานการแพทย์แผน ตะวันตก ในประเทศไทย ได้ดำรงตำแหน่งเป็นแพทย์ใหญ่ทหารเรือ โดยได้รับยศนาวาเอก นับเป็นยศสูงสุดของ ราชนาวิกไทย สำหรับแพทย์ชาวต่างประเทศในสมัยนั้น นอกจากนี้ท่านยังดำรงตำแหน่ง หมอใหญ่ กรมพยาบาลและผู้ดูแลการใหญ่ศิริราชพยาบาล มีส่วนร่วม ในการก่อตั้ง โรงเรียนแพทยากรซึ่งเป็นทีสอนวิชาแพทย์แผนฝรั่งขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศไทย

โรงพยาบาลเลิดสินเป็นโรงพยาบาลเอกชนฝรั่งแห่งแรกของกรุงรัตนโกสินทร์ในกรณีพิพาท รศ. 112 ได้รับรักษาทหารและราษฎรที่ได้รับบาดเจ็บจากกระสุนเรือบฝรั่งเศส เนื่องจากมีชื่อเสียงใน ด้านศัลยกรรม ต่อมาในปี 2472 ได้จัดตั้งแผนกสุสาบาลบางรักขึ้น เพื่อให้การบำบัดโรคทั่วไป และ สงเคราะห์แม่และเด็กเป็นแห่งแรก เมื่อเกิดกามโรคระบาดขึ้น โรงพยาบาลเลิดสินมีการจัดตั้งแผนก บำบัดกามโรคขึ้น ในปี พ.ศ. 2479 และได้สร้างอาคารสำหรับรักษาผู้ป่วยกามโรคขึ้นในปี พ.ศ. 2482 โรงพยาบาลเลิดสินได้รับความเสียหายจากระเบิดเพลิง เมื่อมีการโจมตีทางอากาศครั้งใหญ่ในวันที่ 23 ธันวาคม 2486 จึงต้องหยุดกิจการสุสาบาลที่รักษาโรคทั่วไปลงชั่วคราว เหลือแต่การบำบัดรักษาผู้ป่วย กามโรคอย่างเดียว ทำให้ประชาชนในย่านบางรักและใกล้เคียง ไม่ได้รับความสะดวก แต่คุณหญิงภักดี นรเศรษฐ (สิน เศรษฐบุตร) เห็นถึงความเดือดร้อน ของประชาชน จึงบริจาคเงินสร้างตึกผู้ป่วย 2 ชั้น 2 หลัง พร้อมด้วยบ้านพัก แพทย์ชั้นเดียว 2 หลัง ขึ้นในบริเวณโรงพยาบาลบางรักเดิม ขณะนั้นแผนก บำบัดกามโรค ได้ยกฐานะขึ้นเป็นกองควบคุมกามโรค กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุขจึงได้ มอบหมาย ให้กรมการแพทย์เป็นผู้ดูแลโรงพยาบาลบางรักเดิมและให้ชื่อโรงพยาบาลใหม่ว่า โรง พยาบาลเลิดสินสายธาราแห่งชีวิตของโรงพยาบาลเลิดสินได้หล่อเลี้ยงชุมชนบนถนนสีลม บางรักและ ชุมชนใกล้เคียงมานานกว่า 100 ปี นับตั้งแต่วันที่หมอเฮส์ได้ก่อตั้ง โรงพยาบาลขึ้นมาจนปัจจุบัน โรง พยาบาลเลิดสินได้กลายเป็นโรงพยาบาล ขนาด 500 เตียง ให้บริการทางการแพทย์ได้อย่างครบวงจร เป็นสถานที่อบรม แพทย์หลังปริญญา สถาบันทำการศึกษาและวิจัยทางการแพทย์ที่สำคัญ เป็น สถานที่ฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์ ในอนาคตจะมีการเปิดโรงเรียนวิสุตวิทยา พยาบาล เป็นที่พึ่ง แก่วงการแพทย์ในการส่งต่อผู้ป่วยมาการรักษาต่อ ตลอดจนหา การศึกษาค้นคว้าวิจัยที่น่าสนใจไปยัง ส่วนต่าง ๆ ของประเทศไทยได้อย่างกว้างขวางในอนาคตต่อไป ให้สมกับพระราชปณิธานของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า เจ้าอยู่หัวที่ได้พระราชทานบ้านหลวงแห่งนี้

### ข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาลเลิดสิน

โรงพยาบาลเลิดสินเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ และสูงกว่าที่มีฐานะเทียบเท่ากองในสังกัด กรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ขนาด 607 เตียง โดยมีหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาเกี่ยวกับการทำการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย องค์ความรู้และเทคโนโลยีทางการแพทย์ และถ่ายทอดสนับสนุนด้านทักษะการบริการแก่เขตบริการสุขภาพ และระดับนานาชาติ เพื่อพัฒนาเป็นองค์สุขภาพระดับชาติ ด้านออร์โธปิดิกส์ และ Trauma รองรับบริการส่งต่อผู้ป่วยสาขาต่างๆ ในระดับตติยภูมิ และสูงกว่า รวมทั้งเป็นแหล่งผลิตแพทย์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และบุคลากรทางการแพทย์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1: แสดงจำนวนแพทย์ จำแนกตามสาขา และประเภทการจ้าง

ลำดับ	สาขา	Full time (คน)		Part time (คน)	รวม (คน) *เฉพาะ Full Time
		ข้าราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว		
1	อายุรแพทย์	17	7	8	24
2	ศัลยแพทย์	21	3	7	24
3	สูติรีแพทย์	8	-	2	8
4	กุมารแพทย์	8	-	1	8
5	ศัลยแพทย์ออร์โธปิดิกส์	20	-	-	20
6	จักษุแพทย์	6	1	1	7
7	โสตศอนาสิกแพทย์	3	-	1	3
8	วิสัญญีแพทย์	2	2	-	4
9	รังสีแพทย์	5	-	4	5
10	พยาธิแพทย์	1	-	1	1
11	แพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู	4	-	-	4
12	แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป(ลูกค้าสัมพันธ์)	-	-	9	-
13	ทันตแพทย์	13	-	-	13
14	แพทย์สาขา (เวชศาสตร์ครอบครัว)	3	-	4	3
15	แพทย์สาขา (เวชศาสตร์ฉุกเฉิน)	2	1	2	3
	รวม	113	14	40	127

ที่มา: โรงพยาบาลเลิดสิน. (2558). *นโยบายการพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมและจริยธรรม*. สืบค้นจาก <http://Www.Lerdsin.Go.Th/>.

จากข้อมูลในตารางที่ 2.1 พบว่า โรงพยาบาลเลิดสิน มีแพทย์เฉพาะทางทั้งสิ้น 14 สาขา โดยยังขาดแพทย์เฉพาะทางอีก 3 สาขา คือ จิตเวชศาสตร์ นิติเวชศาสตร์ เวชศาสตร์ป้องกัน



ตารางที่ 2.2: แสดงจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกระดับการศึกษา และประเภทการจ้าง

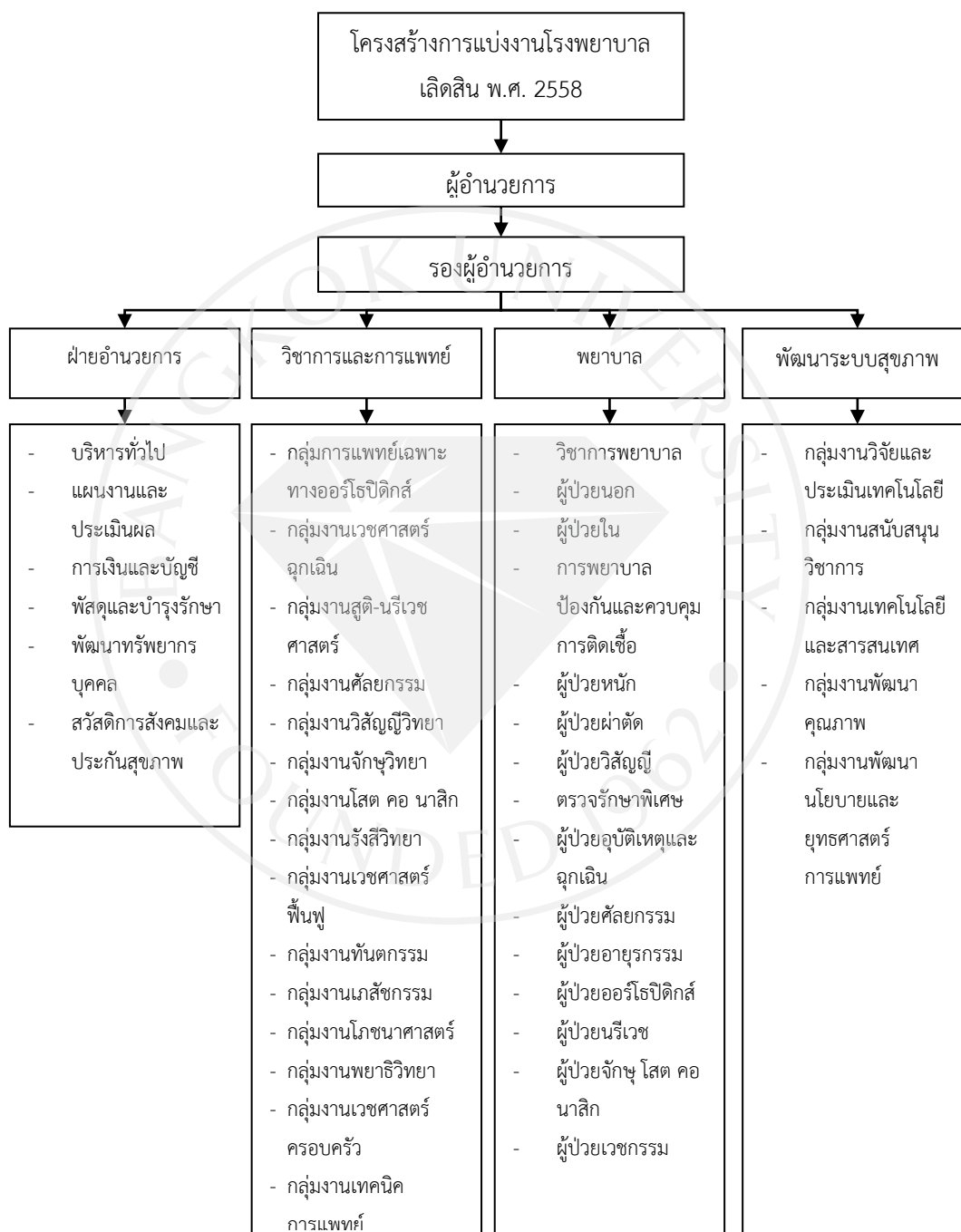
ลำดับ	สาขา	Full time (คน)		Part time (คน)	รวม (คน) *เฉพาะ Full Time
		ข้าราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว		
1	แพทย์/ทันตแพทย์	113	14	40	127
2	เภสัชกร	27	-	21	27
3	พยาบาลวิชาชีพ	450	-	8	450
4	พยาบาลเฉพาะทาง	44	-	-	44
5	พยาบาลเวชปฏิบัติ	5	-	-	5
6	พยาบาลเทคนิค	13	1	-	14
7	พยาบาลควบคุมการติดเชื้อ	2	-	-	2
8	วิสัญญีพยาบาล	20	-	-	20
9	เทคนิคการแพทย์	16	-	3	16
10	เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์	2	4	2	6
11	นักรังสีการแพทย์	6	-	-	6
12	นักกายภาพบำบัด	6	-	-	6
13	สุขศึกษา	6	-	-	6
14	โภชนากร/นักโภชนาการ/ นักกำหนดอาหาร	5	-	-	5
15	นักวิชาการสาธารณสุข	3	-	-	3
16	ผู้ช่วยพยาบาล/พนักงานช่วยเหลือ คนไข้/เจ้าหน้าที่พยาบาล	-	134	22	134
17	พนักงานอื่นๆ ส่วนสนับสนุนบริการ	-	900	-	900
	รวม	718	1,053	96	1,771

ที่มา: โรงพยาบาลเลิดสิน. (2558). นโยบายการพัฒนามูลค่าบุคลากรด้านคุณธรรมและจริยธรรม. สืบค้นจาก <http://Www.Lerdsin.Go.Th/>.

จากตารางที่ 2.2 พบว่า เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเลิดสิน มีเจ้าหน้าที่ 1,700 คน ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง/ลูกจ้างชั่วคราว ประมาณร้อยละ 59

## โครงสร้างองค์กร

ภาพที่ 2.1: โครงสร้างองค์กร



ที่มา: โรงพยาบาลเลิดสิน. (2558). *นโยบายการพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมและจริยธรรม*. สืบค้น  
จาก <http://Www.Lerdsin.Go.Th/>.

### ระบบการบริหารงานและการบริการหลักของโรงพยาบาลเลิดสิน

1. ด้านบริการหลักของโรงพยาบาลเลิดสิน เป็นโรงพยาบาลรัฐที่มีฐานะเทียบเท่ากองในสังกัดกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุขขนาด 607 เตียง เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิและสูงกว่า โดยมีหน้าที่ทำการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย องค์กรความรู้และเทคโนโลยีทางการแพทย์ และถ่ายทอดสนับสนุนด้านทักษะการบริการแก่เขตบริการสุขภาพ และระดับนานาชาติ เพื่อพัฒนาเป็นองค์สุภาพระดับชาติด้านออร์โธปิดิกส์และ Trauma รองรับบริการส่งต่อผู้ป่วยสาขาต่างๆ ในระดับตติยภูมิและสูงกว่า รวมทั้งเป็นแหล่งผลิตแพทย์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพขั้นในระดับประเทศ

2. ด้านบริการทางการแพทย์ของบุคลากรต่างๆ ในโรงพยาบาลเลิดสิน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญสูงด้านโรคข้อและกระดูกที่สามารถสร้างนวัตกรรมครั้งแรกในระดับโลกเช่น การผ่าตัดย้ายเส้นประสาทในผู้ป่วย brachial plexus injury จนเกิดเป็นรูปแบบการผ่าตัด “Somsak’s Procedure” ที่ใช้อ้างอิงทั้งในและต่างประเทศ ผลการผ่าตัดดีกว่าเทคนิคอื่นๆที่ใช้ในปัจจุบัน องค์กรมีผลงานวิจัยด้านโรคข้อและกระดูกได้รับการยอมรับ และมีชื่อเสียงยาวนาน มีความพร้อมในการเรียนการสอนหลักสูตรต่างๆ

3. การบริการทางด้านเทคโนโลยี โดยโรงพยาบาลเลิดสินมีระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายพร้อมโปรแกรมทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีทางการแพทย์ขั้นสูงด้านโรคข้อและกระดูก เช่น กล้องสำหรับทำผ่าตัดศัลยกรรมต่างๆ เครื่องเอ็กซเรย์ระบบดิจิทัล เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2.3: แสดงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

บริการที่ส่งมอบ	ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
1. ศึกษา วิจัย และถ่ายทอดฯ องค์กรความรู้	1.1.บุคลากรทางการแพทย์ ทั้งภาครัฐและเอกชน 1.2.กรมการแพทย์ ผู้ให้ทุนและหน่วยงานร่วมวิจัย 1.3.ประชาชน	1. ผลงานวิจัยตรงกับปัญหาเน้นโรคข้อและกระดูก และบริการผู้ป่วย Trauma 2. ทันสมัย มีคุณภาพระดับประเทศ 3. ได้มาตรฐานการวิจัย 4. นำไปใช้ได้จริง 5. นำไปกำหนดนโยบายระดับชาติด้านออร์โธปิดิกส์และ Trauma (National Policy Advocacy/ National Institute)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.3: แสดงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

บริการที่ส่งมอบ	ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
2.ผลิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	2.1. แพทย์หลังปริญญา (แพทย์ประจำบ้าน) ทุกสาขา 2.2 นักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล 2.3 บุคลากรทางการแพทย์ที่มาฝึกอบรม/ดูงาน	1. ได้ความรู้ทักษะตรงความต้องการ 2. มีประสิทธิภาพ ทันสมัย 3. ครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตร 4. ได้มาตรฐานการฝึกอบรม สอบผ่านได้ 5. เป็นศูนย์อ้างอิงทางออร์โธปิดิกส์ (Reference Center) และสาขาที่รับ Training 6. เพิ่มเครือข่ายวิชาการทางออร์โธปิดิกส์, Trauma และสาขาอื่นๆ
3.บริการตติยภูมิ และสูงกว่าโดย เฉพาะโรคข้อและกระดูก(บริการเองและผ่านเครือข่าย)	3.1. ผู้ป่วยนอกและครอบครัว/ผู้ป่วยรับส่งต่อ 3.2. ผู้ป่วยในและครอบครัว/ผู้ป่วยรับส่งต่อผู้ป่วยในเหมือนผู้ป่วยนอก 3.3 ผู้ป่วยฉุกเฉิน/ผู้ป่วยรับส่งต่อ	1. รวดเร็ว เข้าถึง มีคุณภาพ ปลอดภัย ตรงความต้องการ ได้สิทธิตามกฎหมาย 2. ได้รับข้อมูลการดูแลรักษาสุขภาพที่ครบถ้วน

