**คุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี**

**บุษกร ล้อมลิ้ม กมลทิพย์ ล้อมลิ้ม และ สลิตญา รักรอด**

**Email :** **6551210041@student.tapee.at.ch** **, Email :** **6551210040@student.tapee.at.ch** **, Email : bussakorll90@gmail.com**

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ตามความคาดหวังและรับรู้จริงของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาล จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สันเพื่อทดสอบสมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความหน้าเชื่อถือในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ ความคาดหวัง

**Quality of service in the surgical department Suratthani Hospital**

**Busakorn Lomlim Gamoltip Lomlim and salitya Rakrot**

**Email :** **6551210041@student.tapee.at.ch** **, Email :** **6551210040@student.tapee.at.ch** **, Email : bussakorll90@gmail.com**

**Abstract**

 The aim of this study is to investigate the quality of surgical services at Suratsani Hospital based on the actual expectations and perceptions of patients.

 The sample group used in this research was 385 service recipients who received services from the hospital using a questionnaire as a research tool and using Pearson's correlation analysis to test the assumptions.

 The results of the study found that Opinions towards the quality of services in the surgery department Surat Thani Hospital found that the overall service quality was at the highest level and when separating the issues into each aspect, it was found that Compassionate side In terms of trustworthiness in the service In terms of building confidence for those receiving services Service response is at the highest level in order, followed by at the highest level is Concrete aspect of service**.**

**Keywords**: service quality, Expectations

**บทนำ**

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

 ปัจจุบันระบบริการสาธารณสุขของไทยโดยเฉพาะแผนกศัลยกรรมยังคงประสบปัญหาที่สำคัญ อย่างเช่น ประสิทธิภาพในการรักษาคุณภาพ การบริการ ความเป็นธรรม การจัดสรรทรัพยากรและการขาดแคลนบุคลากรบุคลากรทางการแพทย์ การกระจาย บุคลากรที่ไม่สอดคล้องกันกับระบบบริการสุขภาพของแต่ละพื้นที่ ความไม่เป็นธรรมในการกระจายเครื่องมือทาง การแพทย์ที่มีราคาแพงและเทคโนโลยีชั้นสูงขึ้น ทำให้การเข้าถึงเทคโนโลยีราคาแพงมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มคน และภูมิภาคอยู่ค่อยข้างมาก ความแออัดของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ โดยมีผู้ป่วยมารับบริการเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างมากส่งผลทำให้ระยะเวลาของการรอคอยในแผนกศัลยกรรมยังมีคิวยาว ผู้ด้อยโอกาสไม่ได้ รับการตอบสนองอย่างทั่วถึง ผู้รับบริการได้รับยาที่มีคุณภาพที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน และการเกิดปัญหาข้อร้องเรียนบ่อยครั้งจึงทำให้มีการเล็งเห็นความสำคัญกับการปฏิรูประบบการบริการในแผนกศัลยกรรมที่ครอบคลุมในด้านงานบริการ เพื่อที่จะดูแลประชาชนในสัดส่วนที่เหมาะสม เร่งพัฒนา ระบบปฐมภูมิ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และประชาชนในเรื่องกระบวนการรักษา สิทธิประโยชน์ และความคาดหวังเพื่อผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ(สุภาพร ฟ้ารุ้ง,2562)

 ศัลยกรรมทั่วไป รักษาและผ่าตัดเล็กและผ่าตัด ใหญ่ทั่วไป ผ่าตัดเล็ก เช่น ตัดชิ้นเนื้อใต้ผิวหนัง ถอดเล็บ จี้หูด ผ่าตัดใหญ่ เช่น กระเพาะ ลำไส้ ไส้ติ่ง ไส้เลื่อน ตับ ถุงน้ำดี ริดสีดวง มะเร็งเต้านม คอพอก เป็นต้น มีแนวโน้มที่จะใช้การผ่าตัดโดย การส่องกล้อง (Minimal Invasive Surgery) และอุบัติเหตุจนสมองกระทบกระเทือนเลือดออกในสมอง เส้นเลือดในสมองแตก

 มีทั้งหมด 6 วอร์ด โดยมีบุคลากรคือพยาบาล 118 ผู้ช่วยเหลือ คนไข้ 36 และมีเตียง 180 เตียง เนื่องจาก โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ส่งผลให้จำนวนผู้มารับบริการมีจำนวน

มาก ซึ่งอาจส่งผลกระทบถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึง ได้กำหนดประเด็นเพื่อทำการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการ โดยหวังว่าจะได้นำข้อมูลจากผลงานการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ เพื่อประโยชน์ของประชาชนและพัฒนาหน่วยบริการของกระทรวงสาธารณสุขต่อไป

**ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย**

1. ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ได้แก่ ครั้งที่มารับบริการ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษาพยาบาลและระยะเวลาในการเข้ารับรักษา