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญ จำแนกตามตัวแปรต่างๆ ต่อไปนี้

งานวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์

พงศธร พึ่งเนตร์ (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 2557 โดยการศึกษาฉบับนี้มี

วัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจภาพลักษณ์การบริการของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อสำรวจการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร (3) เพื่อวิเคราะห์การส่งผลกระทบต่อผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชากรบริเวณเขตกรุงเทพฝั่งพระนครกับฝั่งธนบุรีที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.958 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 25-34 ปี การศึกษาส่วนมากเรียนจบระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าค่าสูงสุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการ รองลงมา ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการในด้านต่างๆ เป็นต้น

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์การบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

3. ข้อค้นพบที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ

3.1 ภาพลักษณ์การบริการด้านการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการ โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่ง และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและการพัฒนาคุณภาพคือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจและกระตือรือร้นให้บริการ รองลงมา แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ คล่องแคล่วว่องไวในการให้บริการ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำได้ถูกต้องและรวดเร็ว และ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีความต่อเนื่องในการให้บริการ

3.2 ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสอง และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถและบริการอย่างมืออาชีพ และแพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย รองลงมา แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกน่าเชื่อถือไว้วางใจ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและการรักษา การตรวจวินิจฉัยโรค

การรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด และแพทย์ตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคอย่างละเอียดไม่รีบร้อนและให้คำแนะนำที่ดีไม่แสดงอาการหงุดหงิดเมื่อผู้ป่วยซักถาม

3.3 ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสาม และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ แจ้งวันเวลา และให้ใบนัดที่ระบุเวลาเข้าตรวจหรือพบแพทย์อย่างชัดเจน รองลงมา เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ต้อนรับและให้คำแนะนำเบื้องต้นด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส, การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง, เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนการรักษาอย่างละเอียด, การให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งแก่ผู้ป่วย เช่น การรอรับผลเลือด การรอรับยา และความเร็วในการได้พบแพทย์

3.4 ภาพลักษณ์ด้านการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสี่ และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและให้ความสำคัญแก่ท่าน ในฐานะท่านเป็นบุคคลคนหนึ่งที่ได้รับการบริการ รองลงมา แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำผู้ป่วยขณะพักฟื้นตามอาการของแต่ละคนด้วยความเต็มใจ, แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ดูแลตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน, แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ และ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ

3.5 ภาพลักษณ์ด้านความสะดวกของทำเลที่ตั้งสภาพแวดล้อมของสถานที่ ในการเข้ารับบริการ โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับห้า และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก รองลงมา สถานที่ภายในโรงพยาบาลเอกชนมีการตกแต่งสวยงาม สถานที่ภายในโรงพยาบาลเอกชนกว้างขวางไม่แออัด, โรงพยาบาลเอกชนมีที่จอดรถเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย, มีป้ายบอกทิศทางที่ตั้งของหน่วยงานบริการต่างๆภายในโรงพยาบาลที่ชัดเจนอ่านง่าย และการเดินทางมีรถประจำทางวิ่งผ่านหลายสาย

3.6 ภาพลักษณ์ด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการโดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับหก และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ ค่าแพทย์ ค่ารักษาพยาบาลมีราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา รองลงมา ค่ารักษาพยาบาลมีราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และค่ายา ค่าเวชภัณฑ์มีราคาที่ไม่แพงเหมาะสมกับการบริการที่

ได้รับ แต่ถึงอย่างไรก็ตามในสายตาของผู้บริโภคก็ยังคงมองว่าโรงพยาบาลเอกชนยังมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงหากเป็นไปได้ทางโรงพยาบาลควรมีส่วนลดและสิทธิพิเศษให้กับผู้ที่ใช้บริการมากกว่าที่จะคิดหวังแต่ผลกำไรทางธุรกิจเพียงอย่างเดียว

นิตยา ศรีพูล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา ตามทัศนคติของประชาชน โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาตามทัศนคติของประชาชน (2) เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาตามทัศนคติของประชาชน (3) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาตามทัศนคติของประชาชน และ (4) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาตามทัศนคติของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบโควต้าตามอำเภอ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนในจังหวัดสงขลา (1) มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน ประเภท อินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยเปิดรับข่าวสาร 3 – 4 วันต่อสัปดาห์ (2) ส่วนใหญ่ทราบข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจ บทบาท และหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา (3) มีทัศนคติต่อมหาวิทยาลัย ในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวม และทุกด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยทัศนคติด้านความมีชื่อเสียงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริหาร นอกจากนี้พบว่า ทัศนคติต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ตามลำดับ และมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวม และทุกด้าน อยู่ในระดับดี โดยภาพลักษณ์ด้านการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชน ด้านคุณภาพนักศึกษาและบัณฑิต และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ตามลำดับ

2. ข้อค้นพบในการวิจัย คือ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงมั่นคง และน่าเชื่อถือ มีอาคารสถานที่เรียนที่ส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ มีคณะและสาขาที่หลากหลายให้เลือกมากกว่ามหาวิทยาลัยอื่นๆ นอกจากนี้ภายใน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ยังมีโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงด้านการรักษาพยาบาลสำหรับให้บริการประชาชนทั่วไป ซึ่งกลายเป็นโลโก้ของมหาวิทยาลัยที่ทำให้คนจดจำได้ง่าย มากกว่ามหาวิทยาลัยอื่นๆ

สุมาลี โชติยะ (2558) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานครและเปรียบเทียบภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพระหว่างกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานครจำนวน 336 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ สตราเซน (Strasen, 1992); อาร์เทอร์ (Arthur, 1995) และ โควิน (Cowin, 2001) ประกอบด้วยการประเมินใน 7 ด้าน คือ 1) ความรู้ทางการแพทย์ 2) ทักษะทางการแพทย์ 3) การติดต่อสื่อสาร 4) ผู้นำการปฏิบัติทางการแพทย์ 5) การควบคุมตนเอง 6) ความภาคภูมิใจในวิชาชีพพยาบาล และ 7) ความสุขในการทำงาน เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 ท่านได้ค่าความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ .86 และทดสอบความเที่ยงโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .93 วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.90$ ,  $SD = 0.43$ ) พยาบาลวิชาชีพที่มี อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาเพิ่มเติมและตำแหน่งงานที่สูงกว่าจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพสูงกว่าพยาบาลที่ไม่ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมและตำแหน่งงานที่น้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางสังคม

सानิตย์ หนูนิล (2553) ได้มีการดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมทางสังคม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานของบริษัทต่างๆ ทั้ง 4 บริษัทที่ทำการศึกษา จะมีความแตกต่างกันตามบริบทต่างๆ ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดการมีส่วนร่วมทางสังคมตามสถานภาพของบริษัทนั้น ๆ



และบทบาทแต่ละบทบาท ก็จะแตกต่างกันไปตามประเภทของธุรกิจ จึงทำให้การมีส่วนร่วมทางสังคม มีความแตกต่างกัน แต่สามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรที่ศึกษาไม่ได้มีการกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้โดยตรง แต่มีแนวทางในการดำเนินงานด้าน CSR ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กร โดยองค์กรส่วนใหญ่จะเลือกดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับธุรกิจที่ดำเนินอยู่

2. หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่ศึกษามีบทบาทในการดำเนินงานด้าน CSR แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ส่วนใหญ่จะจัดตั้งเป็นคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Committee)

3. การดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเกิดความภาคภูมิใจในการได้ช่วยเหลือสังคม ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานอื่นๆ และจากพนักงานมากขึ้น รวมทั้งได้รับรู้ถึงคุณค่าของตนเองที่มีต่อองค์กร นอกจากนี้กิจกรรม CSR ยังช่วยให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และการพัฒนาเพิ่มขึ้นอีกด้วย ในอนาคตหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะมีบทบาทในการดำเนินงานด้าน CSR มากขึ้นเนื่องจากแรงผลักดันทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

สุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ผลกระทบความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการดำเนินงาน ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนประเทศไทย โดยวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือ (1) เพื่อศึกษาผลกระทบความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย และ (2) เพื่อทดสอบตัวแปรกลางประกอบด้วย ความไว้วางใจองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านกฎหมาย) กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 131 กิจการ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร

2. ความไว้วางใจองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงานขององค์กร งานวิจัยนี้นำเสนอผลเชิงประจักษ์ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจบริการทางการแพทย์

งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความประทับใจในการบริการ

หัตถยา แก้วกิม (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการ (2) วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย (3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย (4) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (5) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 354 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 0.97 ทั้งสองส่วน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.12 ปี สถานภาพสมรสคู่ ศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท เคยมารับบริการแล้ว เหตุจูงใจที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง และมีความประสงค์จะกลับมารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนี้อีก

2. ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก

3. คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจูงใจที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน (5) ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรจัดเตรียมรถบริการฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง เพิ่มสถานที่จอดรถและขยายพื้นที่ให้บริการ เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอ พัฒนาศักยภาพบุคลากร และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม น้ำดื่ม เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เพิ่มขึ้น ต่อไป

ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2553) ได้ทำการศึกษาในส่วนของการบริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จะพบว่า โดยการศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภคได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถาน

บริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบันระหว่างประเทศ (JCI) ทำการศึกษาโดยวิธีการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ จำนวน 303 หน่วยตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาจะพบว่า ผู้ใช้บริการนั้น จะส่วนใหญ่ก็จะมี ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่างๆ อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง และยังมีความไว้วางใจ มีความภักดีต่อการ บริหารทางการแพทย์ที่องค์กรได้มีการบริหารจัดการขึ้น และการพิจารณาในเชิงลึกจะพบว่า การ บริหารทางการแพทย์นั้น เป็นการบริการที่ดีที่สุดเท่าที่ผู้ใช้บริการเคยได้รับมา จึงทำให้เกิดความพึง พอใจที่จะใช้บริการในอนาคต อีกทั้งคุณภาพการบริการจะต้องมีส่วนร่วมกับการนำเอาหลักการต่างๆ เช่น ภาวะลักษณะ การมีส่วนร่วมทางสังคม เข้ามาใช้และวางตำแหน่งอย่างเหมาะสม เพื่อทำให้เกิด การส่งเสริมกิจการที่ดี และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กรต่อไป ประกอบกับข้อค้นพบ ที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ คุณภาพการบริการที่ดีของสถานประกอบการมีส่วนสนับสนุนให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและมีความภักดีในระดับที่สูงขึ้น คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่สถานบริการทางการแพทย์ควรให้ความสนใจในการนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการ ของตน นอกจากนี้ การที่ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของผู้รับบริการ

รุ่งดาว ตีตอกไม้ (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งการวิจัย มีการกำหนด วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษา ความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพ การให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินใน เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆกับความพึงพอใจที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งการ วิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยฉุกเฉิน เพศชายและเพศหญิง ที่มารับบริการในแผนกฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 ชุด ในการวิเคราะห์ประมวลผล ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ANOVA, T – test, F–test และ Multiple Regression Analysis (MRA) ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพการ ให้บริการและปัจจัยอื่นๆ ผลการศึกษา พบว่า

เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็ว ความพร้อมทางด้านการแพทย์และบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีเพียงความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือไม่มีความสัมพันธ์กัน ปัจจัยด้านอื่นๆที่ประกอบไปด้วย ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีเพียงความภักดีไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะมีอยู่ 4 ส่วน คือ

1. ปัจจัยทางด้านสถานภาพ ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน เนื่องจากตัวแปรดังกล่าว เป็นตัวแปรที่มีการกำหนดในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก อีกทั้งเป็นตัวแปรที่จะทำให้องค์กรทราบถึงความแตกต่างทางด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่ออิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

2. ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษามาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากความสอดคล้องต่างๆ แล้ว พบว่า มีอยู่ 5 ตัวแปรที่สำคัญ คือ ภาพลักษณ์องค์กร ภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน ภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค การนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม ภาพลักษณ์บุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งจะทำให้ได้มุมมอง และได้ทราบถึงความคิดเห็นหรือระดับทัศนคติต่างๆ ที่ผู้ป่วยได้รับรู้ต่อโรงพยาบาลเลิดสิน

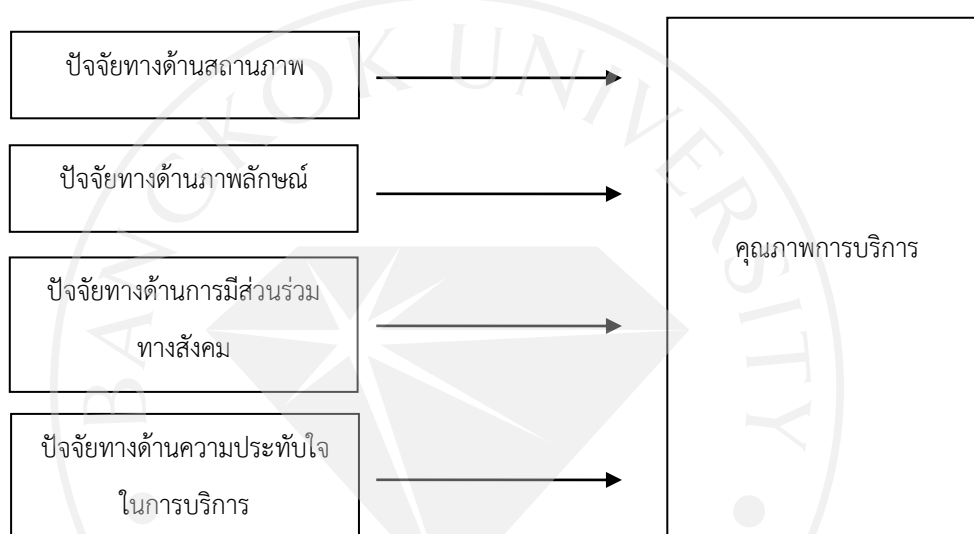
3. ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม เป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็น ทัศนคติของผู้ป่วยที่โรงพยาบาลเลิดสินให้บริการ และปฏิบัติต่อผู้ป่วย ปฏิบัติต่อการมีส่วนร่วมทางสังคม เช่น การยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน การส่งเสริมเยาวชน เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่เด็กยากไร้ การให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้เครื่องปรับอากาศที่มีฉลากเบอร์ 5 รวมถึงมีกระบวนการวิจัยและพัฒนาที่ตอบสนองต่อสังคม รวมถึงการให้ข้อมูล ความรู้ เช่น การแจกแผ่นพับฟรีกับผู้ที่มีความสนใจในข้อมูลข่าวสารของโรคต่างๆ เป็นต้น

4. ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ เป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเพื่อทำให้ทราบว่าผู้ป่วยมีความคิดเห็น และทัศนคติต่างๆ ต่อการได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน อยู่ในระดับใด

## 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.2: กรอบแนวคิดในการวิจัย



จากกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากนักวิชาการต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านอิทธิพลของภาพลักษณ์ เป็นการศึกษาข้อมูลตามแนวคิดของ เอเคอร์ (Aaker, 2000) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ เช่น ภาพลักษณ์ด้านสินค้าและบริการ เป็นต้น
2. ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม เป็นการศึกษาตามความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Corporate Social Responsibility หรือ CSR) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และโรงพยาบาลเลิดสิน
3. ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ เป็นการศึกษาข้อมูลตามแนวคิดของ พาราสุรามาน, ไชเชมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ที่ได้กำหนดถึงหลักการในการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด

4. ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน เป็นการนำเอาหลักการและวิธีการบริหารงานในโรงพยาบาลเลิดสิน ที่มาจากกลยุทธ์ทางการบริหารงาน และด้านการบริการต่างๆ เข้ามาใช้ประกอบเป็นการกำหนดตัวแปรตาม

## 2.8 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้มีการนำตัวอย่างงานวิจัยของหัตถยา แก้วกิม (2556); ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2553) และรุ่งดาว ดีดอกไม้ (2556) มาเป็นแนวทางในการกำหนดสมมติฐาน และสามารถกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามได้ คือ (1) แปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน (2) ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้มีการนำแนวคิดของฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555, หน้า 51-52); วารุณี ตันติวงศ์วานิช (2542, หน้า 172) และนักวิชาการท่านอื่นๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเป็นแนวทางในการกำหนดสมมติฐาน โดยกำหนดตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ และตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้มีการนำแนวคิดของฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555, หน้า 51-52); วารุณี ตันติวงศ์วานิช (2542, หน้า 172) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2556, หน้า 9-10) มาเป็นแนวทางในการกำหนดสมมติฐานของการวิจัย โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม และตัวแปรตาม ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการได้มีการนำแนวคิดของฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555, หน้า 51-52) และ วารุณี ตันติวงศ์วานิช (2542, หน้า 172) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของหัตถยา แก้วกิม (2556); ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2553) และรุ่งดาว ดีดอกไม้ (2556) มาเป็นแนวทางในการกำหนดสมมติฐานของการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ ส่วนตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการ

บทที่ 3  
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 กลุ่มประชากร
- 3.2 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.5 องค์ประกอบของแบบสอบถาม
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การแปลผลข้อมูล
- 3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.9 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน ในปีพ.ศ. 2558 ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2558 จำนวน 650,569 คน (โรงพยาบาลเลิดสิน, 2558)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน ในปีพ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยจะใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ร้อยละ 5 หรือมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ตามสูตรต่อไปนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{650,569}{1+650,569 (0.0025)}\end{aligned}$$

$$= 399.754$$

โดยกำหนดให้

$n$  = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

$N$  = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (Allowable Error)

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน  
จำนวนประมาณ 399.75 คน หรือเท่ากับ 400 คน

สำหรับการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) กับประชาชนหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน จำนวน 400 คน โดยจะทำการเก็บแบบสอบถาม และก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะมีการกำหนดข้อคำถามของการเก็บ คือ “ท่านมีเวลาว่างและมีความสะดวกในการให้ข้อมูลกับการเก็บแบบสอบถามหรือไม่?”

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน สามารถแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพ เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ (5) รายได้ต่อเดือน (6) สถานภาพการสมรส (7) ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) ตามวิธีการของ Likert Scale (Likert, 1970) ประกอบด้วย (1) ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution) (2) ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน (3) ด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action) (4) ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness) (5) ด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า จำนวน 15 ข้อ และกำหนดค่าการประเมินแยกตามคะแนนตามระดับ เช่น หนึ่ง คือ น้อยที่สุด, สอง คือ น้อย, สาม คือ ปานกลาง, สี่ คือ มาก และห้า คือ มากที่สุด เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert Scale (Likert, 1970) จำนวน 10 ข้อ และกำหนดค่าการประเมินแยกตามระดับ เช่น หนึ่ง คือ น้อยที่สุด, สอง คือ น้อย, สาม คือ ปานกลาง, สี่ คือ มาก และห้า คือ มากที่สุด เป็นต้น



ส่วนที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert Scale (Likert, 1970) จำนวน 20 ข้อ และกำหนดค่าการประเมินแยกตามระดับ เช่น หนึ่ง คือ น้อยที่สุด, สอง คือ น้อย, สาม คือ ปานกลาง, สี่ คือ มาก และห้า คือ มากที่สุด เป็นต้น

ส่วนที่ 5 คุณภาพการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert Scale (Likert, 1970) ประกอบด้วย (1) ด้านความน่าเชื่อถือ (R: Reliability) (2) สร้างความมั่นใจ (A : Assurance) (3) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T: Tangibles) (4) การดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy) (5) การตอบสนอง (R: Responsiveness) จำนวน 20 ข้อ และกำหนดค่าการประเมินแยกตามระดับ เช่น หนึ่ง คือ น้อยที่สุด, สอง คือ น้อย, สาม คือ ปานกลาง, สี่ คือ มาก และห้า คือ มากที่สุด เป็นต้น

### 3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสาขาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน จะเป็นแบบสอบถามที่มีการจัดสร้างขึ้นด้วยกระบวนการ และวิธีการต่างๆ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยจะมีวิธีการสร้าง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.4.1 ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารงานของโรงพยาบาลเลิดสิน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการสร้างข้อคำถามต่างๆ ในแบบสอบถาม เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และการสร้างความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากสาขาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ต่อไป

3.4.2 ผู้วิจัยทำการร่างข้อคำถามต่างๆ ที่ได้ศึกษามาจากแนวคิดปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ของ Aaker, ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปัจจัยทางด้านการสร้างความประทับใจในการบริการจาก พาราสุรามาน, ไชธมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) และคุณภาพการบริการของ เลิฟล็อก (Lovelock อ้างในนิติพล ภูตะโชติ, 2549, หน้า 168)

3.4.3 ผู้วิจัยนำข้อคำถามต่างๆ ที่ได้ร่างขึ้นมา ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทำการตรวจสอบในขั้นตอนแรก เพื่อทำให้เกิดความถูกต้องก่อนนำไปทำการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) ต่อไป

3.4.4 ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ไปทำปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำดังกล่าว เพื่อทำให้เกิดความถูกต้อง และสมบูรณ์เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการตรวจสอบ เครื่องมือต่อไป

### 3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือ คือ แบบสอบถาม เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทาง สังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับ บริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะมีกระบวนการตรวจสอบอยู่ 3 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นตอนการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ (2) ขั้นตอนการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 คน และ (3) ขั้นตอนการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) จากกลุ่ม ตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยจะทำการร่างข้อคำถาม และนำข้อคำถามที่ร่างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาฯ ตรวจสอบ และทำการปรับปรุงตามความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) จำนวน 3 คน ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้กับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ทางด้านภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วม ทางสังคม และการสร้างความประทับใจในการบริการต่อคุณภาพการบริการ คือ

โดยแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยจะมีการจัดทำขึ้น และมีการกำหนดค่าคะแนนต่างๆ ตาม ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 1 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ข้อคำถามดังกล่าว ไม่มีความเที่ยงตรงของเนื้อหา 0 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเฉยๆ ต่อข้อคำถามดังกล่าว

1 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ข้อคำถามดังกล่าว มีความเที่ยงตรงของเนื้อหา สำหรับการประเมินค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน โดยใช้วิธีการ คำนวณค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนั้นๆ หากคำถามข้อใดมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามใน แบบสอบถาม เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และการสร้างความประทับใจใน การบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากสหวิชาชีพ และ เจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ข้อคำถามนั้น มีค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) และสามารถนำไปใช้ได้ขั้นตอนต่อไป แต่หากข้อคำถามต่างๆ มีค่าน้อยกว่า 0.50 ลงไป แสดงว่า ข้อคำถามดังกล่าว จะต้องมีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือลบข้อคำถามนั้นทิ้งไป ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงจากการประเมินเท่ากับ 1.00

ขั้นตอนที่ 3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถาม เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจาก บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ที่ผ่านการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ในขั้นตอนที่ 2 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) เพื่อประเมินความเชื่อมั่นต่อ ข้อคำถามข้อนั้น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนคาค ซึ่งหากได้ค่าที่มากกว่า 0.70 และจากการ เก็บข้อมูลได้ค่า Cronbach's Alpha คือ .931 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น และสามารถ นำไปสู่กระบวนการต่อไป

### 3.6 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

จากกระบวนการสร้างแบบสอบถาม เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการ จากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยสามารถ กำหนดองค์ประกอบของแบบสอบถามได้ โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยทางด้านสถานภาพ ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 รายได้
- 1.6 สถานภาพการสมรส
- 1.7 ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน

#### 2. ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ ประกอบด้วย

##### 2.1 ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution) ได้แก่

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐานสากล
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอตึกหรืออาคารที่มีขนาดใหญ่ มั่นคง
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอระบบการบริหารงานทางการแพทย์ในด้านต่างๆ

ให้กับผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยได้รับทราบ

##### 2.2 ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน เช่น ผู้บริหาร หรือ

ฝ่ายบริหาร (Management) ในองค์กร

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงประสบการณ์ในการบริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมาของผู้บริหารโรงพยาบาลต่างๆ

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น การนำเสนอระบบ JCI หรือมาตรฐาน HA เป็นต้น

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงภาพลักษณ์ในการบริการที่ดีกับผู้ป่วยทุกคน

2.3 ด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action)

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับผู้ป่วยทุกคน ด้วยความเท่าเทียมกัน

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการคัดกรอง และคัดแยกผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการเอาใจใส่ และดูแลผู้ป่วยทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยใน- นอก เพื่อเป็นประโยชน์ในการรักษาพยาบาล

2.4 ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness)

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการบริจาคเงินเพื่อการกุศลต่างๆ

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการกำจัดสิ่งปฏิกูลต่างๆ

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอคุณค่า และความดีที่มีต่อการส่งเสริมให้สังคมมีความสุข เช่น การบริการทางการแพทย์ฟรี และการส่งแพทย์อาสาออกไปบริเวณภายนอกเพื่อให้บริการกับผู้ไร้โอกาสทางการแพทย์ เป็นต้น

2.5 ด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นระบบ

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับส่งข้อมูลและข่าวสารต่างๆ เช่น ใบนัดตรวจกับผู้ป่วยทุกคนอย่างถูกต้อง

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังความคิดเห็นทางด้านต่างๆ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทุกรูปแบบ

3. ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม ประกอบด้วย

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้ยาที่มีคุณภาพสูงในการรักษาพยาบาล

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีหน่วยงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามเรื่องร้องเรียนต่างๆ

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการสร้างคุณประโยชน์ เช่น การจัดฝึกอบรมและให้ความรู้ในการระวังและป้องกันโรคต่างๆ กับผู้ที่สนใจโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ด้อยโอกาส เด็กยากไร้ คนจน และคนพิการ เป็นต้น

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการจัดสถานที่จอดรถเพื่อให้บริการกับคนพิการ และทุพพลภาพต่างๆ
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน โดยไม่มุ่งเน้น

ทางด้านรายได้มากจนเกินไป

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการส่งเสริมเยาวชน เช่น การให้ทุนการศึกษาสำหรับเด็กยากไร้ เป็นต้น
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้เครื่องปรับอากาศที่มี

ฉลากเบอร์ 5 เป็นต้น

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเอาหลัก 3R คือ Reduce, Reuse และ Recycle มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการวิจัยและพัฒนาที่ตอบสนองต่อสังคม รวมถึงการให้ข้อมูลความรู้ เช่น การแจกแผ่นพับฟรีกับผู้ที่มีความสนใจในข้อมูลข่าวสารของโรคต่างๆ เป็นต้น

#### 4. ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ ประกอบด้วย

- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้เกียรติผู้ใช้บริการทุกคน
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการที่รวดเร็ว
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการที่สะดวก ง่ายต่อการใช้บริการ
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแต่งกายสุภาพ
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้วาจาและถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีสถานที่ให้บริการสะอาด
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีสภาพแวดล้อมที่สบายเมื่อเข้ามาใช้บริการ
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีตู้ ATM ทุกธนาคาร เพื่อรองรับต่อการใช้บริการ
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีระบบการชำระเงินด้วยเงินสด บัตรเครดิต และเดบิต
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีถังขยะอยู่ทุกแห่ง
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการน้ำหวาน และเครื่องดื่มฟรี
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีร้านอาหารเพื่อให้บริการกับผู้ป่วย และญาติที่มาารับบริการ
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ส่วนลดกับผู้ด้อยโอกาส ทุพพลภาพ หรือผู้ป่วยใน
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการบริหารงานที่เป็นระบบ เช่น มีระบบคัดกรองผู้ป่วยอย่าง

ถูกต้อง

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการบริการ

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการจอดรถฟรีสำหรับผู้มาใช้บริการ
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการนำแพทย์ และผู้ชำนาญการมาให้บริการ

รักษาผู้ป่วย

#### 5. คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

##### 5.1 ด้านความน่าเชื่อถือ (R: Reliability)

- โรงพยาบาลเลิดสิน ได้ผ่านการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น

กระทรวงสาธารณสุข

- ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน มีใบประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง
- โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบกล้องวงจรปิด และมีผู้รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่

เพียงพอต่อการตรวจสอบ

- การติดต่อในโรงพยาบาลเลิดสิน จะต้องมีการแลกเปลี่ยนประจำตัวประชาชนทุกครั้ง

เพื่อทำให้เกิดความถูกต้อง และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

##### 5.2 สร้างความมั่นใจ (A: Assurance)

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงมาตรฐานหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากร

เช่น แพทย์ พยาบาล ในวารสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

- โรงพยาบาลเลิดสินมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของ

บุคลากรทางการแพทย์ เช่น การตีพิมพ์ประกาศประสบการณ์ในการรักษาของแพทย์ต่างๆ

- โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันผลการรักษาพยาบาล

- โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการรักษาที่เป็นมาตรฐานในทุกโรค โดยมีการแสดง

คุณวุฒิของแพทย์เป็นเครื่องยืนยัน

##### 5.3 รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T: Tangibles)

- โรงพยาบาลเลิดสินมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเป็นโรงพยาบาลชั้นนำ

- โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการรักษาความสะอาดที่เป็นมาตรฐาน เช่น การมีเครื่อง

ฟอกอากาศประจำทุกจุด หรือการมีสบู่น้ำ หรือสบู่แอลกอฮอล์ประจำทุกแห่ง

- โรงพยาบาลเลิดสินมีการใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการรักษาพยาบาล

- โรงพยาบาลเลิดสินมีจุดบริการหรือการแบ่งกลุ่มประเภทของโรคอย่างเป็นระบบ

##### 5.4 การดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy)

- โรงพยาบาลเลิดสินมีการดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง

- โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการบริหารงานผู้ป่วยที่ดี

- โรงพยาบาลเลิดสินมีการตรวจสอบผู้ป่วยที่มานอนพักในโรงพยาบาลฯ ทุกชั่วโมง

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ

ในทันที

#### 5.5 การตอบสนอง (R: Responsiveness)

- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการปฏิบัติงานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการจัดเอกสารทางวิชาการต่างๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ให้กับผู้ที่

สนใจทั่วไป

- โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันสังคม และประกันจากบริษัทต่างๆ
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการตรวจเช็คสุขภาพฟรีสำหรับบุคคลที่มีความต้องการ

### 3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน จะมีอยู่ 2 ส่วน คือ

3.7.1 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยมีรายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

3.7.2 ข้อมูลทุติยภูมิ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการ ตลอดจนแผนกลยุทธ์การบริหารงานต่างๆ ของโรงพยาบาลเลิดสิน เพื่อนำมาสู่การรวบรวมข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.8 การแปลผลข้อมูล

การแปลผลข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์และทำการแปล ดังนี้ สำหรับวิธีการแปลผลแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยจะใช้วิธีการ คือ (ภัทรธิดา ผลงาม, 2559, หน้า 190)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{ค่าพิสัยสูงสุด} - \text{ค่าพิสัยต่ำสุด}}{\text{จำนวนพิสัย}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

การจัดกลุ่มคะแนนตามค่าพิสัยดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยได้ระดับความสำคัญ 5 ระดับตามระดับ เช่น หนึ่ง คือ น้อยที่สุด สอง คือ น้อย สาม คือ ปานกลาง สี่ คือ มาก และห้า คือ มากที่สุด เป็นต้น

### 3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะมีการกำหนดตัวแปรและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามมาตรวัดต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยทางด้านสถานภาพ ประกอบด้วย

ตารางที่ 3.1: ปัจจัยทางด้านสถานภาพ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
- เพศ	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- อายุ	มาตรอันดับ (Ordinal Scale)
- ระดับการศึกษา	มาตรอันดับ (Ordinal Scale)
- อาชีพ	มาตรอันดับ (Nominal Scale)
- รายได้	นามบัญญัติ (Ordinal Scale)
- สถานภาพการสมรส	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน	มาตรอันดับ (Ordinal Scale)

#### 2. ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ ประกอบด้วย

ตารางที่ 3.2: ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution)	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐานสากล	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอตึกหรืออาคารที่มีขนาดใหญ่มั่นคง	