 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการตามแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

 ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ประจำปี 2566 นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารตำราที่เกี่ยวข้อง

 ผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหาที่สำคัญเกี่ยวกับ แนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ประจำปี 2566 สรุปได้ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

**1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)**

 ความเป็นรูปธรรมของการบริการหมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ การให้บริการนั้นๆ ได้อย่างชัดเจน ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำสู่การทำให้ ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและ พอใจในบริการตามมา ตัวอย่างเช่น

 1.1 สิ่งแวดล้อม มีการจัดอาคารสถานที่ที่เหมาะสม ความสะอาดสะอ้าน อากาศ ถ่ายเทได้ สถานที่ เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่อบอุ่นปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ มีระบบจราจรที่เป็นสัดส่วน มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างเพียงพอ

 1.2 เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ทันสมัย มีห้องปฏิบัติการทันสมัย มีเครื่องมืออื่นๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ มีความพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที และมีความเที่ยงตรง

 1.3 เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อในการให้บริการนั้น ควรจะมีให้เพียงพอ สามารถรองรับกับจำนวนผู้เข้ารับบริการ

 1.4 บุคลากรที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด มีอาการสำรวมทั้ง ท่าทาง และกริยาวาจา ศิระ โอภาสพงษ์ (2541) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้มีโอกาสได้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ ทำอะไรบ้างเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงว่าพวกเขามีการแต่งกายอย่างไร ฉะนั้นเครื่องแต่งกายของ พนักงาน เป็นหลักฐานอีกอันหนึ่งที่ผู้ใช้บริการรับรู้ต่อคุณภาพบริการได้

 1.5 อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น ใบนัด แผ่นพับ เอกสารแนะนำการมารับ บริการ ป้ายบอกทางต้องมีตัวหนังสือที่ชัดเจน เป็นการสื่อสารอีกแบบที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว รวมถึงการสื่อสารโดยการใช้เอกสารเพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น

**2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)**

 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม แม่นยำในทุกจุดของการบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ เพราะฉะนั้นหน่วยงานควรมีมาตราฐานในการปฏิบัติงาน เพราะมาตราฐานถือเป็นจุดตั้ง ต้น และเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการ นำมาใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการบริการ เพื่อให้การบริการนั้นเกิดผลดีต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด โดยมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด รวมทั้งใช้เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (วรรณวิไล จันทราภา และกันยา กาญ จนบุรานนท์, 2556) การสร้างความน่าเชื่อถือของการให้บริการนั้นหน่วยงานจะต้องไม่มีข้อผิดพลาด ในการทํางาน เมื่อมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการบริการ ทุกขั้นตอน และ เป็นไปดังที่วางไว้

 ดังนั้นความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มาถึงการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยทุกขั้นตอนของการให้บริการนั้นมีความตรงประเด็น ถูกต้อง รวดเร็วและเกิดความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการรวมทั้งมีการให้ความช่วยเหลือ แนะนำระหว่างการเข้ารับบริการ

**3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness)**

 การตอบสนองต่อความต้องการบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ เคารพความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ ความต้องการที่แตกต่างกัน นาสไตร์ นักวิชา อเมริกา ได้เสนอ “ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น” โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านความ ปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ความ ต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) และความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่คิดหวัง ไว้ (Self-Actualization or Self Realization)

**4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurancee)**

 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้ ทักษะการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าการบริการที่ให้ฟื้นฟูผู้รับบริการ จะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

**5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)**

 ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคล ใส่ในการรับฟังปัญหาความเห็น มีสัมพันธภาพ การรับฟัง ปัญหาของผู้รับบริการ ผู้รับบริการในสิ่งที่เฉพาะกับบุคคล และการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfiction)

 1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability)

 2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility)

 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

 4. ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability)

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

 **1. รายงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึ่งพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต** **(รุ่งทิพย์ นิลพัท,2561)** การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิตศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้าบริการจากโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของสหสัมพันธ์เพียร์สันทดสอบสมติฐาน

 **ผลการวิจัย** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

 **ผลการวิเคราะห์** ความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ1 ความพึงพอใจในด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ อันดับที่ 2 ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่และด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ อันดับ 3 ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับริการ

 **2. รายงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spaของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร** **(อารยา ลิมทวีสมเกียรติ,2563)** การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพกาให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภค Gen Y (อายุ20-37 ปี) ที่เคยใช้บริการ Nail Spa ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนโดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ด้านความไว้วางใจด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านคุณภาพสิ่งที่จับต้องได้และด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ด้านความไว้วาง ด้านการตอบสนองของพนักงาน และด้านคุณภาพสิ่งที่จับต้องได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ให้บริการธุรกิจ Nail Spa สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงเลือกใช้ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธุรกิจ และพัฒนาในส่วนของคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายเกิดการตัดสินใจใช้บริการ ไว้วางใจและพึงพอใจในบริการมากที่สุด