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 3.2 (ต่อ): ปัจจัยทางด้านสถานภาพ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอระบบการบริหารงานทาง การแพทย์ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยได้รับทราบ	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงประสบการณ์ในการ บริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมาของผู้บริหารโรงพยาบาล ต่างๆ	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารงานที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น การ นำเสนอระบบ JCI หรือมาตรฐาน HA เป็นต้น	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงประสบการณ์ในการ บริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมาของผู้บริหารโรงพยาบาล ต่างๆ	
ด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action)	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับผู้ป่วยทุกคน ด้วย ความเท่าเทียมกัน	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการคัดกรอง และคัดแยกผู้ป่วยอย่างเป็น ระบบ	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการเอาใจใส่ และดูแลผู้ป่วยทุกคน ไม่ว่าจะ เป็นผู้ป่วยใน- นอก เพื่อเป็นประโยชน์ในการ รักษาพยาบาล	
ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness)	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการบริจาคเงินเพื่อการ กุศลต่างๆ	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการให้ความสำคัญกับ สภาพแวดล้อมในการกำจัดสิ่งปฏิกูลต่างๆ	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): ปัจจัยทางด้านสถานภาพ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอคุณค่า และความดีที่มีต่อการส่งเสริมให้สังคมมีความสุข เช่น การบริการทางการแพทย์ฟรี และการส่งแพทย์อาสาออกไปบริเวณภายนอกเพื่อให้บริการกับผู้ไร้โอกาสทางการแพทย์ เป็นต้น	มาตราอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
ด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นระบบ	มาตราอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับส่งข้อมูลและข่าวสารต่างๆ เช่น ใบนัดตรวจกับผู้ป่วยทุกคนอย่างถูกต้อง	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังความคิดเห็นทางด้านต่างๆ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทุกรูปแบบ	

## 3. ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม ประกอบด้วย

ตารางที่ 3.3: ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้ยาที่มีคุณภาพสูงในการรักษาพยาบาล	มาตราอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีหน่วยงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามเรื่องร้องเรียนต่างๆ	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการสร้างคุณประโยชน์ เช่น การจัดฝึกอบรมและให้ความรู้ในการระวังและป้องกันโรคต่างๆ กับผู้สนใจโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ด้อยโอกาส เด็กยากไร้ คนจน และคนพิการ เป็นต้น	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการจัดสถานที่จอดรถเพื่อให้บริการกับคนพิการ และทุพพลภาพต่างๆ	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน โดยไม่มุ่งเน้นทางด้านรายได้มากจนเกินไป	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการส่งเสริมเยาวชน เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่เด็กยากไร้ เป็นต้น	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้เครื่องปรับอากาศที่มีฉลากเบอร์ 5 เป็นต้น	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเอาหลัก 3R คือ Reduce, Reuse และ Recycle มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการวิจัยและพัฒนาที่ตอบสนองต่อสังคม รวมถึงการให้ข้อมูล ความรู้ เช่น การแจกแผ่นพับฟรีกับผู้ที่มีความสนใจในข้อมูลข่าวสารของโรคต่างๆ เป็นต้น	

## 4. ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ ประกอบด้วย

ตารางที่ 3.4: ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้เกียรติผู้ใช้บริการทุกคน	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการที่รวดเร็ว	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการที่สะดวก ง่ายต่อการใช้บริการ	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแต่งกาย สุภาพ	
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้วาจา และถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ	
- บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีสถานที่ให้บริการสะอาด	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีสภาพแวดล้อมที่สบายเมื่อเข้ามาใช้บริการ	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีตู้ ATM ทุกธนาคาร เพื่อรองรับต่อการใช้บริการ	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีระบบการชำระเงินด้วยเงินสด บัตรเครดิต และเดบิต	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีถังขยะอยู่ทุกแห่ง	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการน้ำหวาน และเครื่องดื่มฟรี	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีร้านอาหารเพื่อให้บริการกับผู้ป่วย และญาติที่มารอรับบริการ	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ส่วนลดกับผู้ด้อยโอกาส ทุกสภาพ หรือผู้ป่วยใน	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการบริหารงานที่เป็นระบบ เช่น มีระบบคัดกรองผู้ป่วยอย่างถูกต้อง	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการบริการ	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการจอดรถฟรีสำหรับผู้มาใช้บริการ	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการนำแพทย์และผู้ชำนาญการมาให้บริการรักษาผู้ป่วย	

## 5. คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

ตารางที่ 3.5: คุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
ด้านความน่าเชื่อถือ (R : Reliability)	มาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสิน ได้ผ่านการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข	
- ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน มีใบประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบกล้องวงจรปิด และมีผู้รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่เพียงพอต่อการตรวจสอบ	
- การติดต่อในโรงพยาบาลเลิดสิน จะต้องมีการแลกบัตรประจำตัวประชาชนทุกครั้ง เพื่อทำให้เกิดความถูกต้อง และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ): คุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
สร้างความมั่นใจ (A : Assurance)	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงมาตรฐานหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากร เช่น แพทย์ พยาบาล ในวารสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	มาตรอันดับภาคขึ้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การตีพิมพ์ประกาศประสบการณ์ในการรักษาของแพทย์ต่างๆ	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันผลการรักษาพยาบาล	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการรักษาที่เป็นมาตรฐานในทุกโรค โดยมีการแสดงคุณวุฒิของแพทย์เป็นเครื่องยืนยัน	
รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles)	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเป็นโรงพยาบาลชั้นนำ	มาตรอันดับภาคขึ้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการรักษาความสะอาดที่เป็นมาตรฐาน เช่น การมีเครื่องฟอกอากาศประจำทุกจุด หรือการมีสบู่มือ หรือสบู่อัลกอฮอล์ประจำทุกแห่ง	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการรักษาพยาบาล	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีจุดบริการหรือการแบ่งกลุ่มประเภทของโรคอย่างเป็นระบบ	
การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy)	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	มาตรอันดับภาคขึ้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการบริหารงานผู้ป่วยที่ดี	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการตรวจสอบผู้ป่วยที่มานอนพักในโรงพยาบาลฯ ทุกชั่วโมง	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ): คุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรวัด
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการในทันที	มาตราंतरภาคชั้น (Interval Scale)
การตอบสนอง (R : Responsiveness)	
- โรงพยาบาลเลิดสิน มีการปฏิบัติงานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้	มาตราंतरภาคชั้น (Interval Scale)
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการจัดเอกสารทางวิชาการต่างๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ให้กับผู้ที่สนใจทั่วไป	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันสังคม และประกันจากบริษัทต่างๆ	
- โรงพยาบาลเลิดสินมีการตรวจเช็คสุขภาพฟรีสำหรับบุคคลที่มีความต้องการ	

### 3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.10.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลแบบแจกแจงจำนวน ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของปัจจัยทางด้านสถานภาพต่างๆ ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ (5) รายได้ (6) สถานภาพการสมรส (7) ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน นอกจากนี้ ยังมีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม ความประทับใจในการบริการ และคุณภาพการบริการ และสามารถนำเสนอสูตรต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f * 100}{n}$$

P	แทน	ค่าร้อยละ
f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

เมื่อ X	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum X_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

3.10.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ผู้วิจัยจะใช้สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สถิติ t-test ที่จะใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง ส่วนค่าสถิติ One way ANOVA (F-test) จะใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) ซึ่ง Least - Significant Different (LSD) เป็นเทคนิคที่ R.A. Fisher ได้พัฒนาขึ้นหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละหลายคู่ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบว่า ตัวแปรคู่ใด มีความแตกต่างกับคู่ใด โดยใช้สูตร (ภัทรธิรา ผลงาม, 2559)

$$LSD = t_{1-\alpha/2} \sqrt{MS_E} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$



นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะใช้สถิติสมการถดถอย (Multiple Regression) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรต่างๆ โดยทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สำหรับสมมติฐานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะสรุปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

2. ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน โดยกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามจะอยู่ในมาตรวัดระดับอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งจะใช้ค่าสถิติ Multiple Regression เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากเป็นสถิติที่เป็นการทำนายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้ค่าพยากรณ์ของโมเดลนั้นๆ ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

3. ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน โดยกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามจะอยู่ในมาตรวัดระดับอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งจะใช้ค่าสถิติ Multiple Regression เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากเป็นสถิติที่เป็นการทำนายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้ค่าพยากรณ์ของโมเดลนั้นๆ ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

4. ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน โดยกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามจะอยู่ในมาตรวัดระดับอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งจะใช้ค่าสถิติ Multiple Regression เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากเป็นสถิติที่เป็นการทำนายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้ค่าพยากรณ์ของโมเดลนั้นๆ ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

บทที่ 4  
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่เป็นผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน โดยสามารถแบ่งเนื้อหาของการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ส่วนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม

ส่วนที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ

ส่วนที่ 5 คุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ส่วนที่ 7 สรุปผลการภาพรวมของปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม ความประทับใจในการบริการและคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 8 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพ จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน ดังการนำเสนอตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของปัจจัยทางด้านสถานภาพ จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส และ ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	135	33.75
	หญิง	265	66.25
	รวม	400	100.00
อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	9	2.25
	อายุระหว่าง 21-30 ปี	137	34.25
	อายุระหว่าง 31-40 ปี	213	53.25
	อายุระหว่าง 41-50 ปี	32	8.00
	อายุระหว่าง 51-60 ปี	9	2.25
	รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	144	36.00
	ปริญญาตรี	248	62.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.00
	รวม	400	100.00
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	9	2.25
	ข้าราชการ	176	44.00
	พนักงานบริษัทเอกชน	150	37.50
	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน แม่บ้าน เป็นต้น	65	16.25
	รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือน	รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	56	14.00
	รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	235	58.75
	รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	72	18.00
	รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	27	6.75
	รายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท	10	2.50

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): จำนวนและร้อยละของปัจจัยทางด้านสถานภาพ จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท		56	14.00
รวม		400	100.00
สถานภาพการสมรส	สถานภาพโสด	236	59.00
	สมรส	119	29.75
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	45	11.25
รวม		400	100.00
ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน	1 ครั้งต่อเดือน	234	58.50
	ประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือน	94	23.50
	ประมาณ 4-5 ครั้งต่อเดือน	35	8.75
	มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน	37	9.25
	รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากกลุ่มสาขาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 ตามลำดับ และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ในการตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีการประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ มากที่สุด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีสถานภาพการสมรส คือ สถานภาพโสด มากที่สุดจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมา

คือ สมรส จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 และมีประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาล เลิดสิน 1 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมา คือ ประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์

การนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาล เลิดสิน จำนวน 400 คน ซึ่งมีองค์ประกอบของเนื้อหา ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution) ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action) ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness) และด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่หรือจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีการกำหนดการแปลค่า คือ 1.00 – 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด ต่อมา คือ 1.81 – 2.60 อยู่ในระดับน้อย ต่อมา คือ 2.61 – 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา คือ 3.41 – 4.20 อยู่ในระดับมาก และ 4.21 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution)

ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. โรงพยาบาลเลิดสิน มี การนำเสนอภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐาน สากล	-	28	148	201	23	3.54	0.710	มาก
	-	(7.00)	(37.00)	(50.25)	(5.75)			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วย  
ที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ  
โรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution)

ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอตึกหรือ อาคารที่มีขนาดใหญ่ มั่นคง	-	30	182	153	35	3.48	0.759	มาก
	-	(7.50)	(45.50)	(38.25)	(8.75)			
3. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอระบบ การบริหารงานทาง การแพทย์ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการหรือ ผู้ป่วยได้รับทราบ	-	20	176	178	26	3.52	0.693	มาก
	-	(5.00)	(44.00)	(44.50)	(6.50)			
รวม						3.49	0.704	มาก

จากตารางที่ 4.2 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มาใช้บริการใน  
โรงพยาบาลด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.49, S.D. = 0.704)  
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม  
ค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐาน สากล  
( $\bar{x}$  = 3.54, S.D. = 0.710) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอระบบการบริหารงานทางการแพทย์  
ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยได้รับทราบ ( $\bar{x}$  = 3.52, S.D. = 0.693) (3) โรงพยาบาลเลิด  
สิน มีการนำเสนอตึกหรืออาคารที่มีขนาดใหญ่ มั่นคง ( $\bar{x}$  = 3.48, S.D. = 0.759) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่  
 ได้รับความบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ  
 โรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน

ด้านภาพลักษณ์ของ บุคลากรที่เกี่ยวข้องใน โรงพยาบาลเลิดสิน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดง ประสิทธิภาพในการ บริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมา ของผู้บริหาร โรงพยาบาลต่างๆ	-	34	148	180	38	3.55	0.780	มาก
2. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงรายละเอียด เกี่ยวกับกระบวนการ บริหารงานที่เป็น มาตรฐานสากล เช่น การนำเสนอมาตรฐาน HA ที่เกี่ยวข้องกับ ระบบการให้บริการ ระบบการรักษาโรคที่ ปลอดภัย ระบบการ ดูแลผู้ป่วยที่เป็นสากล และอื่นๆ เป็นต้น	-	27	123	225	25	3.62	0.705	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน

ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงประสพการณ์ในการบริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมาของผู้บริหารโรงพยาบาลต่างๆ	5	10	139	183	63	3.72	0.801	มาก
	(1.25)	(2.50)	(34.75)	(45.75)	(15.75)			
รวม						3.80	0.783	มาก

จากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสินภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ , S.D. = 0.783) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงประสพการณ์ในการบริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมาของผู้บริหารโรงพยาบาลต่างๆ ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D. = 0.801) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น การนำเสนอมาตรฐาน HA ที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการ ระบบการรักษาโรคที่ปลอดภัย ระบบการดูแลผู้ป่วยที่เป็นสากล และอื่นๆ เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D. = 0.705) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงประสพการณ์ในการบริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมาของผู้บริหารโรงพยาบาลต่างๆ ( $\bar{x} = 3.55$ , S.D. = 0.780) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.4: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action)

ด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับผู้ป่วยทุกคน ด้วยความเท่าเทียมกัน	-	26	99	194	81	3.82	0.825	มาก
	-	(6.50)	(24.75)	(48.50)	(20.25)			
2. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการคัดกรอง และคัดแยกผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ	-	31	147	199	23	3.53	0.721	มาก
	-	(7.75)	(36.75)	(49.75)	(5.75)			
3. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการเอาใจใส่ และดูแลผู้ป่วยทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยใน- นอก เพื่อเป็นประโยชน์ในการรักษาพยาบาล	-	16	107	256	21	3.70	0.628	มาก
	-	(4.00)	(26.75)	(64.00)	(5.25)			
รวม						3.59	0.577	มาก

จากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.59, S.D. = 0.577) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับผู้ป่วยทุกคน ด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{x}$  = 3.82, S.D. = 0.825) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการเอาใจใส่ และดูแลผู้ป่วยทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยใน- นอก เพื่อเป็นประโยชน์ในการรักษาพยาบาล ( $\bar{x}$  = 3.70, S.D. = 0.628) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการคัดกรอง และคัดแยกผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ ( $\bar{x}$  = 3.53, S.D. = 0.721) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness)

ด้านการนำเสนอ ภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. โรงพยาบาลเลิดสิน มี การนำเสนอถึงการ บริจาคเงินเพื่อการกุศล ต่างๆ	-	27	159	185	29	3.54	0.728	มาก
	-	(6.75)	(39.75)	(46.25)	(7.25)			
2. โรงพยาบาลเลิดสิน มี การนำเสนอถึงการให้ ความสำคัญกับ สภาพแวดล้อมในการ กำจัดสิ่งปฏิกูลต่างๆ	2	29	115	218	36	3.64	0.766	มาก
	(.50)	(7.25)	(28.75)	(54.50)	(9.00)			
3. โรงพยาบาลเลิดสิน มี การนำเสนอคุณค่า และ ความดีที่มีต่อการส่งเสริม ให้สังคมมีความสุข เช่น การบริการทางการแพทย์ ฟรี และการส่งแพทย์ อาสาออกไปบริเวณ ภายนอกเพื่อให้บริการ กับผู้ไร้โอกาสทาง การแพทย์ เป็นต้น	-	8.75	33.00	48.00	10.25	3.59	0.789	มาก
	-	(8.75)	(33.00)	(48.00)	(10.25)			
รวม						3.62	0.807	มาก

จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มาใช้บริการใน  
โรงพยาบาลด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

( $\bar{x}$  = 3.62, S.D. = 0.807) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการกำจัดสิ่งปฏิกูลต่างๆ ( $\bar{x}$  = 3.64, S.D. = 0.766) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอคุณค่า และความดีที่มีต่อการส่งเสริมให้สังคมมีความสุข เช่น การบริการทางการแพทย์ฟรี และการส่งแพทย์อาสาออกไปบริเวณภายนอกเพื่อให้บริการกับผู้ไร้โอกาสทางการแพทย์ เป็นต้น ( $\bar{x}$  = 3.59, S.D. = 0.789) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการบริจาคเงินเพื่อการกุศลต่างๆ ( $\bar{x}$  = 3.54, S.D. = 0.728) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเลิดสิน ด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ด้านบุคลากรสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับ ลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการฝึกอบรมพนักงาน ให้มีประสิทธิภาพใน การติดต่อสื่อสารอย่าง เป็นระบบ	7 (1.75)	16 (4.00)	175 (43.75)	162 (40.50)	40 (10.00)	3.53	0.797	มาก
2. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับส่งข้อมูลและ ข่าวสารต่างๆ เช่น ใบ นัดตรวจกับผู้ป่วยทุก คนอย่างถูกต้อง	-	24 (6.00)	100 (25.00)	218 (54.50)	58 (14.50)	3.77	0.765	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังความคิดเห็นทางด้านต่างๆ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทุกรูปแบบ	-	26	140	176	58	3.66	0.803	มาก
	-	(6.50)	(35.00)	(44.00)	(14.50)			
รวม						3.75	0.793	มาก

จากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.75, S.D. = 0.793) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับส่งข้อมูลและข่าวสารต่างๆ เช่น ใบนัดตรวจกับผู้ป่วยทุกคนอย่างถูกต้อง ( $\bar{x}$  = 3.77, S.D. = 0.765) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังความคิดเห็นทางด้านต่างๆ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทุกรูปแบบ ( $\bar{x}$  = 3.66, S.D. = 0.803) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นระบบ ( $\bar{x}$  = 3.53, S.D. = 0.797) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม

การนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมทางสังคมที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่หรือจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีการกำหนดการแปลค่า คือ 1.00 – 1.80 อยู่ในระบับน้อยที่สุด ต่อมา คือ

1.81 – 2.60 อยู่ในระดับน้อย ต่อมา คือ 2.61 – 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา คือ 3.41 – 4.20 อยู่ในระดับมาก และ 4.21 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ  
โรงพยาบาลเลิศสินด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. โรงพยาบาลเลิศสิน มีการใช้ยาที่มีคุณภาพสูงในการรักษาพยาบาล	4	22	115	204	55	3.71	0.808	มาก
	(1.00)	(5.50)	(28.75)	(51.00)	(13.75)			
2. โรงพยาบาลเลิศสิน มีหน่วยงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามเรื่องร้องเรียนต่างๆ	5	49	114	155	77	3.62	0.970	มาก
	(1.25)	(12.25)	(28.50)	(38.75)	(19.25)			
3. โรงพยาบาลเลิศสิน มีการสร้างคุณประโยชน์ เช่น การจัดฝึกอบรมและให้ความรู้ในการระวังและป้องกันโรคต่างๆ กับผู้ที่สนใจ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	6	44	99	180	71	3.66	0.943	มาก
	(1.50)	(11.00)	(24.75)	(45.00)	(17.75)			
รวม						3.626	1.008	มาก

จากตารางที่ 4.7 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.626$ ) (S.D. = 1.008) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้ยาที่มีคุณภาพสูงในการรักษาพยาบาล ( $\bar{x} = 3.71$ , S.D. = 0.808) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการสร้างคุณประโยชน์ เช่น การจัดฝึกอบรมและให้ความรู้ในการระวังและป้องกันโรคต่างๆ กับผู้ที่สนใจโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ( $\bar{x} = 3.66$ , S.D. = 0.943) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีหน่วยงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามเรื่องร้องเรียนต่างๆ ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D. = 0.970) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ด้อยโอกาสเด็กยากไร้ คนจน และคนพิการ เป็นต้น		51	108	209	32	3.55	0.815	มาก
		(12.75)	(27.00)	(52.25)	(8.00)			
2.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการจัดสถานที่จอดรถเพื่อให้บริการกับคนพิการ และทุพพลภาพต่างๆ	6	28	132	182	52	3.61	0.854	มาก
	(1.50)	(7.00)	(33.00)	(45.50)	(13.00)			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน โดยไม่มุ่งเน้นทางด้านรายได้มากจนเกินไป		27	161	204	8	3.48	0.653	มาก
		(6.75)	(40.25)	(51.00)	(2.00)			
รวม						3.494	0.653	มาก

จากตารางที่ 4.8 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.494$ ) (S.D. = 0.653) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการจัดสถานที่จอดรถเพื่อให้บริการกับคนพิการ และทุกสภาพต่างๆ ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D. = 0.854) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ด้อยโอกาสเด็กยากไร้ คนจน และคนพิการ เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.55$ , S.D. = 0.815) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน โดยไม่มุ่งเน้นทางด้านรายได้มากจนเกินไป ( $\bar{x} = 3.48$ , S.D. = 0.653) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่  
 ได้รับความบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ  
 โรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ด้านการร่วมพัฒนา ชุมชนและสังคม และ การดูแลรักษา สิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการส่งเสริมเยาวชน เช่น การให้ ทุนการศึกษากับเด็ก ยากไร้ เป็นต้น		42	160	181	17	3.43	0.736	มาก
		(10.50)	(40.00)	(45.25)	(4.25)			
2.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับ สิ่งแวดล้อม เช่น การ ใช้เครื่องปรับอากาศที่ มีฉลากเบอร์ 5 เป็นต้น	3	19	133	218	27	3.61	0.716	มาก
	(.75)	(4.75)	(33.25)	(54.50)	(6.75)			
3.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเอาหลัก 3R คือ Reduce, Reuse และ Recycle มาใช้ใน การบริหารโรงพยาบาล	3	28	149	142	78	3.66	0.895	มาก
	(.75)	(7.00)	(37.25)	(35.50)	(19.50)			

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.9 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4.โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการวิจัยและพัฒนาที่ตอบสนองต่อสังคม รวมถึงการให้ข้อมูล ความรู้ เช่น การแจกแผ่นพับฟรีกับผู้ที่มีความสนใจในข้อมูลข่าวสารของโรคต่างๆ เป็นต้น	3	30	131	204	32	3.58	0.775	มาก
	(.75)	(7.50)	(32.75)	(51.00)	(8.00)			
รวม						3.67	0.839	มาก

จากตารางที่ 4.9 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$ ) (S.D. = 0.839) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเอาหลัก 3R คือ Reduce, Reuse และ Recycle มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล ( $\bar{x} = 3.66$ , S.D. = 0.895) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้เครื่องปรับอากาศที่มีฉลากเบอร์ 5 เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D. = 0.716) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการวิจัยและพัฒนาที่ตอบสนองต่อสังคม รวมถึงการให้ข้อมูล ความรู้ เช่น การแจกแผ่นพับฟรีกับผู้ที่มีความสนใจในข้อมูลข่าวสารของโรคต่างๆ เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.58$ , S.D. = 0.775) (4) โรงพยาบาล

เลิศสิน มีการส่งเสริมเยาวชน เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่เด็กยากไร้ เป็นต้น ( $\bar{x}$  = 3.43, S.D. = 0.736) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ

การนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความประทับใจในการบริการที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิศสิน จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่หรือจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีการกำหนดการแปลค่า คือ 1.00 – 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด ต่อมา คือ 1.81 – 2.60 อยู่ในระดับน้อย ต่อมา คือ 2.61 – 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา คือ 3.41 – 4.20 อยู่ในระดับมาก และ 4.21 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิศสิน ด้านบุคลากรในโรงพยาบาล

ด้านบุคลากรใน โรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1.บุคลากรกลุ่มสห วิชาชีพฯ โรง พยาบาลเลิศสิน มี การให้บริการที่ รวดเร็ว	19	47	148	128	58	3.39	1.026	ปาน กลาง
	(4.75)	(11.75)	(37.00)	(32.00)	(14.50)			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ  
ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน  
บริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านบุคลากรในโรงพยาบาล

ด้านบุคลากรใน โรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2.บุคลากรกลุ่มสห วิชาชีพฯ โรง พยาบาลเลิดสิน มี การให้บริการที่ สะดวก ง่ายต่อการ ใช้บริการ	3	59	136	142	60	3.49	0.945	มาก
	(.75)	(14.75)	(34.00)	(35.50)	(15.00)			
3.บุคลากรกลุ่มสห วิชาชีพฯ โรง พยาบาลเลิดสิน มี การให้เกียรติ ผู้ใช้บริการทุกคน	23	61	128	131	57	3.34	1.079	ปาน กลาง
	(5.75)	(15.25)	(32.00)	(32.75)	(14.25)			
4.บุคลากรกลุ่มสห วิชาชีพฯ โรง พยาบาลเลิดสิน มี การแต่งกายสุภาพ	7	28	83	208	74	3.78	0.886	มาก
	(1.75)	(7.00)	(20.75)	(52.00)	(18.50)			
5.บุคลากรกลุ่มสห วิชาชีพฯ โรง พยาบาลเลิดสิน มี การใช้วาจาและ ถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ	2	27	115	203	53	3.69	0.802	มาก
	(.50)	(6.75)	(28.75)	(50.75)	(13.25)			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลผลิตสิน ด้านบุคลากรในโรงพยาบาล

ด้านบุคลากรใน โรงพยาบาล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
6.บุคลากรกลุ่มสห วิชาชีพฯ โรง พยาบาลผลิตสิน มี การรับฟังความ คิดเห็นของผู้เข้ารับ บริการ	14	25	114	183	64	3.64	0.941	มาก
	(3.50)	(6.25)	(28.50)	(45.75)	(16.00)			
รวม						3.75	0.857	มาก

จากตารางที่ 4.10 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลผลิตสิน ในภาพรวมด้านบุคลากรในโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ ) (S.D. = 0.857) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลผลิตสินต่อด้านความประทับใจในการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยสามารถเรียงลำดับได้ตามค่าเฉลี่ย คือ (1) บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพฯ โรงพยาบาลผลิตสิน มีการแต่งกายสุภาพ ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D. = 0.886) (2) บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพฯ โรงพยาบาลผลิตสิน มีการใช้วาจาและถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D. = 0.802) (3) บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพฯ โรงพยาบาลผลิตสิน มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ ( $\bar{x} = 3.64$ , S.D. = 0.941) (4) บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพฯ โรงพยาบาลผลิตสิน มีการให้บริการที่สะดวก ง่ายต่อการใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.49$ , S.D. = 0.945) (5) บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพฯ โรงพยาบาลผลิตสิน มีการให้บริการที่รวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.39$ , S.D. = 1.026) (6) บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพฯ โรงพยาบาลผลิตสิน มีการให้เกียรติผู้ใช้บริการทุกคน ( $\bar{x} = 3.34$ , S.D. = 1.079) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่  
ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสาขาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ  
โรงพยาบาลเลิดสินด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวม

ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม โดยรวม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1.โรงพยาบาลเลิด สิน มีการกำหนด ราคาที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป	10	56	136	174	24	3.36	0.885	ปาน กลาง
	(2.50)	(14.00)	(34.00)	(43.50)	(6.00)			
2.โรงพยาบาลเลิด สิน มีสถานที่ ให้บริการสะอาด	5	96	166	77	56	3.20	1.001	ปาน กลาง
	(1.25)	(24.00)	(41.50)	(19.25)	(14.00)			
3.โรงพยาบาลเลิด สิน มี สภาพแวดล้อมที่ สบายเมื่อเข้ามาใช้ บริการ	14	85	163	89	49	3.18	1.017	ปาน กลาง
	(3.50)	(21.25)	(40.75)	(22.25)	(12.25)			
4.โรงพยาบาลเลิด สิน มีระบบ เทคโนโลยีที่ ทันสมัย	5	54	177	116	48	3.37	0.906	ปาน กลาง
	(1.25)	(13.50)	(44.25)	(29.00)	(12.00)			
5.โรงพยาบาลเลิด สิน มีตู้ ATM ทุก ธนาคาร เพื่อ รองรับการใช้ บริการ	1	30	161	185	23	3.49	0.729	มาก
	(.25)	(7.50)	(40.25)	(46.25)	(5.75)			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ  
ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุน  
บริการโรงพยาบาลเลิศสินด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวม

ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม โดยรวม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
6.โรงพยาบาลเลิศ สิน มีระบบการ ชำระเงินด้วยเงิน สด บัตรเครดิต และเดบิต	-	35	222	127	16	3.31	0.686	ปาน กลาง
	-	(8.75)	(55.50)	(31.75)	(4.00)			
7.โรงพยาบาลเลิศ สิน มีถังขยะอยู่ทุก แห่ง	-	44	162	176	18	3.42	0.745	ปาน กลาง
	-	(11.00)	(40.50)	(44.00)	(4.50)			
8.โรงพยาบาลเลิศ สิน มีการให้บริการ น้ำหวาน และ เครื่องดื่มฟรี	-	34	169	178	19	3.45	0.717	มาก
	-	(8.50)	(42.25)	(44.50)	(4.75)			
9.โรงพยาบาลเลิศ สิน มีร้านอาหาร เพื่อให้บริการกับ ผู้ป่วย และญาติ ที่มาใช้บริการ	-	27.00	145.00	209.00	19.00	3.55	0.692	มาก
	-	(6.75)	(36.25)	(52.25)	(4.75)			
10.โรงพยาบาล เลิศสิน มีการให้ ส่วนลดกับ ผู้ด้อยโอกาส ทูพล ภาพ หรือผู้ป่วยใน	10	30	150	161	49	3.52	0.892	มาก
	(2.50)	(7.50)	(37.50)	(40.25)	(12.25)			
รวม						3.54	0.702	มาก

จากตารางที่ 4.11 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านการให้บริการทางการแพทย์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.54$ ) (S.D. = 0.702) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสินต่อด้านความประทับใจในการบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยสามารถเรียงลำดับได้ตามค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีร้านอาหารเพื่อให้บริการกับผู้ป่วย และญาติที่มารอรับบริการ ( $\bar{x} = 3.55$ , S.D. = 0.692) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ส่วนลดกับผู้ด้อยโอกาส ทูพลภาพ หรือผู้ป่วยใน ( $\bar{x} = 3.52$ , S.D. = 0.892) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีตู้ ATM ทุกธนาคาร เพื่อรองรับต่อการใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.49$ , S.D. = 0.729) (4) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการน้ำหวาน และเครื่องดื่มฟรี ( $\bar{x} = 3.45$ , S.D. = 0.717) (5) โรงพยาบาลเลิดสิน มีถังขยะอยู่ทุกแห่ง ( $\bar{x} = 3.42$ , S.D. = 0.745) (6) โรงพยาบาลเลิดสิน มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ( $\bar{x} = 3.37$ , S.D. = 0.906) (7) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป ( $\bar{x} = 3.36$ , S.D. = 0.885) (8) โรงพยาบาลเลิดสิน มีระบบการชำระเงินด้วยเงินสด บัตรเครดิต และเดบิต ( $\bar{x} = 3.31$ , S.D. = 0.686) (9) โรงพยาบาลเลิดสิน มีสถานที่ให้บริการสะอาด ( $\bar{x} = 3.20$ , S.D. = 1.001) (10) โรงพยาบาลเลิดสิน มีสภาพแวดล้อมที่สบายเมื่อเข้ามาใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.18$ , S.D. = 1.017) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการให้บริการทางการแพทย์

ด้านการให้บริการทางการแพทย์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการบริหารงานที่เป็นระบบ เช่น มีระบบคัดกรองผู้ป่วยอย่างถูกต้อง	-	21 (5.25)	107 (26.75)	206 (51.50)	66 (16.50)	3.79	0.775	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการให้บริการทางการแพทย์

ด้านการให้บริการทางการแพทย์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
2.โรงพยาบาลเลิดสิน มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการบริการ	-	23	161	197	19	3.53	0.678	มาก
3.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการจอดรถฟรีสำหรับผู้มาใช้บริการ	-	(5.75)	(40.25)	(49.25)	(4.75)			
4.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการนำแพทย์ และผู้ชำนาญการมาให้บริการรักษาผู้ป่วย	2	37	138	194	29	3.52	0.782	มาก
รวม						3.45	0.730	มาก

จากตารางที่ 4.12 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านการให้บริการทางการแพทย์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.45$ ) (S.D. = 0.730) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสินต่อด้านความประทับใจในการบริการอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับได้ตามค่าเฉลี่ย คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการจอดรถฟรีสำหรับผู้มาใช้บริการ



( $\bar{x}$  = 3.590, S.D. = 0.673) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการบริหารงานที่เป็นระบบ เช่น มีระบบคัดกรองผู้ป่วยอย่างถูกต้อง ( $\bar{x}$  = 3.79, S.D. = 0.775) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการบริการ ( $\bar{x}$  = 3.53, S.D. = 0.678) (4) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการนำแพทย์ และผู้ชำนาญการมาให้บริการรักษาผู้ป่วย ( $\bar{x}$  = 3.52, S.D. = 0.782) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 5 คุณภาพการให้บริการ

การนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่หรือจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีการกำหนดการแปลค่า คือ 1.00 – 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด ต่อมา คือ 1.81 – 2.60 อยู่ในระดับน้อย ต่อมา คือ 2.61 – 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา คือ 3.41 – 4.20 อยู่ในระดับมาก และ 4.21 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านความน่าเชื่อถือ (R: Reliability)

ด้านความน่าเชื่อถือ (R : Reliability)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงมาตรฐานหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากร เช่น แพทย์ พยาบาล ในวารสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	4	12	155	184	45	3.63	0.760	มาก
	(1.00)	(3.00)	(38.75)	(46.00)	(11.25)			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านความน่าเชื่อถือ (R: Reliability)

ด้านความน่าเชื่อถือ (R : Reliability)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
2.โรงพยาบาลเลิดสินมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การตีพิมพ์ประกาศประสบการณ์ในการรักษาของแพทย์ต่างๆ	-	21 (5.25)	114 (28.50)	213 (53.25)	52 (13.00)	3.74	0.748	มาก
3.โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันผลการรักษาพยาบาล	4 (1.00)	47 (11.75)	151 (37.75)	141 (35.25)	57 (14.25)	3.50	0.912	มาก
4.โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการรักษาที่เป็นมาตรฐานในทุกโรค โดยมีการแสดงคุณสมบัติของแพทย์เป็นเครื่องยืนยัน	-	37 (9.25)	119 (29.75)	177 (44.25)	67 (16.75)	3.68	0.859	มาก
รวม						3.64	0.820	มาก

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) (S.D. = 0.820) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสินมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การตีพิมพ์ประกาศประสบการณ์ในการรักษาของแพทย์ต่างๆ ( $\bar{x}$  = 3.74, S.D. = 0.748) (2) โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการรักษาที่เป็นมาตรฐานในทุกโรค โดยมีการแสดงคุณวุฒิของแพทย์เป็นเครื่องยืนยัน ( $\bar{x}$  = 3.68, S.D. = 0.859) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงมาตรฐานหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากร เช่น แพทย์พยาบาล ในวารสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}$  = 3.63, S.D. = 0.760) (4) โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันผลการรักษาพยาบาล ( $\bar{x}$  = 3.50, S.D. = 0.912) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเลิดสิน ด้านสร้างความมั่นใจ (A : Assurance)

ด้านสร้างความมั่นใจ (A : Assurance)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.การติดต่อในโรงพยาบาลเลิดสิน จะต้องมีการแลกเปลี่ยนประจำตัวประชาชนทุกครั้ง เพื่อทำให้เกิดความถูกต้อง และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	-	25	91	230	54	3.78	0.753	มาก
	-	(6.25)	(22.75)	(57.50)	(13.50)			
2.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงมาตรฐานหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากร เช่น แพทย์พยาบาล ในวารสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	4	12	155	184	45	3.63	0.760	มาก
	(1.00)	(3.00)	(38.75)	(46.00)	(11.25)			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านสร้างความมั่นใจ (A : Assurance)

ด้านสร้างความมั่นใจ (A : Assurance)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3.โรงพยาบาลเลิดสินมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การติดป้ายประกาศประสบการณ์ในการรักษาของแพทย์ต่างๆ	-	21 (5.25)	114 (28.50)	213 (53.25)	52 (13.00)	3.74	0.748	มาก
4.โรงพยาบาลเลิดสินมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การติดป้ายประกาศประสบการณ์ในการรักษาของแพทย์ต่างๆ	-	21 (5.25)	114 (28.50)	213 (53.25)	52 (13.00)	3.74	0.748	มาก
รวม						3.72	0.754	มาก

จากตารางที่ 4.14 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านสร้างความมั่นใจ (A : Assurance) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$ ) (S.D. = 0.754) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ คือ (1) การติดต่อในโรงพยาบาลเลิดสิน จะต้องมีการแลกเปลี่ยนประจำตัวประชาชนทุกครั้ง เพื่อทำให้เกิดความถูกต้อง และความปลอดภัยของ

ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}$  = 3.78, S.D. = 0.753) (2) โรงพยาบาลเลิดสินมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การตีพิมพ์ประกาศประสบการณ์ในการรักษาของแพทย์ต่างๆ ( $\bar{x}$  = 3.74, S.D. = 0.748) (3) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงมาตรฐานหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากร เช่น แพทย์ พยาบาล ในวารสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}$  = 3.63, S.D. = 0.760) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเลิดสิน รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles)

รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1.โรงพยาบาลเลิดสินมี บรรยากาศที่เหมาะสม กับการเป็นโรงพยาบาล ชั้นนำ	-	43	104	238	15	3.56	0.733	มาก
	-	(10.75)	(26.00)	(59.50)	(3.75)			
2.โรงพยาบาลเลิดสินมี ระบบการรักษาความ สะอาดที่เป็นมาตรฐาน เช่น การมีเครื่องฟอก อากาศประจำทุกจุด หรือการมีสบู์เหลว หรือ สบู์แอลกอฮอล์ประจำทุก แห่ง	-	45	122	186	47	3.58	0.839	มาก
	-	(11.25)	(30.50)	(46.50)	(11.75)			
3.โรงพยาบาลเลิดสินมี การใช้วัสดุ และอุปกรณ์ ที่ทันสมัยต่อการ รักษาพยาบาล	-	19	181	191	9	3.47	0.625	มาก
	-	(4.75)	(45.25)	(47.75)	(2.25)			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles)

รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
4.โรงพยาบาลเลิดสินมี จุดบริการหรือการ แบ่งกลุ่มประเภทของโรค อย่างเป็นระบบ	-	33	149	183	35	3.55	0.767	มาก
	-	(8.25)	(37.25)	(45.75)	(8.75)			
รวม						3.54	0.741	มาก

จากตารางที่ 4.15 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.54$ ) (S.D. = 0.741) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการรักษาความสะอาดที่เป็นมาตรฐาน เช่น การมีเครื่องฟอกอากาศประจำทุกจุด หรือการมีสบู่น้ำหรือสบู่แอลกอฮอล์ประจำทุกแห่ง ( $\bar{x} = 3.58$ , S.D. = 0.839) (2) โรงพยาบาลเลิดสินมีจุดบริการหรือการแบ่งกลุ่มประเภทของโรคอย่างเป็นระบบ ( $\bar{x} = 3.55$ , S.D. = 0.767) (3) โรงพยาบาลเลิดสินมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเป็นโรงพยาบาลชั้นนำ ( $\bar{x} = 3.56$ , S.D. = 0.733) (4) โรงพยาบาลเลิดสินมีการใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการรักษาพยาบาล ( $\bar{x} = 3.47$ , S.D. = 0.625) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy)

การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	-	20	153	216	11	3.54	0.636	มาก
	-	(5.00)	(38.25)	(54.00)	(2.75)			
2.โรงพยาบาลเลิดสิน มีระบบการบริหารงานผู้ป่วยที่ดี	-	43	146	135	76	3.610	0.914	มาก
	-	(10.75)	(36.50)	(33.75)	(19.00)			
3.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการตรวจสอบผู้ป่วยที่มานอนพักในโรงพยาบาลฯ ทุก ชั่วโมง	16	27	122	204	31	3.51	0.884	มาก
	(4.00)	(6.75)	(30.50)	(51.00)	(7.75)			
4.โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการในทันที	16	63	123	135	63	3.41	1.056	มาก
	(4.00)	(15.75)	(30.75)	(33.75)	(15.75)			
รวม						3.52	0.873	มาก

จากตารางที่ 4.16 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านการดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.52$ ) (S.D. = 0.873) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการบริหารงาน

ผู้ป่วยที่ดี ( $\bar{x}$  = 3.610, S.D. = 0.914) (2) โรงพยาบาลเลิดสินมีการดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ( $\bar{x}$  = 3.54, S.D. = 0.636) (3) โรงพยาบาลเลิดสินมีการตรวจสอบผู้ป่วยที่มานอนพักในโรงพยาบาลฯ ทุกชั่วโมง ( $\bar{x}$  = 3.51, S.D. = 0.884) (4) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการในทันที ( $\bar{x}$  = 3.41, S.D. = 1.056) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ  
โรงพยาบาลเลิดสิน ด้านการตอบสนอง (R : Responsiveness)

การตอบสนอง (R : Responsiveness)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.โรงพยาบาลเลิดสินมีการปฏิบัติงานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้	4	27	146	133	90	3.69	0.927	มาก
	(1.00)	(6.75)	(36.50)	(33.25)	(22.50)			
2.โรงพยาบาลเลิดสินมีการจัดเอกสารทางวิชาการต่างๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ให้กับผู้สนใจทั่วไป	4	36	133	139	88	3.67	0.949	มาก
	(1.00)	(9.00)	(33.25)	(34.75)	(22.00)			
3.โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันสังคมและประกันจากบริษัทต่างๆ	-	14	100	221	65	3.84	0.727	มาก
	-	(3.50)	(25.00)	(55.25)	(16.25)			
4.โรงพยาบาลเลิดสินมีการตรวจเช็คสุขภาพฟรีสำหรับบุคคลที่มีความต้องการ	-	46	125	167	62	3.61	0.883	มาก
	-	(11.50)	(31.25)	(41.75)	(15.50)			
รวม						3.70	0.872	มาก



จากตารางที่ 4.17 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจาก บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านการ ตอบสนอง (R : Responsiveness) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.70$ ) (S.D. = 0.872) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ คือ (1) โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับ ประกันสังคม และประกันจากบริษัทต่างๆ ( $\bar{x} = 3.84$ , S.D. = 0.727) (2) โรงพยาบาลเลิดสิน มีการ ปฏิบัติงานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D. = 0.927) (3) โรงพยาบาลเลิดสินมีการจัดเอกสารทางวิชาการต่างๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ให้กับผู้ที่สนใจทั่วไป ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D. = 0.949) (4) โรงพยาบาลเลิดสินมีการตรวจเช็คสุขภาพฟรีสำหรับบุคคลที่มีความ ต้องการ ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D. = 0.883) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบตามสมมติฐาน

การศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการ บริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน มีการกำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ

ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่าง กัน

ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากร กลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากร กลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

โดยสมมติฐานทั้ง 4 ข้อข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์และนำเสนอได้ตามตารางต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่าง กัน

ตารางที่ 4.18: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ข้อมูล		n	Mean	Std. Deviation	t	Sig
คุณภาพการบริการ	ชาย	135	3.48	0.689	-.231	.818
	หญิง	265	3.50	0.770		

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำหนดให้

$H_0$  = เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.18 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อมีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา กลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.818) จึงยอมรับ  $H_0$  = เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

ข้อมูล	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig
อายุต่ำกว่า 20 ปี	9	3.76	0.578		
อายุระหว่าง 21-30 ปี	137	3.44	0.832		
อายุระหว่าง 31-40 ปี	213	3.54	0.619		
อายุระหว่าง 41-50 ปี	32	3.51	0.695		
อายุระหว่าง 51-60 ปี	9	2.79	1.633		
รวม	400	3.49	0.743	2.772	.027*

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำหนดให้

$H_0$  = อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.19 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.027) จึงยอมรับ  $H_1$  = อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน และผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์รายคู่ด้วยค่าสถิติ Least Square Difference ดังตารางต่อไป

ตารางที่ 4.20: การวิเคราะห์รายคู่ของปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

(I) อายุ	Mean Difference (I-J)				
	(J) อายุ				
	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุระหว่าง 21-30 ปี	อายุระหว่าง 31-40 ปี	อายุระหว่าง 41-50 ปี	อายุระหว่าง 51-60 ปี
อายุต่ำกว่า 20 ปี	-	.32133	.21628	.24392	.96667*
อายุระหว่าง 21-30 ปี	-	-	-.10505	-.07741	.64534*
อายุระหว่าง 31-40 ปี	-	-	-	.02765	.75039*
อายุระหว่าง 41-50 ปี	-	-	-	-	.72274*
อายุระหว่าง 51-60 ปี	-	-	-	-	-

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 สามารถสรุปการวิเคราะห์รายคู่ของปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ อายุระหว่าง 51-60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการแตกต่างกับอายุต่ำกว่า 20 ปี (Mean Difference (I-J) = .96667\*) อายุระหว่าง 21-30 ปี (Mean Difference (I-J) = .64534\*) อายุระหว่าง 31-40 ปี (Mean Difference (I-J) = .75039\*) และอายุระหว่าง 41-50 ปี (Mean Difference (I-J) = .72274\*)

ตารางที่ 4.21: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูล	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig
ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	144	3.49	0.825		
ปริญญาตรี	248	3.50	0.698		
สูงกว่าปริญญาตรี	8	3.13	0.497		
รวม	400	3.49	0.743	.995	.371

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำหนดให้

$H_0$  = ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.21 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.371) จึงยอมรับ  $H_0$  = ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา กลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วน สนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูล	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig
นักเรียน/นักศึกษา	9	3.76	0.578		
ข้าราชการ	176	3.42	0.873		
พนักงานบริษัทเอกชน	150	3.55	0.628		
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน แม่บ้าน เป็นต้น	65	3.50	0.608		
รวม	400	3.49	0.743	1.151	.329

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำหนดให้

$H_0$  = อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.22 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.329) จึงยอมรับ  $H_0$  = อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามระดับรายได้

ข้อมูล	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig
รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	56	3.54	.649		
รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	235	3.49	.743		
รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	72	3.42	.897		
รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	27	3.37	.423		
รายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท	10	3.93	.583		
รวม	400	3.49	.743	1.244	.292

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำหนดให้

$H_0$  = ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.23 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามระดับรายได้ โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.292) จึงยอมรับ  $H_0$  = ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ข้อมูล	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig
สถานภาพโสด	236	3.54	.705		
สมรส	119	3.41	.827		
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	45	3.418	.691		
รวม	400	3.49	.743	1.482	.229

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำหนดให้

$H_0$  = สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.24 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.229) จึงยอมรับ  $H_0$  = สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.25: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน

ข้อมูล	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig
1 ครั้งต่อเดือน	234	3.433	.819		
ประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือน	94	3.523	.637		
ประมาณ 4-5 ครั้งต่อเดือน	35	3.627	.574		
มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน	37	3.688	.580		
รวม	400	3.495	.743	1.799	.147

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำหนดให้

$H_0$  = ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสินที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสินที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.25 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสินที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.147) จึงยอมรับ  $H_0$  = ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสินที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่ม สหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ตารางที่ 4.26: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาล เลิดสิน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	- (Constant)	3.265	.256		12.772	.000*
	- ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution)	-.099	.112	-.083	-.880	.003*
	- ด้านภาพลักษณ์ของ บุคลากรที่เกี่ยวข้องใน โรงพยาบาลเลิดสิน	.000	.103	.000	.002	.009*
	- ด้านภาพลักษณ์ต่อการ ดำเนินการที่ดีต่อ ผู้บริโภค (Action)	.094	.106	.081	.888	.038*
	- ด้านการนำเสนอ ภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness)	.299	.090	.253	3.336	.001*
	- ด้านบุคลากรสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	-.231	.089	-.206	-2.610	.009*

Adjusted  $R^2 = .323$ ,  $F = 2.680$ ,  $df = 399$ ,  $n = 400$ ,  $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน คิดเป็นร้อยละ 32.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Adjusted  $R^2 = .323$ ) โดยปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution) ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน ด้านภาพลักษณ์ต่อการ

ดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภคร (Action) ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness) และด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ตารางที่ 4.27: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 - (Constant)	4.234	.226		18.696	.000*
- ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคร	-.029	.074	-.030	-.392	.050*
- ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม	.362	.099	.304	3.641	.000*
- ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	-.537	.079	-.438	-6.757	.000*

Adjusted  $R^2 = .108$ ,  $F = 16.012$ ,  $df = 399$ ,  $n = 400$ ,  $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน คิดเป็นร้อยละ 10.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Adjusted  $R^2 = .108$ ) โดยด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคร ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคร และด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ตารางที่ 4.28: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	- (Constant)	1.172	.249		4.705	.000*
	- ด้านบุคลากรในโรงพยาบาล	-.031	.060	-.026	-.514	.007*
	- ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวม	-.159	.081	-.106	-1.957	.050*
	- ด้านการให้บริการทางการแพทย์	.823	.055	.649	14.987	.000*

Adjusted  $R^2 = .387$ ,  $F = 83.251$ ,  $df = 399$ ,  $n = 400$ ,  $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน คิดเป็นร้อยละ 38.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Adjusted  $R^2 = .387$ ) โดยสรุปได้ว่า ด้านบุคลากรในโรงพยาบาล ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวม และด้านการให้บริการทางการแพทย์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยภาพรวมของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเลิดสิน

ตารางที่ 4.29: การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยภาพรวมของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

ด้านภาพรวม	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.843	.297		6.203	.000*
ภาพลักษณ์	.268	.087	.193	3.065	.002*
การมีส่วนร่วมทางสังคม	.606	.083	.479	7.329	.000*
ความประทับใจในการบริการ	.825	.084	.482	9.799	.000*