**ผลการวิจัย** ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 89.75 มีอายุ 26-31 ปีคิดเป็นร้อยละ 49.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 49.75 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.50

 **ผลการวิเคราะห์** จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง“คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการNail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค

Genในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

 **3. รายงานวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า** **(ร้อยโทหญิง พัชรมน เชื้อนาคะ,2560)** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์และมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า(2)ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ(3)ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจำนวน 400คนทำการเก็บข้อมูลในเดือนมีนาคม พ.ศ.2560เป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ศึกษาโดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ในการวัดคุณภาพการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆและความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยคุณภาพการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกบความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมันใจแก่ผู้รับบริการและด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสติถิที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับสูงในทิศทางเดียวกันส่วนคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน เมื่อนำมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านการให้ความมันใจแกผู้รับบริการและด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดหรือมีอิทธิพลใช้ทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

 **ผลการวิจัย** ขนาดของประชากรเท่ากับ 94.079 คน พบว่า ต้องใช้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 399 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อความสะดวกในการประเมินวิเคราะห์ข้อมูล

 **ผลการวิเคราะห์** คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 มีอายุเฉลี่ย 43 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 18 ปี และมีอายุสูงสุด 84 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 การรับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 และใช้สิทธิจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

 **4. รายงานการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล** **(นางมนัสชญาน์ โรมินทร์,2561)** การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ (2) วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ (3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้มารับบริการ และ (4) เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชันแนล จังหวัดกระบี่

 **ผลการวิจัย** พบประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกระบี่นครินทร์อินเตอร์เนชันแนล จังหวัดกระบี่ เป็นชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่16 ปี ขึ้นไป จำนวน 2,116คน เฉลี่ย 176 คนต่อเดือนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 คน เลือกแบบเจาะจงตามช่วงเวลาระหว่างเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน 2561 รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงเท่ากบ 0.66 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการทดสอบของครัสคาล-วัลลิส

 **ผลการวิเคราะห์** พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสดอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกวา รายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท มารับบริการครั้งแรกโดยรับบริการตรวจสุขภาพประจำปีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่ทำงานเหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ เป็นหลักเกณฑ์ของบริษัทประกนชีวิต /หน่วยงานที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา/หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และจ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด (2) ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมันใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) พบว่าผู้รับบริการมีคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงกวาความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งของการใช้บริการ ประเภทของบริการตรวจสุขภาพ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันส่วนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการตรวจสุขภาพและบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ตามความคาดหวังและรับรู้จริงของผู้รับบริการ

**วิธีการดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการ ในแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานำไปใช่ในการวางแผนในการทำงานต่อได้วิธีดำเนินการวิจัยของงานวิจัยได้นำเสนอเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

 3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการจํากัดขอบเขตของกลุ่มประชาการในการศึกษาและเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ประชากร

 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จำนวน 385 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี โดยมีการใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 385 ราย

 งานวิจัยนี้ได้กําหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นดังนี้

 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เข้ามารับบริการที่เคยใช้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเดือนสิงหาคม-กันยายน 2566

 การคํานวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจํานวนประชากร ดังนี้

สูตร n= P(1-P)(Z)2/e2

 เมื่อ

 n=ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

 P=ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

 e= ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากสุ่มตัวอย่าง

 z= ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกําหนดไว้

 ซึ่งที่นิยมใช้กัน 2 ระดับ ได้แก่

 - ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

 - ณ ระดับความเชื่อมั่น 99% Z มีค่าเท่ากับ 2.58

 n = (0.50)(1-0.50)(1.96)2/0.052

 = (0.50)(0.50)(3.8416)/0.0025

 = 385 ราย

 การคํานวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจํานวนประชากร ควรจะต้องกําหนดค่า P ไม่ต่ำ กว่า 50% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงจะอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การคํานวณตามวิธีต้องขอย้ำว่าจะใช้ต่อเมื่อไม่ทราบจํานวนประชากร หรือ ไม่มีใคร/หน่วยงานใดจัดทําหรือรวบรวมเอาไว้จริงๆ เท่านั้น

 การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มที่มิได้กําหนดล่วงหน้าว่าจะมีใครจะเป็นตัวอย่างบ้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเมื่อพบเจอผู้มาใช้บริการที่แผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี โดยไม่จํากัดเวลาและสัญชาติ เมื่อพบเจอก็สุ่มคนนั้นเป็นตัวอย่างไปเลย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท ได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ

 น้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

 น้อย เท่ากับ 2 คะแนน

 ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

 มาก เท่ากับ 4 คะแนน

 มากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

 เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความพึงพอใจ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

 คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

 คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

 คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

 คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้รับริการในแผนกศัลยกรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

 3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 6 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

 3.2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

 3.2.2.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง สร้างข้อ สัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ในแผนกศัลยกรรม เพื่อเป็นแนวทางนำมาคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

 3.2.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และของการวิจัย

 3.2.2.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

 3.2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ซึ่งมี ความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถาม เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยพิจารณาตรวจสอบตามแบบประเมินแล้ว เห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ครอบคลุมเนื้อหาและมีความถูกต้องในสำนวนภาษาแล้ว แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นำแบบประเมินไปทำการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งทางด้านความเหมาะสมของเนื้อหา

 3.2.2.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

 3.3.1 ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยตาปี ถึงแผนกศัลยกรรมโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

 3.3.2 นำหนังสือพร้อมแบบสอบถาม ประสานงานกับแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

 3.3.3 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างของแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จำนวน 385 ฉบับ ด้วยตนเอง

 3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจสอบ ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

 3.4.1 สถิติพรรณนา (DescriptiveStatistics)
 3.4.1.1 ร้อยละ (Percentage)
 3.4.1.2 ความถี่ (Frequency)
 3.4.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 3.4.1.4 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 3.4.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)
 3.4.2.1 ไคร์สแควร์ (Chai-square)

**ผลการวิจัย**

 จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (x̄ = 4.67) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ (x̄= 4.76) ด้านความหน้าเชื่อถือในการบริการ (x̄ = 4.75) ด้านการสร้างความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการ (x̄= 4.73) ด้านการตอบสนองต่อการบริการ (x̄= 4.61) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (x̄= 4.49)

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรมโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี สมมติฐานการวิจัย

 จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจําแนก ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรักษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการในแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีในภาพรวม และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาล หรือสิทธิคุ้มครองการรักษาครั้งนี้ เข้ารับบริการจากหอผู้ป่วยใดมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีในภาพรวม

 ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าประชากร พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

**สรุปผลการวิจัย**

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความหน้าเชื่อถือในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก เนื่องจากประชากรมีความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

**อภิปรายผล**

 จากผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-30,000 บาท ด้านผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่เป็นสิทธิบัตรทอง เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นศัลยกรรมหอผู้ป่วยหญิง1 ระยะการรักษา 3-5 คืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสชญาน์, (2561) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพข้าราชการ/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–40,000 บาท

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความหน้าเชื่อถือในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพชรมน, (2560) มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

**ข้อเสนอแนะ** ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแผนกศัลยกรรมโรงพยา บาลสุราษฎร์ธานี 1 ด้านที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และเพื่อให้เกิดการมาใช้บริการซ้ำ เราจึงควรให้ความสำคัญและปรับปรุงในด้านที่ผู้ใช้บริการยังคงมี ระดับความพึงพอใจมาก เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่พึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

 1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (x̄ = 4.49) จะเห็นว่าเป็นด้านที่มีค่าน้อยทีสุด ซึ่งคำตอบที่มีค่าน้อยที่สุดในด้านนี้ สื่อสิ่งพิมพ์แนะนำการรักษาหรือความรู้ต่างๆ (= 4.40) และ (x̄= 4.45) ควรปรับปรุงดังนี้ ควรจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับให้ความรู้ ในขั้นตอนการปฏิบัติในการรักษา ควรเพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่จำเป็นเพื่อรองรับผู้ที่มารับบริการได้ใช้งานอย่างทั่วถึง ควรจัดสถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

**เอกสารอ้างอิง**

 สุภาพร ฟ้ารุ้ง. (1 ตุลาคม 2565). การบริการสาธารณสุข. [www.mecsurat.com](http://www.mecsurat.com)

 วรรณวิไล จันทราภา และกันยา กาญ จนบุรานนท์. (8 พฤศจิกายน 2556). ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ. http://mslib.kku.ac.th/elib/multim/books/

 รุ่งทิพย์ นิลพัท. (18 พฤศิจกายน 2562).รายงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึ่งพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3508/1/RMUTT-161651.pdf>

 อารยา ลิมทวีสมเกียรติ. (20 กันยายน 2561). รายงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spaของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร.

 <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1429/1/gs602130029.pdf>

ร้อยโทหญิง พัชรมน เชื้อนาคะ. (23 มีนาคม 2560). รายงานวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/2271?mode=full

 นางมนัสชญาน์ โรมินทร์. (15 พฤศจิกายน 2561). รายงานการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล.

 https://he02.tci-thaijo.org/index.php/ajcph/article/view/247293