Adjusted  $R^2 = .231$ ,  $F = 39.607$ ,  $df = 399$ ,  $n = 400$ ,  $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัจจัยภาพรวมของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน คิดเป็นร้อยละ 23.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Adjusted  $R^2 = .231$ ) โดยปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ ( $\beta = .268$ ) ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม ( $\beta = .606$ ) และด้านความประทับใจในการบริการ ( $\beta = .825$ ) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 7 สรุปผลการภาพรวมของปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม ความประทับใจในการบริการและคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.30: สรุปผลการภาพรวมของปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม ความประทับใจในการบริการและคุณภาพการบริการ

ภาพรวม	Mean	Std. Deviation	แปลผล
ด้านภาพลักษณ์	3.61	.534	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม	3.59	.587	มาก
ด้านความประทับใจในการบริการ	3.48	.434	มาก
ด้านคุณภาพการบริการ	3.49	.743	มาก
รวมทุกด้าน	3.42	.693	มาก

จากตารางที่ 4.30 สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีการให้ความสำคัญกับด้านภาพลักษณ์ เป็นลำดับแรก ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D. = .534) รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D. = .587) ต่อมา คือ ด้านคุณภาพการบริการ ( $\bar{x} = 3.49$ , S.D. = .743) และด้านความประทับใจในการบริการ ( $\bar{x} = 3.48$ , S.D. = .434) ตามลำดับ

ส่วนที่ 8 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.31: สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1: ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H2: ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.31 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H3: ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H4: ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางที่ 4.31 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่า Independent Sample t-test และ One Way ANOVA พบว่า ปัจจัยดังกล่าว ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน สอดคล้องกับการศึกษาของหัตถยา แก้วกิม (2556) และรุ่งดาว ดิติดอกไม้ (2556)

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน สอดคล้องกับการศึกษาของพงศธร พึ่งเนตร (2556); นิตยา ศรีพูล (2556) และสุมาลี โชติยะ (2558)

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน สอดคล้องกับการศึกษาของसानิตย์ หนูนิล (2553) และสุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2557)

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน สอดคล้องกับการศึกษาของหัตถยา แก้วกิม (2556); ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2553) และรุ่งดาว ดิติดอกไม้ (2556)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งศึกษาถึง (1) ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน (2) ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการมีส่วนร่วมทางสังคมของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน (3) ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อความประทับใจในการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน (4) ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา และอภิปรายผล เปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้สืบค้นในการทบทวนวรรณกรรม เพื่อใช้ในการปฏิบัติ และเขียนข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น (1) ปัจจัยทางด้านสถานภาพ (2) ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ (3) ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม (4) ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ (5) คุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของทาร์โร ยามาเน่ และใช้ค่าสถิติต่างๆ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ, ค่าความถี่ (จำนวนคน), ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่า Independent Sample t-test, One Way ANOVA และ Multiple Regression ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61$ ) (S.D. = 0.534) โดยเฉพาะการที่โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับผู้ป่วยทุกคน ด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} =$



3.82) (S.D. = 0.825) รองลงมา คือ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับส่งข้อมูลและข่าวสารต่างๆ เช่น ใบนัดตรวจกับผู้ป่วยทุกคนอย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.77$ ) (S.D. = 0.765) ต่อมา คือ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงประสิทธิภาพในการบริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมาของผู้บริหารโรงพยาบาลต่างๆ ( $\bar{x} = 3.72$ ) (S.D. = 0.801) เป็นต้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อภาพลักษณ์ของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.59$ ) (S.D. = 0.588) โดยเฉพาะโรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้ยาที่มีคุณภาพสูงในการรักษาพยาบาล ( $\bar{x} = 3.71$ ) (S.D. = 0.808) รองลงมา คือ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการสร้างคุณประโยชน์ เช่น การจัดฝึกอบรมและให้ความรู้ในการระวังและป้องกันโรคต่างๆ กับผู้ที่สนใจโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ( $\bar{x} = 3.66$ ) (S.D. = 0.943) ต่อมา คือ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเอาหลัก 3R คือ Reduce, Reuse และ Recycle มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล ( $\bar{x} = 3.66$ ) (S.D. = 0.895) เป็นต้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อความประทับใจในการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านการสร้างความประทับใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.46$ ) (S.D. = 0.435) โดยเฉพาะการที่โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการบริหารงานที่เป็นระบบ เช่น มีระบบคัดกรองผู้ป่วยอย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.79$ ) (S.D. = 0.775) รองลงมา คือ บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแต่งกายสุภาพ ( $\bar{x} = 3.78$ ) (S.D. = 0.886) ต่อมา คือ บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้วาจาและถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ ( $\bar{x} = 3.69$ ) (S.D. = 0.802) ต่อมา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ ( $\bar{x} = 3.64$ ) (S.D. = 0.941) เป็นต้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเลิดสิน ในภาพรวมด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.49$ ) (S.D. = 0.743) โดยเฉพาะการที่โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันสังคม และประกันจากบริษัทต่างๆ ( $\bar{x} = 3.84$ ) (S.D. = 0.727) รองลงมา คือ การติดต่อในโรงพยาบาลเลิดสิน จะต้องมีการแลกเปลี่ยนประจำตัวประชาชนทุกครั้ง เพื่อทำให้เกิดความถูกต้อง และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.78$ )

(S.D. = 0.753) ต่อมา คือ โรงพยาบาลเลิดสินมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การตีพิมพ์ประกาศประสบการณ์ในการรักษาของแพทย์ต่างๆ ( $\bar{x} = 3.74$ ) (S.D. = 0.748) เป็นต้น

จากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อใช้ในการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยดังกล่าว ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ปัจจัยดังกล่าว มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ปัจจัยดังกล่าว มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ปัจจัยดังกล่าว มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 การอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ผู้วิจัยจะมีการอภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัย คือ

ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน แตกต่าง

กัน พบว่า ปัจจัยทางด้านสถานภาพนั้น เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากเหตุผลที่สำคัญของการเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสินนั้น เพราะว่า ผู้ป่วยมีความเชื่อถือ และเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเหมือนกัน และโรงพยาบาลฯ ก็มีการให้ความสำคัญกับการบริการกับผู้ป่วยทุกเพศ ทุกวัย และไม่จำกัดที่สถานะ หรือตำแหน่งอาชีพ ซึ่งส่งผลทำให้ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของหัตถยา แก้วกิม (2556) และรุ่งดาว ดีดอกไม้ (2556) ที่สรุปความได้ว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดการตอบรับที่ดี และสามารถทำให้ผู้ป่วยกลับมาใช้บริการ เนื่องจากบริการทางการแพทย์เป็นระบบที่โรงพยาบาลทุกแห่ง จำเป็นจะต้องมีการปฏิบัติตามหลักที่มุ่งให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และการพัฒนาคุณภาพของการบริการสุขภาพในระดับสากล เพื่อทำให้เกิดมาตรฐานของโรงพยาบาล ในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือ การจ่ายยา รวมถึงการให้บริการด้วย ซึ่งทางโรงพยาบาล ก็ได้มีการนำเอาหลักการส่งเสริมคุณภาพการบริการมาดำเนินการใช้ คือ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารว่า โรงพยาบาลเลิดสิน ได้ผ่านการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข อีกทั้ง ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน มีใบประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการ และก็ยังมีการบริการเสริมต่างๆ เพื่อทำให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วย เช่น การที่โรงพยาบาลมีบริการจอดรถตลอด 24 ชั่วโมงอย่างปลอดภัย มีการรับประกันผลการรักษาพยาบาล และมีการให้ความสำคัญกับระบบการบริหารงานผู้ป่วยที่ดี จึงทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการของผู้ป่วยสูงสุด

ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน เนื่องจากการที่ผู้บริหารโรงพยาบาลมีการกำหนดกรอบนโยบายในการบริหารงาน เพื่อมุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เช่น การนำเสนอภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐานสากล รวมไปถึงการแสดงว่าอาคารสำนักงาน หรืออาคารหอผู้ป่วย เป็นอาคารที่ทันสมัย มีระบบสาธารณูปโภคพร้อม และเป็นสถานที่ๆ มีความปลอดภัย เช่น การมีกล้องวงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง และการมีนำเสนอภาพลักษณ์ว่า บุคลากรที่จะมาดูแล และรักษาสุขภาพ หรืออาการเจ็บป่วยต่างๆ ก็เป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะในการทำงาน และเป็นผู้ที่มีอนุญาตประกอบอาชีพอย่างถูกต้อง จึงทำให้ภาพลักษณ์ดังกล่าว เป็นการส่งเสริมให้กับผู้ป่วยได้รับทราบว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ จะได้รับการบริการอย่างถูกต้อง เป็นระบบ เป็นต้น รวมไปถึงการจัดกิจกรรมบางอย่าง เป็นกิจกรรมที่มีการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นการให้การรักษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ป่วยบางประเภท หรือการนำเงินที่ผ่านการรักษาส่วนหนึ่ง ไปบริจาคให้กับมูลนิธิต่างๆ เพื่อทำให้

โรงพยาบาล สามารถนำเสนอคุณค่าและความดีที่โรงพยาบาลมีต่อสังคมให้กับผู้ป่วยได้ทราบ ด้วยการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ในโรงพยาบาล เป็นต้น การศึกษาดังกล่าว มีความสอดคล้องกับการศึกษาของปารยัทธิย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2553) ที่พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ ด้านการสร้างความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ดูแลของสถานบริการทางแพทย์จะส่งผลกระทบต่อระดับความภักดีของคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งดาว ดิติดอกไม้ (2556) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล

ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ เพราะโรงพยาบาลและบุคลากรฯ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เป็นบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม ผ่านการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ และเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะในวิชาชีพของตนเองที่ปฏิบัติอยู่ จึงทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบสูงสุด ด้วยการอาศัยหลักคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายยาที่มีคุณภาพสูงด้วยราคาที่เหมาะสมให้กับผู้ป่วย อีกทั้งยังมีการส่งเสริมความรู้ด้วยการจัดทำวิจัย หรือการจัดทำแผ่นพับแจกจ่ายความรู้ไปให้กับผู้ป่วยที่มีความต้องการศึกษาความรู้เพิ่มเติม และโรงพยาบาลก็มีการจัดอบรมต่างๆ แบบทั้งไม่เสียค่าใช้จ่าย และเสียค่าใช้จ่ายกับผู้ป่วยที่จะมาเข้าฟังอันเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้ป่วย และเป็นการตอบแทนทางสังคมอีกทางหนึ่งด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของसानิตย์ หนูนิล (2553) ที่พบว่า การดำเนินการที่ทำให้องค์กรมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสังคมต่างๆ จะทำให้องค์กรนั้น มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชนทั่วไปมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับสุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2557) ที่พบว่า การดำเนินงานของธุรกิจโรงพยาบาล จะต้องอาศัยความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อทำให้บุคลากร และผู้ป่วยเกิดความไว้วางใจองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จะมีการให้ความเคารพ ให้เกียรติกับผู้ป่วยไม่ว่าจะเป็นใคร มีการแต่งกายที่สะอาด สุภาพ เรียบร้อย และในโรงพยาบาลก็มีการบริหารจัดการทางด้านอาคารสถานที่เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของพงศธร พึ่งเนตร์ (2556) ที่พบว่า ภาพลักษณ์การบริการของโรงพยาบาล การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เป็นผลมาจากการที่ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองที่พึงประสงค์ และทำให้ตนเอง มีความพึงพอใจจึงทำให้เกิด

ความประทับใจในการใช้บริการ และทำให้เกิดการมาใช้บริการโรงพยาบาลในโอกาสต่อไป และสอดคล้องกับการศึกษาของหัทธยา แก้วกิม (2556) ที่พบว่า ปัจจัยที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล เกิดความประทับใจมากที่สุด จะต้องมียัดเตรียมรถบริการฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง เพิ่มสถานที่จอดรถและขยายพื้นที่ให้บริการ เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน และสอดคล้องกับการศึกษาของปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2553) ที่พบว่า การสนับสนุนให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและมีความภักดี จะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในการบริการให้มาก ก็จะทำให้เกิดผลดีดังกล่าวตามมา และส่งผลทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลต่อไปในอนาคต

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

5.3.1 จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือ ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผลปรากฏว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมองว่าคุณภาพการให้บริการที่ได้รับของโรงพยาบาลเลิดสิน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการเหล่านั้นเป็นผู้ป่วยที่โรงพยาบาลเลิดสินมีการตระหนักและให้ความสำคัญ จึงได้มีการนำระบบการบริการเข้ามาใช้ เช่น การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้ป่วย การให้บริการคำปรึกษาทางการแพทย์อย่างครบวงจร จึงทำให้ผู้ใช้บริการเหล่านี้ ได้รับการบริการที่ดี และส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสูงสุด

5.3.2 จากสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ มีผลต่อคุณภาพการบริการ ผลการศึกษาปรากฏว่า มีความสอดคล้องกันตามสมมติฐาน โดยโรงพยาบาลเลิดสินควรให้ความสำคัญด้านภาพลักษณ์ โดยเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ คือ การที่โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการบริจาคเงินเพื่อการกุศลต่างๆ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับทราบ และจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล อีกทั้งทางโรงพยาบาลเลิดสิน ก็จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ป่วยได้ รับทราบว่า ขั้นตอนการรับบริการ กระบวนการคัดกรอง และคัดแยกผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีระบบ และสอดคล้องกับมาตรฐานที่หน่วยงานอื่นๆ ได้กำหนดไว้

5.3.3 จากสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยทางการมีส่วนร่วมทางสังคม มีผลต่อคุณภาพการบริการ มีความสอดคล้องกับตามสมมติฐาน โดยโรงพยาบาลเลิดสินควรให้ความสำคัญด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม ในการประชาสัมพันธ์ และสร้างให้ผู้ป่วยได้รับรู้ว่าโรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ด้อยโอกาส เด็กยากไร้ คนจน และคนพิการ เป็นต้น โดยไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่า จะเป็นผู้ป่วยในกลุ่มใด อีกทั้งการนำเสนอว่า โรงพยาบาลเลิดสิน มีการยึดหลักคุณธรรม

จริยธรรม ในการบริหารงาน โดยไม่มุ่งเน้นทางด้านรายได้มากเกินไป เพื่อทำให้เกิดการตอบแทนสังคม และนำเงินไปใช้ในการสร้างสรรค์สังคม เช่น การบริจาคให้กับเด็กยากไร้ เป็นต้น

5.3.4 จากสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ มีความสอดคล้องกับตามสมมติฐาน โดยโรงพยาบาลเลิดสินควรให้ความสำคัญด้านความประทับใจในการบริการ โดยการรณรงค์และส่งเสริมให้บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพฯ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้เกียรติผู้ใช้บริการ ทุกคนไม่แบ่งแยกผู้มาใช้บริการ ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน และจะต้องมีการนำเอาหลักการตลาดเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น เช่น หลักการส่งเสริมการตลาด คือ มีระบบการชำระเงินด้วยเงินสด บัตรเครดิต และเดบิต ส่วนของสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ควรต้องมีสถานที่ให้บริการสะอาด มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม เมื่อเข้ามาใช้บริการ เป็นต้น รวมไปถึงโรงพยาบาลเลิดสิน ควรให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการ เพิ่มการสื่อสารในด้านองค์ความรู้ของโรงพยาบาล และเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ เช่น บทความทางการแพทย์ เพื่อต่อยอดความเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ และจะต้องมีการนำเอาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาในการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น และหากเกิดการรับฟังปัญหาต่างๆ ก็ควรจะนำปัญหานั้นมาสู่การประชุม และดำเนินการแก้ไขปัญหา ต่อไป

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะต้องมีการศึกษาด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาจากมุมมองต่างๆ ของผู้ป่วย มาเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารไปทำการปรับปรุง พัฒนาภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากร กลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2553). *การศึกษาสถานภาพและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทย*. สืบค้นจาก <http://www.caii-thailand.com/sites/default/files/downloads/Hospital.pdf>.
- กระทรวงพาณิชย์. (2558). *โครงการในอนาคต*. สืบค้นจาก [Capital.Sec.Or.Th/Webapp/Corp\\_Fin/Datafile/56/20070952T08.Doc](http://Capital.Sec.Or.Th/Webapp/Corp_Fin/Datafile/56/20070952T08.Doc).
- การบริหารองค์กรแบบมุ่งเน้นผลงาน. (2556). สืบค้นจาก <http://Th.Jobsdb.Com/Th/En/Resources/Employerarticle/0511.Htm?Id=1628>.
- จินตวีร์ เกษมสุข. (2556). *การสร้างภาพลักษณ์องค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2551). *เข้มทิศเพื่อธุรกิจเพื่อสังคม*. กรุงเทพฯ: ไอคอนพรีนติ้ง.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). *การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). *การบริหารการขาย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นิตยา ศรีพูล. (2556). *ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาตามทัศนะของประชาชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์.
- พงศธร พึ่งเนตร. (2556). *ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 2557*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรเทพ เบญญาอภิกุล. (2558). *รายงานการวิเคราะห์สภาพการแข่งขันธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน และ อุตสาหกรรมโรงพยาบาลเอกชน*. สืบค้นจาก <http://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/3963?locale-attribute=th>.
- พิพัฒน์ ไทยอารี. (2556). *แนวคิดการบริหารภาครัฐและภาคเอกชนยุคใหม่*. สืบค้นจาก <http://Elearning.Aru.Ac.Th/3561101/Soc16/Tp10/Linkfile/Print5.Htm>.

- ภัทรธิดา ผลงาม. (2559). *การเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล*. สืบค้นจาก <http://www.Rds.Phd.Lru.Ac.Th/Puttira%20home/>.
- รุ่งดาว ดิโดกไม้. (2556). *ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2557). *กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดของธุรกิจ*. สืบค้นจาก <http://Utcc2.Utcc.Ac.Th/Localuser/Amsar/About/Document13.Html>.
- โรงพยาบาลเลิดสิน. (2558). *นโยบายการพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมและจริยธรรม*. สืบค้นจาก <http://Www.Lerdsin.Go.Th/>.
- วารุณี ตันติวังศ์วานิช. (2546). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- วีระยุทธ ชาตะกาญจน์. (2555). *การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management; Rbm)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). *โรงพยาบาลเอกชนปี' 58 ... มูลค่าตลาดทะลุแสนล้านบาท จับตา Medical Tourism & Expat มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น*. สืบค้นจาก <https://Www.Kasikornresearch.Com/Th/K-Econanalysis/Pages/Viewsummary.aspx? Docid=33653>.
- सानิตย์ หนูนิล. (2553). *บทบาทหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2556). *แนวความคิดการบริหารจัดการองค์กร*. สืบค้นจาก [library.senate.go.th/document/Ext6199/6199095\\_0002.PDF](http://library.senate.go.th/document/Ext6199/6199095_0002.PDF).
- สุมาลี โชติยะ. (2558). *ภาพลักษณ์ตนเองเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก <http://www.Tci-Thaijo.Org/Index.Php/Bcnbangkok/Article/View/4725>.
- สุมิตรา จิระวุฒินันท์. (2557). *ผลกระทบความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการดำเนินงาน ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนประเทศไทย*. สืบค้นจาก <http://www.Tci-Thaijo.Org/Index.Php/Stou-Sms-Pr/Article/View/21259>.
- หทัยา แก้วกิม. (2556). *ความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช. ใน การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



- Aaker, D.A. (1991). *Managing brand equity: Captitalizing on the value of a brand name*. New York: The Free.
- Anderson, G.R. (1986). *Marketing commun- lations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Cronbach, L.J. (1974). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper And Row.
- Fisher, R.J., & Price, L.L. (1992). An Investigation Into the Social Context of Early Adoption Behavior. *Journal of Consumer Research*, 19(December), 477-486.
- Gržinić, J. (2007). *Concepts of service quality measurement In hotel industry*. Retrieved from [http://eprints.undip.ac.id/3396/1/CONCEPTS\\_OF\\_SERVICE\\_QUALITY\\_MEASUREMENT.pdf](http://eprints.undip.ac.id/3396/1/CONCEPTS_OF_SERVICE_QUALITY_MEASUREMENT.pdf).
- Jefkins, F. (1993). *Planned press and public relations* (3<sup>rd</sup> ed.). Great Britain: Alden.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice – Hall, Inc.
- Likert, R. (1970). *The method of constructing and attitude scale, reading in attitude theory and measurement*. New York: Wiley & Son.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free.
- Ropo, J.P. (2009). *Brand management and branding: Creating a brand strategy for ADcode*. Retrieved from <http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/8472/Ropo.Juha-Pekka.pdf?sequence=2>.



## แบบสอบถาม

## เรื่อง

อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพ  
การบริการ กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่ส่วน  
สนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วม  
ร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ผู้ป่วยที่  
ได้รับบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิดสิน และ  
เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยสูงสุด ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านทำการตอบแบบสอบถามด้วยความ  
เป็นจริงให้มากที่สุด และจะไม่มีผลต่อตัวของท่าน เพราะจะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] ด้วยความจริง  
ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านสถานภาพ

## 1. เพศ

(1.1) [ ] ชาย

(1.2) [ ] หญิง

## 2. อายุ

(2.1) [ ] ต่ำกว่า 20 ปี

(2.2) [ ] 21-30 ปี

(2.3) [ ] 31-40 ปี

(2.4) [ ] 41-50 ปี

(2.5) [ ] 51-60 ปี

(2.6) [ ] มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

(3.1) [ ] ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

(3.2) [ ] ปริญญาตรี

(3.3) [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

- (4.1)  นักเรียน/นักศึกษา
- (4.2)  ข้าราชการ
- (4.3)  พนักงานบริษัทเอกชน
- (4.4)  ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน แม่บ้าน เป็นต้น

## 5. รายได้ต่อเดือน

- (5.1)  ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท
- (5.2)  10,001-20,000 บาท
- (5.3)  20,001-30,000 บาท
- (5.4)  30,001-40,000 บาท
- (5.5)  40,001-50,000 บาท
- (5.6)  มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

## 6. สถานภาพการสมรส

- (6.1)  โสด
- (6.2)  สมรส
- (6.3)  หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

## 7. ประสบการณ์ในการใช้บริการในโรงพยาบาลเลิดสิน

- (7.1)  1 ครั้งต่อเดือน
- (7.2)  2-3 ครั้งต่อเดือน
- (7.3)  4-5 ครั้งต่อเดือน
- (7.4)  มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] ด้วยความจริง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์

โดยกำหนดการแปลผลดังต่อไปนี้

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นน้อย       |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นปานกลาง    |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นมาก        |
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นมากที่สุด  |

ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
1. ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Institution)					
1.1 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐานสากล					
1.2 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอตึกหรืออาคารที่มีขนาดใหญ่ มั่นคง					
1.3 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอระบบการบริหารงานทางการแพทย์ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยได้รับทราบ					
2. ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเลิดสิน					
2.1 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงประสบการณ์ในการบริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมาของผู้บริหารโรงพยาบาลต่างๆ					

ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
2.2 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น การนำเสนอมาตรฐาน HA ที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการ ระบบการรักษาโรคที่ปลอดภัย ระบบการดูแลผู้ป่วยที่เป็นสากล และอื่นๆ เป็นต้น					
2.3 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงประสบการณ์ในการบริหารงาน เช่น ประวัติความเป็นมาของผู้บริหารโรงพยาบาลต่างๆ					
3. ด้านภาพลักษณ์ต่อการดำเนินการที่ดีต่อผู้บริโภค (Action)					
3.1 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับผู้ป่วยทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน					
3.2 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการคัดกรอง และคัดแยกผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ					
3.3 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการเอาใจใส่ และดูแลผู้ป่วยทุกคนไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยใน- นอก เพื่อเป็นประโยชน์ในการรักษาพยาบาล					
4. ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีงาม (Goodness)					
4.1 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการบริจาคเงินเพื่อการกุศลต่างๆ					
4.2 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอถึงการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการกำจัดสิ่งปฏิกูลต่างๆ					

ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	1	2	3	4	5
4.3 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเสนอคุณค่า และความดีที่มีต่อการส่งเสริมให้สังคมมีความสุข เช่น การบริการทางการแพทย์ฟรี และการส่งแพทย์อาสาออกไปบริเวณภายนอกเพื่อให้บริการกับผู้ไร้โอกาสทางการแพทย์ เป็นต้น					
5. ด้านบุคลากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					
5.1 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นระบบ					
5.2 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับส่งข้อมูลและข่าวสารต่างๆ เช่น ใบนัดตรวจกับผู้ป่วยทุกคนอย่างถูกต้อง					
5.3 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังความคิดเห็นทางด้านต่างๆ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทุกรูปแบบ					

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] ด้วยความจริง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม

โดยกำหนดการแปลผลดังต่อไปนี้

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นน้อย       |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นปานกลาง    |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นมาก        |
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นมากที่สุด  |

ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค					
1. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้ยาที่มีคุณภาพสูงในการรักษาพยาบาล					
2. โรงพยาบาลเลิดสิน มีหน่วยงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามเรื่องร้องเรียนต่างๆ					
3. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการสร้างคุณประโยชน์ เช่น การจัดฝึกรอบรมและให้ความรู้ในการระวังและป้องกันโรคต่างๆ กับผู้ที่สนใจโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย					
ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม					
4. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ด้อยโอกาส เด็กยากไร้ คนจน และคนพิการ เป็นต้น					



ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	1	2	3	4	5
5. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการจัดสถานที่จอดรถเพื่อให้บริการกับ คนพิการ และทุพพลภาพต่างๆ					
6. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการ บริหารงาน โดยไม่มุ่งเน้นทางด้านรายได้มากจนเกินไป					
ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม					
7. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการส่งเสริมเยาวชน เช่น การให้ ทุนการศึกษากับเด็กยากไร้ เป็นต้น					
8. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้เครื่องปรับอากาศที่มีฉลากเบอร์ 5 เป็นต้น					
9. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการนำเอาหลัก 3R คือ Reduce, Reuse และ Recycle มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล					
10. โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการวิจัยและพัฒนาที่ ตอบสนองต่อสังคม รวมถึงการให้ข้อมูล ความรู้ เช่น การแจก แผ่นพับฟรีกับผู้ที่มีความสนใจในข้อมูลข่าวสารของโรคต่างๆ เป็นต้น					

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] ด้วยความจริง

ส่วนที่ 4 ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ

โดยกำหนดการแปลผลดังต่อไปนี้

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นน้อย       |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นปานกลาง    |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นมาก        |
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นต่อข้อความข้อนั้นมากที่สุด  |

ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
ด้านบุคลากรในโรงพยาบาล					
1. บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
2. บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการที่สะดวก ง่ายต่อการใช้บริการ					
3. บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแต่งกายสุภาพ					
4. บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้เกียรติผู้ใช้บริการทุกคน					
5. บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการใช้วาจาและถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ					
6. บุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพ โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					

ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวม					
7. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป					
8. โรงพยาบาลเลิดสิน มีสถานที่ให้บริการสะอาด					
9. โรงพยาบาลเลิดสิน มีสภาพแวดล้อมที่สบายเมื่อเข้ามาใช้บริการ					
10. โรงพยาบาลเลิดสิน มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
11. โรงพยาบาลเลิดสิน มีตู้ ATM ทุกธนาคาร เพื่อรองรับต่อการใช้บริการ					
12. โรงพยาบาลเลิดสิน มีระบบการชำระเงินด้วยเงินสด บัตรเครดิต และเดบิต					
13. โรงพยาบาลเลิดสิน มีถังขยะอยู่ทุกแห่ง					
14. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการน้ำหวาน และเครื่องดื่มฟรี					
15. โรงพยาบาลเลิดสิน มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการบริการ					
16. โรงพยาบาลเลิดสิน มีร้านอาหารเพื่อให้บริการกับผู้ป่วย และญาติที่มาารับบริการ					

ปัจจัยทางด้านความประทับใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
ด้านการให้บริการทางการแพทย์					
17. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ส่วนลดกับผู้ป่วยโอกาส ทุพพลภาพ หรือผู้ป่วยใน					
18. โรงพยาบาลเลิดสิน มีกระบวนการบริหารงานที่เป็นระบบ เช่น มีระบบคัดกรองผู้ป่วยอย่างถูกต้อง					
19. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้บริการจอดรถฟรีสำหรับผู้มาใช้บริการ					
20. โรงพยาบาลเลิดสิน มีการให้ความสำคัญกับการนำแพทย์ และผู้ชำนาญการมาให้บริการรักษาผู้ป่วย					

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] ด้วยความจริง

ส่วนที่ 5 คุณภาพการให้บริการ

โดยกำหนดการแปลผลดังต่อไปนี้

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 1 | หมายถึง | ระดับคุณภาพบริการต่อข้อคำถามข้อนั้นน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ระดับคุณภาพบริการต่อข้อคำถามข้อนั้นน้อย       |
| 3 | หมายถึง | ระดับคุณภาพบริการต่อข้อคำถามข้อนั้นปานกลาง    |
| 4 | หมายถึง | ระดับคุณภาพบริการต่อข้อคำถามข้อนั้นมาก        |
| 5 | หมายถึง | ระดับคุณภาพบริการต่อข้อคำถามข้อนั้นมากที่สุด  |

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (R : Reliability)					
1.1 โรงพยาบาลเลิดสิน ได้ผ่านการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข					
1.2 ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน มีใบประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง					
1.3 โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบกล้องวงจรปิด และมีผู้รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่เพียงพอต่อการตรวจสอบ					
1.4 การติดต่อในโรงพยาบาลเลิดสิน จะต้องมีการแลกบัตรประจำตัวประชาชนทุกครั้ง เพื่อทำให้เกิดความถูกต้อง และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
2.สร้างความมั่นใจ (A : Assurance)					
2.1 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการแสดงมาตรฐานหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากร เช่น แพทย์ พยาบาล ในวารสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง					
2.2 โรงพยาบาลเลิดสินมีการนำเสนอข้อมูลและความสามารถทางวิชาการต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น การตีพิมพ์ประกาศนียบัตรการปฏิบัติงานในการรักษาของแพทย์ต่างๆ					
2.3 โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันผลการการรักษาพยาบาล					
2.4 โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการรักษาที่เป็นมาตรฐานในทุกโรค โดยมีการแสดงคุณสมบัติของแพทย์เป็นเครื่องยืนยัน					
3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles)					
3.1 โรงพยาบาลเลิดสินมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเป็นโรงพยาบาลชั้นนำ					
3.2 โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการรักษาความสะอาดที่เป็นมาตรฐาน เช่น การมีเครื่องฟอกอากาศประจำทุกจุด หรือการมีสบู่มือ หรือสบู่อัลกอฮอล์ประจำทุกแห่ง					
3.3 โรงพยาบาลเลิดสินมีการใช้วัสดุ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการรักษาพยาบาล					
3.4 โรงพยาบาลเลิดสินมีจุดบริการหรือการแบ่งกลุ่มประเภทของโรคอย่างเป็นระบบ					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	1	2	3	4	5
4. การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy)					
4.1 โรงพยาบาลเลิดสินมีการดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง					
4.2 โรงพยาบาลเลิดสินมีระบบการบริหารงานผู้ป่วยที่ดี					
4.3 โรงพยาบาลเลิดสินมีการตรวจสอบผู้ป่วยที่มานอนพักในโรงพยาบาลฯ ทุกชั่วโมง					
4.4 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการรับฟังปัญหาต่างๆ และแก้ไข ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการในทันที					
5. การตอบสนอง (R : Responsiveness)					
5.1 โรงพยาบาลเลิดสิน มีการปฏิบัติงานตามที่กระทรวง สาธารณสุขกำหนดไว้					
5.2 โรงพยาบาลเลิดสินมีการจัดเอกสารทางวิชาการต่างๆ เพื่อ ส่งเสริมความรู้ให้กับผู้ที่สนใจทั่วไป					
5.3 โรงพยาบาลเลิดสินมีการรับประกันสังคม และประกันจาก บริษัทต่างๆ					
5.4 โรงพยาบาลเลิดสินมีการตรวจเช็คสุขภาพฟรีสำหรับบุคคล ที่มีความต้องการ					

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล กมลมาส จั่นเพชร  
อีเมล kamolmas.jan@gmail.com  
ที่อยู่ปัจจุบัน 27/69 ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ  
10700  
ประวัติการศึกษา พ.ศ.2552 ปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(Bangkok University)  
พ.ศ.2559 ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(Bangkok University)





มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 25 เดือน ต.ค. พ.ศ. 59

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กมลมาศ จันทร์อยู่ อยู่บ้านเลขที่ 27/69

ซอย บางขุนนนท์ 13 ถนน บางขุนนนท์ ตำบล/แขวง บางขุนนนท์

อำเภอ/เขต บางกอกน้อย จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10700

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7960200177

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

ขณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

อิทธิพลของภคสังฆ์ กรณีส่วนร่วมทางสังคม แวดวงประเพณีในนครบริดจ์  
ที่สัมพันธ์ต่อแผนกบริหาร เศรษฐกิจ ผู้ลงบที่ได้รับบริจาจากบุคคลกลุ่มสังคม  
และเงื่อนไขสังคมวิวัฒนาการบริดจ์วิวัฒนาการ

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( ๗๖-๙-๑๗๗๘๘ จันทนา )

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีมลาลัย)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร