

การศึกษาคำความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
ในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

สารนิพนธ์
ของ
ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2551

การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
ในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

สารนิพนธ์
ของ
ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาคำความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
ในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

บทคัดย่อ
ของ
ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2551

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่เป็นลูกจ้างหรือพนักงานมหาวิทยาลัยใน 8 หน่วยงาน ที่ได้ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์และรับบริการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

บุคลากรเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 21-30 ปีและอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน บุคลากรที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการเฉลี่ย ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้านและบุคลากรที่มีความถี่ในการรับบริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE STUDY OF COMPUTER MAINTENANCE OPINION IN SIRIRAJ HOSPITAL
AT OPD BUILDING

AN ABSTRACT
BY
TIDARAT PURMJET

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

October 2008

Tidarat Purnmet. (2008). *The Study of Personnel's Opinions toward Computer Maintenance Services at OPD Building in Siriraj Hospital*. Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Dr. Boonchird Pinyoanuntapong.

The purpose of this research was to investigate the opinions of personnel toward computer maintenance services at OPD building in Siriraj Hospital. Samples used in the study were 265 personnel who were university staff and workers in 8 units, worked with computers, and received computer maintenance services at OPD building in Siriraj Hospital. The instrument used for data collection was a 5 rating-scale questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test analysis of variance, and Scheffe's test.

The results of study revealed that::

The opinions of male and female personnel toward computer maintenance services at OPD building in Siriraj Hospital in the areas of services, service providers, and equipment were all different with no statistical significance. The opinions of personnel with lower than 20, 21 – 30, and more than 31 year of age were different with no statistical significance in all areas. The opinions of personnel with lower than bachelor and bachelor degree were different with no statistical significance in all areas. The opinions of personnel with different operation units were different with statistical significance at the level of 0.01 in all areas. The opinions of personnel with different frequency to receive monthly services were different with statistical significance at the level of 0.05 in the areas of services and equipment, and with no statistical significance in the areas of service providers.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เนื่องจากความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญโญ อนันตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนควบคุม ดูแล เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาและความห่วงใย เอาใจใส่ที่ท่านมีต่อศิษย์ด้วยดี เสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ. สุพีร์ ลิ้มไทย ผศ. ผจกศักดิ์ หมวดสง คุณสมชาติ มณีน้อย คุณนพวรรณ ศรีเกตุและคุณแวววี ลีฬหวนิช ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบ สอบถามเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ที่สุด

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ ประสาทวิชาความรู้ และขอบคุณ กลุ่มเพื่อนๆ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ที่คอยห่วงใยและเป็นกำลังใจเสมอตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ ศึกษา ณ สถาบันแห่งนี้

ขอกราบขอบพระคุณมารดาและทุกคนในครอบครัว ที่คอยห่วงใยและเป็นเสมือน กำลังใจแรงสนับสนุนที่สำคัญ จนทำให้สารนิพนธ์นี้ลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ความสำเร็จและประโยชน์อันพึงมีจากงานสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึง พระคุณมารดาและครูบาอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มอบชีวิตและวิชาความรู้ที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งมาดของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
	สมมติฐานการวิจัย	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบริการ	11
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	23
	ประวัติบริษัทเอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด	27
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3	วิธีดำเนินการวิจัย	31
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	33
	วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	34
	สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	58
ความมุ่งหมายของการวิจัย	58
ความสำคัญของการวิจัย	58
ขอบเขตของการวิจัย	58
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	58
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	59
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	59
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	59
วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	67
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	72
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	76
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	78

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนบุคลากรที่ใช้คอมพิวเตอร์ใน 8 หน่วยงาน	32
2 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากร	40
3 แสดงความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ	42
4 แสดงความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	43
5 แสดงความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านอุปกรณ์	44
6 แสดงความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมและรายด้าน	45
7 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามเพศ	46
8 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามอายุ	47
9 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	48
10 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามหน่วยงาน	49
11 แสดงความคิดเห็นด้านการบริการของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามหน่วยงาน	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 แสดงความคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามหน่วยงาน	52
13 แสดงความคิดเห็นด้านอุปกรณ์ของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราชโดยจำแนกตามหน่วยงาน	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 14 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแล
รักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช
โดยจำแนกตามความถี่ในการรับบริการต่อเดือน 57

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีประวัติความเป็นมายาวนานถึง 116 ปี เป็นโรงพยาบาลหลวงแห่งแรกของประเทศไทย ที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานแก่ปวงชนชาวไทย ในปีพุทธศักราช 2431 จากนั้นมีการพัฒนาเรื่อยมา จนเป็นคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลในที่สุด นับเป็นสถาบันแพทย์ที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย สำหรับปรัชญาของคณะฯ คือ “ความสำเร็จของการศึกษาที่แท้จริงอยู่ที่การนำวิทยาการทางการแพทย์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทุกระดับ” ส่วนวิสัยทัศน์ คือ “คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะเป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในเอเชียอาคเนย์”

ในปัจจุบัน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้มีการพัฒนาเติบโตขึ้นมาเรื่อยๆ ซึ่งมีหน่วยงานระดับภาควิชา 27 ภาควิชา มีหน่วยงานในโรงพยาบาล 17 งาน หน่วยงานในสำนักงาน คณบดี 14 งาน มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้นประมาณ 10,154 คน และหนึ่งในการพัฒนาที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญ คือ ระบบด้านสารสนเทศที่มีส่วนทำให้งานต่างๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี แผนพัฒนาระบบสารสนเทศของคณะฯ ได้ถูกพัฒนาขึ้นในส่วนของงานบริการทางการแพทย์ ได้มีการวางแผนงาน โดยแบ่งการพัฒนาออกเป็น 2 ส่วน คือ ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล (Front Office) และระบบสารสนเทศส่วนสนับสนุน (Back Office)

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาดังกล่าว ทางงานเวชสารสนเทศได้เล็งเห็นในการพัฒนาระบบการทำงานให้เป็นมาตรฐานสากลในการให้บริการทางสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดการสนับสนุนกระบวนการทำงานของคณะฯ เป็นไปอย่างคล่องตัว ตรงตามวิสัยทัศน์ของคณะฯ คือ “คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะเป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในเอเชียอาคเนย์” ดังนั้น จึงดำเนินการที่จะ Outsource งานบริการต่างๆ ของคณะฯ โดยเริ่มในส่วนงานทางด้านระบบบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ (PC Support) เพื่อเป็นการลดภาระงานของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่อย่างจำกัด และสามารถให้เจ้าหน้าที่ของคณะฯ สามารถไปพัฒนางานในด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับคณะฯ ต่อไป ซึ่งผู้ที่มารับภาระงานในส่วนนี้ มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งสนับสนุนในการใช้งานแก่ผู้ปฏิบัติงานของระบบงานต่างๆ รวมทั้งต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาและบำรุงรักษาการทำงานของระบบงานให้สามารถดำเนินได้อย่างเป็นปกติ

ผู้วิจัยได้รับคำปรารภจากบุคลากร ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์บ่อยครั้งเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ของบริษัท แต่เนื่องจากบุคลากรเป็นเจ้าหน้าที่

ระดับล่าง ไม่อาจสั่งการหรือเรียกร้องให้บริษัท ให้บริการที่ดีตามความเห็นของเขาได้โดยง่าย ผู้วิจัยจึงเห็นว่าน่าจะได้ทำการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงชัดเจนว่าบริการของบริษัทเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเวชสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช และเป็นเลขานุการของโครงการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับพัฒนาแผนดำเนินการดังกล่าว และจากการร่วมประชุมเจ้าหน้าที่ที่รับบริการทำให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่ได้รับบริการอย่างหลากหลาย ฉะนั้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินงาน ปรับปรุง พัฒนาการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเวชสารสนเทศ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายหลัก เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่รับบริการ ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้สามารถรับรู้ความคิดเห็นของบุคลากรที่ได้รับการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสนองความต้องการของบุคลากรได้เป็นอย่างดี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรงจากพนักงานซ่อมบำรุงของบริษัทและเป็นเจ้าหน้าที่ระดับลูกจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัย ใน 8 หน่วยงาน คือ งานบริการจ่ายยา งานเวชระเบียน หน่วยตรวจเลือด หน่วยตรวจอายุรศาสตร์ หน่วยตรวจรีเวช หน่วยตรวจผิวหนัง หน่วยตรวจหู คอ จมูก และหน่วยตรวจทันตกรรม ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 265 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ประชากรทั้งหมด จำนวน 265 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

1. เพศ แบ่งเป็น
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ แบ่งเป็น
 - 2.1 น้อยกว่า 20 ปี
 - 2.2 ระหว่าง 21 – 30 ปี
 - 2.3 มากกว่า 31 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น
 - 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.2 ปริญญาตรี
4. หน่วยงานที่รับบริการ แบ่งเป็น
 - 4.1 งานบริการจ่ายยา
 - 4.2 งานเวชระเบียน
 - 4.3 หน่วยตรวจเลือด
 - 4.4 หน่วยตรวจอายุรศาสตร์
 - 4.5 หน่วยตรวจรีเวช
 - 4.6 หน่วยตรวจผิวหนัง

4.7 หน่วยตรวจหู คอ จมูก

4.8 หน่วยตรวจทันตกรรม

5. ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน แบ่งเป็น

5.1 1 – 2 ครั้ง

5.2 3 ครั้ง ขึ้นไป

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นต่อบริการ หมายถึง ความรู้สึกต่อพนักงานผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา การให้คำแนะนำ ฝึกอบรม จัดทำคู่มือใช้งานให้กับบุคลากร การทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ทุก ๆ 3 เดือน การแก้ไขปัญหาในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) หรือด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ของระบบงานต่าง ๆ

1.2 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น กริยามารยาท ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงานผู้ให้บริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์

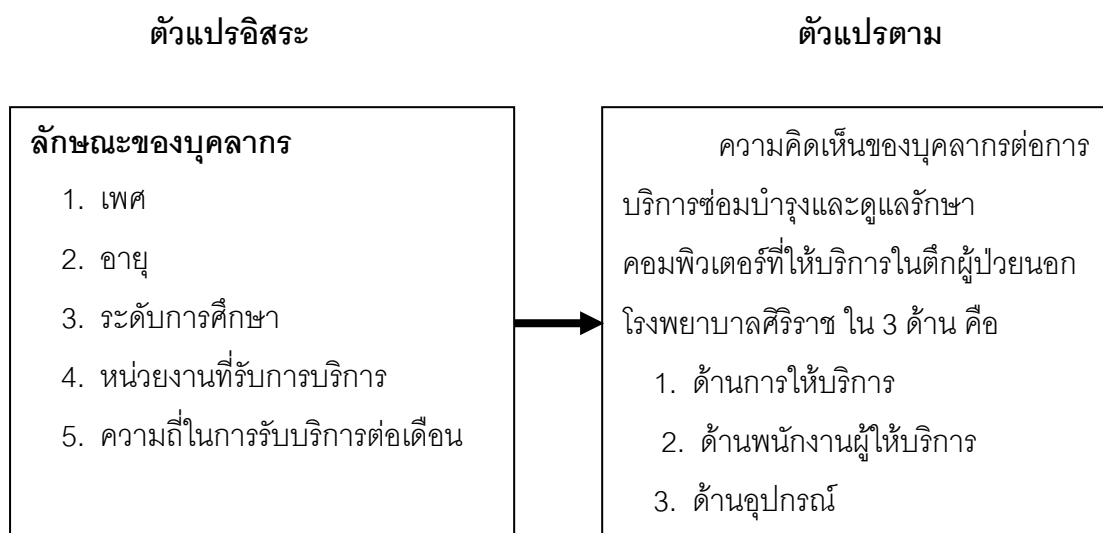
1.3 ด้านอุปกรณ์ หมายถึง ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์

2. ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

3. บุคลากร หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็นลูกจ้าง หรือพนักงานมหาวิทยาลัย ใน 8 หน่วยงาน คือ งานบริการจ่ายยา งานเวชระเบียน หน่วยตรวจเลือด หน่วยตรวจอายุรศาสตร์ หน่วยตรวจนิเวศ หน่วยตรวจผิวหนัง หน่วยตรวจ หู คอ จมูก และหน่วยตรวจทันตกรรม ที่ใช้คอมพิวเตอร์และได้รับการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช” มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. บุคลากรมีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ โดยรวมและรายด้านต่างกัน
2. บุคลากรมีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ โดยรวมและรายด้านต่างกัน
3. บุคลากรมีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ โดยรวมและรายด้านต่างกัน
4. บุคลากรที่อยู่หน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ โดยรวมและรายด้านต่างกัน
5. บุคลากรที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ โดยรวมและรายด้านต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
4. ประวัติบริษัทเอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524: 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่า เป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอไป

กู๊ด (ศิริพร ไกรประสิทธิ์. 2545: 20 ; อ้างอิงจาก Good) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้อง

มอร์แกน และ คิง (อรรถวรรณ ชินพัฒนานวนิช. 2546: 10 ; อ้างอิงจาก Morgan ; & King. 1971: 750) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการยอมรับคำพูดเกิดขึ้นโดยทัศนคติ

ลาวัวญย์ จักรานุวัฒน์ (2540: 9) จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็นต่างๆ ที่กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

อุทัย หิรัญโต (2519: 81) ให้ความเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของแต่ละคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่าง

ลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วไป ไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคล ความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นระยะเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐาน ที่เพียงพบต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายได้เร็ว

ชาลี ฮาร์เดนริช (ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. 2542 ; อ้างอิงจาก Chales, A. Heidenrich. 1970: 116) ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ว่าเป็นความเชื่อหรือทัศนคติ ซึ่งบางครั้งอาจมีความรู้สึกเลื่อนรางในข้อเท็จจริงของตน และไม่มีความรู้สึกแรงกล้า ถึงกับจะพิสูจน์ข้อเสนอนั้นๆ ได้เป็นแต่เพียงว่าตนยอมรับข้อเสนอนั้น เพราะรู้สึก หรือดูเหมือนว่า มันจะเป็นอย่างนั้น ซึ่งใน (A Dictionary of General Psychology) ความหมายไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. เป็นความเชื่อหรือทัศนคติซึ่งแต่ละบุคคลก่อกำเนิด (Forms) มาจากความรู้สึก หรือการตัดสินใจใจความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับ หรือไม่ยอมรับในข้อเสนอนั้น
2. การตัดสินใจหรือความเชื่อมันจะรวมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) หรือการคาดคะเน (Prediction) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์
3. การแสดงออกเป็นถ้อยคำจากทัศนคติ (Attitude) และใน A Comprehensive Dictionary of Psychology and Psychoanalytic Terms (Horace, B. English ; & Ava, English. 1958: 358 – 359) ได้บรรยายไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นความเชื่อที่บุคคล มีความรู้สึกโดยปราศจากข้อผูกพันทางอารมณ์หรือการตัดสินใจและแสดงออกมาอย่างเปิดเผยถึงแม้ว่าจะไม่ปรากฏหลักฐานเป็นที่ยอมรับว่า น่าเชื่อถือก็ตาม ซึ่งสามารถจะแสดงออกมาเป็นถ้อยคำภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม อย่างน้อยที่สุดสำหรับบุคคลหนึ่ง ข้อสันนิษฐานในเรื่องของจุดมุ่งหมายของความคิดเห็นนั้นเด่นชัดกว่าจุดมุ่งหมายของทัศนคติ ถึงแม้บางครั้งจุดมุ่งหมายอาจหลอกตัวเองอยู่บ้าง (ความคิดเห็นส่วนมากจะนำข้อเท็จจริง การตัดสินใจที่ถูกต้องและโครงสร้างของบุคลิกภาพออกมา มากกว่าที่จะยึดมั่นบนข้อสมมติโดยทั่วไป) แต่ถึงว่าอิทธิพลเหล่านี้ จะมาจากแรงจูงใจ หรือการตัดสินใจก็ตาม ความคิดเห็นก็ยังเป็นคำกล่าวถึงเรื่องราวที่คลุมไปถึงความรู้บางอย่าง และข้อสรุปของหลักบานแห่งความจริงพอประมาณอีกประการหนึ่ง มันอาจจะเป็นความผันล่วนๆ ที่นึกขึ้นเองอย่างไม่มีเหตุผลก็ได้

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านเจตคติ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความนึกคิด ความรู้สึก และวิจารณ์ญาณ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียนและอีกมากมาย โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

ประโยชน์ของความคิดเห็น

1. ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ในลักษณะใด หากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ดี ก็จะมีความคิดเห็นที่ดี และหากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ไม่ดี ก็จะมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเช่นกัน
 2. การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของคนบางคนอาจเกิดจากความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนอื่น โดยได้รับข้อมูลเรื่องราวต่างๆ จากผู้ที่สัมพันธ์ด้วย แล้วถ่ายทอดความคิดเห็นนั้นมาเป็นของตน เช่น ความสัมพันธ์ที่มีต่อพ่อ แม่ ครู อาจารย์ บุคคลนั้น ก็จะได้รับความคิดเห็นถ่ายทอดมาจากบุคคลที่ใกล้ชิดได้เป็นอย่างมาก
 3. ตัวแบบ ความคิดเห็นของบุคคลบางอย่าง เกิดจากการเลียนแบบ เด็กอาจเลียนแบบพฤติกรรมอย่างที่ดีที่ตนชอบจากพ่อ แม่ ครู อาจารย์ และบุคคลที่ใกล้ชิด นอกจากนั้น อาจจะเลียนแบบจากภาพยนตร์ และสื่อต่างๆ ที่ได้พบเห็นมา หากตัวแบบมีความคิดเห็นที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ผู้เลียนแบบก็จะรับเอาข้อมูลฝังเข้าไปในจิตใจ และมีความคิดเห็นต่างๆ เหมือนตัวแบบ
 4. องค์ประกอบทางสถาบันสังคม สถาบัน และสังคมต่างๆ เช่น โรงเรียน วัด โรงภาพยนตร์ และองค์การต่างๆ เป็นสิ่งที่อิทธิพลในการสร้างความคิดเห็นให้เกิดกับบุคคลได้เป็นอย่างดี โดยที่บุคคลจะค่อยๆ รับประสบการณ์ จากชีวิตประจำวัน และสะสมมากขึ้น จนเป็นความคิดเห็น และมีพฤติกรรมที่ดีต่อไป เช่น โรงเรียน อาจจะอบรมให้เด็กรู้จักเชื่อฟัง พ่อ แม่ เด็กก็จะรับข้อมูลและความคิดเห็นที่ดีต่อพ่อ แม่ เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2537: 602 – 604)
- ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกรู้ใจของบุคคล เป็นการแสดงออก ด้านเจตคติด้านใดด้านหนึ่งที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่าง ต่อสถานการณ์ ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกคำ การที่บุคคลสัมพันธ์กันและมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลก็จะเกิดขึ้น ซึ่งความคิดเห็นนี้จะเกิดขึ้นจากความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ของแต่ละบุคคล

ความสำคัญของการคิดเห็น

เฟลด์แมน (Feldman. 1971: 53) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็น จะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะ จะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

เบสท์ (Best. 1977: 17) กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การสอบถาม ชักถาม บันทึกลง และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง เบสท์ ได้เสนอแนะว่า “วิธีง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะได้สามารถทำตามข้อคิดเห็นนั้นได้ หรือในการวางนโยบายใดๆ ก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้ จะทำให้ผู้บริหารเห็นควรหรือในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป”

สรุปความสำคัญของความคิดเห็นได้ว่า ความคิดเห็นนั้นเป็นประโยชน์ในการกำหนดแบบแผนการวางนโยบายต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย หรือล้มเลิกนโยบาย เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างเรียบร้อย ซึ่งได้มาจากการสำรวจความคิดเห็นและรวบรวมไว้เป็นข้อมูล

การเกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล ออลพอร์ท เสนอความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ (ชานนุช วิจิตรกุล. 2546: 10 ; อ้างอิงจาก ศักดิ์ สุนทรเสนี. 2531: 4)

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการ ของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้น ความคิดเห็นบางอย่าง จึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการ และความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่นๆ
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้อยกันตามกลุ่มสังคม ที่ตนอาศัยตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer. 1954: 171) กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ซึ่งสามารถวัดทิศทางได้
 - 1.1 ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา
 - 1.2 ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับการรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทาง

ไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

สรุป ประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวมาข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
ความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุด สิ่งไหนเกลียดมากที่สุด กับความคิดเห็น
ที่ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ออสแคมป์ (Oskamp) ได้สรุป ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความคิดเห็น

(อรรถวรรณ ชินพัฒน์วานิช. 2546: 11; อ้างอิงจาก Oskamp, S. 1977: 119 – 133 : *Attitude and Opinion*) ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่รับรู้ผิดปกติ หรือเกิดความบกพร่อง ซึ่งอาจมีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตัวเอง หรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความฝังใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นด้วย
4. ทัศนคติและความคิดเห็น คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่ม และสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นต่อบุคคลด้วย
5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนเรา ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ก็เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคล

การวัดความคิดเห็น

มอร์แกน และ คิง ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการวัดความคิดเห็นไว้ว่า การจะให้บอกความคิดเห็นควรถามต่อหน้า ถ้าจะใช้แบบสอบถาม สำหรับวัดความเห็น ต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้ นิยมสร้าง ตามแนวของลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยเฉยๆ ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่า เป็นปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ (Negative)

เบสท์ (Best. 1977: 77) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะบอกความคิดเห็น ก็คือการแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อคำถาม เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใด

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัว สามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ ดังนี้ (มสธ. 2544)

S (Satisfaction)	หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E (Expectation)	หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ
R (Readiness)	หมายถึง ความพร้อมในการบริการ
V (Values)	หมายถึง ความมีคุณค่าของการบริการ
I (Interest)	หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ
C (Courtesy)	หมายถึง ความมีไมตรีจิตในการบริการ
E (Efficiency)	หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถสนองความต้องการ แก่ผู้บริโภคได้ วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2545) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” ว่า หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการ (บริกร) ไปยัง บุคลากร (ผู้บริโภค) หรือบุคลากรนั้น นอกจากนี้ยังแบ่งนิยามคำว่า “การบริการ” ออกเป็น 2 ทาง คือ

1. ในทางวิชาการ คำว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่ผลิตออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งประเทือง หรือเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา
2. นิยาม “การบริการ” ให้แตกต่างจาก “สินค้า” ในเชิงการใช้หรือบริโภค ได้ ดังนี้ “สินค้า” หมายถึง วัตถุประสงค์อันสัมผัสจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำการผลิตให้สำเร็จแล้วนำออกจำหน่าย หรือใช้สอยในภายหลังได้ ส่วนคำว่า “การบริการ” หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็น สิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย การบริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และจะส่งมอบสู่ บุคลากร (ผู้บริโภค) เพื่อใช้สอยการบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใด ที่มีการให้บริการนั้น

คอตเลอร์ (Kotler. 2003) ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” ว่า หมายถึง การแสดงหรือการกระทำใดๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยอาจจะหรืออาจจะไม่มีความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้ จากคำนิยาม ดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถกล่าวได้ว่า การบริการ (Service) คือ การกระทำหรือกิจกรรมที่สนองความต้องการของผู้อื่น และทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับนั้น

ลักษณะที่สำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2003) ได้แบ่งลักษณะที่สำคัญของการบริการ ออกเป็น 4 ประการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดโปรแกรมทางการตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการต่างจากผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนไม่สามารถมองเห็น ไม่รู้สึกรู้สีกไม่ได้ ไม่ได้ยินเสียง หรือไม่มีกลิ่น ก่อนการซื้อบริการ คนไข้ที่ไปตឹងหน้าไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตนก่อนตัดสินใจซื้อ และคนไข้ที่ไปหาจิตแพทย์ ไม่ทราบผลลัพธ์ที่แน่นอนชัดเจนล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาร่องรอยหรือหลักประกันเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้ซื้อมองหาสิ่งที่ใช้ประเมินคุณภาพโดยพิจารณาจากสถานที่ (Place) บุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สัญลักษณ์ (Symbols) และราคา (Price) ดังนั้นงานของผู้ให้บริการคือ “การจัดการหลักประกันความมั่นใจ (Manage the Evidence)” เพื่อให้ “สิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles the Intangible)”

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) โดยปกติการบริการจะเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ลักษณะเช่นนี้ จึงต่างกับผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนที่ผลิตแล้วนำเก็บเป็นสินค้า คงคลังจัดจำหน่ายผ่านคนกลางหลายราย และได้รับการบริโภคในเวลาต่อมา ถ้าบุคคลหนึ่งเป็นผู้ให้บริการเขาจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ เมื่อผู้บริโภคมาแสดงตัว เพื่อขอรับบริการ การบริการ จึงเกิดขึ้นปฏิริยาตอบโต้ระหว่างผู้บริโภค และผู้ให้บริการเป็นลักษณะพิเศษของการตลาดบริการ

3. ไม่แน่นอน (Variability) การบริการมีลักษณะของความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากขึ้นอยู่กับว่า ใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไร และที่ไหน แพทย์บางคนมีการปฏิบัติต่อคนไข้ อย่างดีเลิศ ขณะที่แพทย์บางคนมีความอดทนกับคนไข้เพียงเล็กน้อย ศัลยแพทย์บางคนประสบความสำเร็จอย่างมากในการทำศัลยกรรม ขณะที่บางคนได้รับความสำเร็จน้อยกว่า ศัลยแพทย์บางคนประสบความสำเร็จอย่างมากในการทำศัลยกรรม ขณะที่บางคนได้รับความสำเร็จน้อยกว่า ผู้ซื้อบริการทราบความไม่แน่นอนนี้ จึงมักสอบถามผู้อื่นเสมอก่อนตัดสินใจเลือกให้ผู้บริการ ธุรกิจ

บริการมีวิธีควบคุมคุณภาพการบริการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ลงทุนในกระบวนการจัดจ้างและการฝึกอบรมที่ดี การสรรหาพนักงานที่เหมาะสม และการฝึกอบรมที่ดีเลิศเป็นเรื่องสำคัญ จะทำการฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความชำนาญอย่างมืออาชีพ หรือเป็นแคคนงานที่มีความชำนาญต่ำ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดมาตรฐานขั้นตอนการบริการ ตลอดทั้งองค์กร อย่างมีแบบแผนเป็นพิมพ์เขียวของการบริการ (Service Blueprint) แสดงแผนผังเหตุการณ์ กระบวนการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อย้ำเตือนขั้นตอนที่เป็นไปได้ ที่อาจทำให้เกิดความล้มเหลว

ขั้นตอนที่ 3 การติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยพิจารณาจากระบบการรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะการสำรวจผู้บริโภค และการเปรียบเทียบ โดยทดลองเลือกใช้บริการของคู่แข่ง

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถเก็บสต็อกไว้ได้ ถ้ามีอุปสงค์สม่ำเสมอการบริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าอุปสงค์ไม่คงที่ การบริการจะมีปัญหา ตัวอย่างเช่น บริการขนส่งมวลชนต้องจัดรถเป็นเครื่องมือที่ใช้ในช่วงเวลาหนึ่งเพิ่มมากกว่าการใช้เฉลี่ยตลอดทั้งวัน เพราะมีความต้องการสูงกว่าในช่วงเวลาอื่น แพทย์บางคนคิดค่าเสียเวลาจากผู้ป่วยที่ผัดนัด เพราะสูญเสียค่าบริการที่เกิดขึ้น ณ เวลานั้น

ความสำคัญของการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 15) การให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้นักพอใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่า มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

การให้การบริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อ หรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่
2. การให้การบริการทางโทรศัพท์
3. การบริการขายหน้าร้าน
4. การให้การบริการในร้านค้า หรือสำนักงาน
5. การบริการภายหลังการขาย

6. การบริการสำหรับพนักงานช่าง

7. ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อบริการในสำนักงาน

หลักการสำคัญในการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 44 – 57) ได้กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ ดังนี้

1.1 ดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำหน้าที่ในการบริการ ก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจ และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือ

1.2 สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้าในอิริยาบถต่างๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุ่ยดมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการนั้น หมายถึง ความต้องการที่ลูกค้าแสดงออกจากภาษาท่าทาง นอกเหนือจากการยิ้มให้เรา พยักหน้าให้เรา ฯลฯ

1.3 สอบถาม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น “สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ”

1.4 สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้าชนิด ประเภทต่างๆ ว่าเป็นข้อมูลหรือสถิติ เพื่อจะได้รู้ความต้องการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น การคาดหวังถึงสิ่งที่ลูกค้าชอบทานอาหารชนิดหรือประเภทใดๆ โดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้า ทั่วไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรจะเข้าถึงความต้องการที่เป็นนิสัย หรือธรรมชาติของคน โดยทั่วไป ดังนี้

1.4.1 ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี

1.4.2 ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ

1.4.3 อยากได้โดยมีการลัดคิวคนอื่น

1.4.4 ต้องการความสะดวกสบายในการได้รับการบริการ

1.4.5 ชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก

1.4.6 ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่มีไมตรีจิต จริงใจ และได้รับ

เกียรติ

1.4.7 ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดประวัติสินค้า หรือรายละเอียด

เดิมของเขาได้

1.4.8 ต้องการการได้รับบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ

1.4.9 ชอบที่จะได้พบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ
ปลอดภัย และเป็นระเบียบ

1.4.10 ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่าย และทันเวลา

1.4.11 ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตน หรือได้มีโอกาส

ระบายความอัดอั้น

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และไม่ใช่
ภาษาคำพูด การติดต่อทางคำพูดที่ดีนั้น จึงขอแนะนำหลักในการปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ให้ใช้คำสุภาพ คือ ให้ฝึกให้คำสุภาพจนเป็นนิสัย

2.2 หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าลูกค้า หรือ ต่อหน้าแขก

2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับลูกค้า

2.4 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าลูกค้า

2.5 หน้าที่การบริการที่ดี จงฟังมากกว่าพูด

2.6 อย่าตอบห้วนๆ กับลูกค้า

2.7 อย่าทะเลาะกับลูกค้า

2.8 อย่าหวั่นไหวเยาะลูกค้า จงช่วยเหลือหรือบอกเขา

2.9 จงมองหน้าลูกค้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ

2.10 พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกนอกเรื่องราว

2.11 พูดจาภาษาเดียวกันกับคู่สนทนาผู้ฟังด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ชัดเจนและ

เข้าใจง่าย

2.12 คำพูดที่มีเหตุผล อยู่บนหลักของความจริง

2.13 พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน

2.14 ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน

2.15 เป็นการพูดที่ก่อประโยชน์แก่ผู้พูด และผู้มาติดต่อ

2.16 ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือ นินทา

2.17 ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวสนทนา ซึ่งอาจเกิดความแตกแยกได้ เช่น
เรื่อง การเมือง ศาสนา สถาบันต่างๆ ความเชื่อ เงิน ฯลฯ

2.18 พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง

2.19 ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล

2.20 ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่่งหรือผู้อื่น

2.21 การพูดที่ดีจะต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดี ด้วยการติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกโดยไม่ใช้ภาษานี้ จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้มีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงออกที่ดี คือ การมีกิริยามารยาททั้งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

3.1 การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรง แข็งขัน แต่ไม่แข็งกระด้าง รู้จักไปมา ลาไหว้

3.2 การรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งในการทำงาน ด้านบริการอย่าอารมณ์เสื่อง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด

3.3 ระวังกิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็น การลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควร มีการระมัดระวัง และมีการสำรวจกิริยาท่าทางไว้พอสมควร

3.4 ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

3.5 ยอมรับคำตำหนิตชม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้น เป็นการกระทำหรือการติเพื่อมิให้ผิดเพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น ดังมีผู้เคยกล่าวว่า ข้อบกพร่องนั้นเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ ผู้ที่สามารถชี้ข้อบกพร่องให้เราเห็นหรือรู้ได้ ก็เหมือนกับคนนั้น ชี้ขุมทรัพย์ให้แก่เรา

3.6 จงตั้งใจฟังลูกค้า เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดคอ อย่าขัดจังหวะ โบราณ กล่าวว่า ขัดด้วยขัดขามเงางาม แต่การขัดผล(ประโยชน์) คือ การทะเลาะวิวาท

3.7 การกล่าวขออภัย ให้ชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ เพื่อความเข้าใจที่ดีต่อกัน

3.8 ขอบคุณลูกค้า ในโอกาสอันควร

4. การแสดงออกที่ไม่ควรทำ คือ

4.1 เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างลูกค้า

4.2 การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากลูกค้า

4.3 ลูกค้าเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล

4.4 กระเช้าเหย้าเหยื่อลูกค้า หรือเล่นกับเพื่อนๆ ต่อหน้าลูกค้า

4.5 ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าลูกค้า

4.6 หลีกเลียงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับลูกค้า

4.7 ไม่ควรสบหูหรือต่อน้ำลูกค้า

5. การมีควมรับผิดชอบ สูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบ ในการทำงานและเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส. ดังนี้

5.1 สะสาง หมายถึง การแยกแยะและจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่างๆ ในการทำงานออกไป

5.2 สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและปลอดภัยสิ่งๆที่แสดงถึง “ความสะดวก” ในที่บริการ คือ

5.2.1 มีการกำหนดทิศทาง ทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ชัดเจน

5.2.2 มีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ให้บริการ

5.2.3 มีระบบการจัดเก็บ แยกประเภท เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ โดยยึดหลักคุณภาพและประสิทธิภาพ

5.3 สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปิด กวาด เช็ด ถู เครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่บริการอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาดตา สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึง การมีแสงสว่าง หลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

5.4 สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานอยู่ในสภาพสะอาดหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ตลอดไป มีการตกแต่งที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ให้บริการ

5.5 สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และมีทัศนคติที่ดี ในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

การมีควมรับผิดชอบของผู้ให้บริการนั้น จะขอล่าวถึง ข้อปลีกย่อยในบางส่วน เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการที่แสดงถึงความรับผิดชอบเพิ่มเติม ดังนี้

1) ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักหน้าที่ของตนที่จะต้องทำอะไร ให้ใคร เพื่ออะไร และทำอย่างไร

2) ผู้ให้บริการควรมีจิตใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่

3) ผู้ให้บริการจะต้องตั้งใจทำหน้าที่ของตน

4) จงรักษาเวลาและปฏิบัติงานให้เสร็จทันตามกำหนด

5) โทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่องานเสร็จ

- 6) โทรศัพท์ สอบถามลูกค้า เมื่อไม่มาตามนัด
- 7) ถ้าป่วยให้จัดคนอื่นให้บริการแทนเรา
- 8) ตรวจทานผลงานก่อนส่งมอบทุกครั้ง
- 9) ให้ลูกค้าสนใจอยากกลับมาใช้บริการเราอีก
- 10) ส่งลูกค้าด้วยไมตรี

6. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทราบ คือ

- 6.1 รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักการบริการ
- 6.2 รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ
- 6.3 รู้จักข่าวสารข้อมูลดี
- 6.4 แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า
- 6.5 จำรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้าได้
- 6.6 รู้จักลูกค้าแต่ละประเภทว่าเขาต้องการอะไร
- 6.7 พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

7. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ จะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าทำอะไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้น จึงขอเสนอแนวคิดในเรื่องของคุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริการ ดังนั้น คุณสมบัติที่ดีของผู้บริการ

- 7.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- 7.2 เป็นผู้ที่ซอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- 7.3 มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม
- 7.4 มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการมีความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี
- 7.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ พัฒนาและปรับปรุงงานเสมอ
- 7.6 ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- 7.7 ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- 7.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- 7.9 เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

7.10 มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

8. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ

8.1 การให้ความสนใจในตัวลูกค้า

8.2 การมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้บริการ

8.3 การเป็นผู้ที่รู้จักกาลเทศะ ระวังกริยาท่าทาง

8.4 รักษาความลับของลูกค้า ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ ที่จะต้องมีจรรยาบรรณในการทำงาน

8.5 ซื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง

8.6 รักษาเวลา รักษาคำพูด รักษาสัญญา ในส่วนนี้ สามารถใช้สูตร 5 ย เพื่อการบริการที่ดี ดังนี้

8.6.1 เยี่ยมเยือน หมายถึง สอบถาม ห่วงใย ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้

8.6.2 ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัด

8.6.3 ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดกาล

8.6.4 ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ให้บริการเสมอ

8.6.5 ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเราในฐานะเป็นผู้ให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง แนวคิดต่อไปนี้เป็นของฝากเพื่อทัศนคติที่ดีกับลูกค้า เพื่อรักษาความสัมพันธ์ และเพื่อการบริการที่เป็นเลิศต่อไป

9. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการควรดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

คุณลักษณะของการบริการที่ดี

ได้มีผู้เสนอลักษณะของการบริการที่ดีหลายท่าน ดังนี้

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนักบริการที่ดี ดังนี้

1. ไบหน้ายิ้มแย้ม

2. กริยาแสดงความนอบน้อม

3. การใช้โทน (น้ำเสียง)
4. ไม่ทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
5. มองหน้าสบตาเวลาพูด
6. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
7. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
8. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
9. บุคลิกการแสดงออก อากัปกิริยา แต่งกาย สบายตา สุภาพ
10. มารยาทการสื่อข้อความ งดงาม ทั้งกาย วาจา

ธวัช สุวุฒิกุล (2537: 68) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะผู้ให้บริการ ดังนี้

1. สุภาพอ่อนโยน
2. สมานฉันท์
3. สนทนาทางภาษา
4. จิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
5. มีขันติ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี
2. สุภาพ พุดจาไพเราะ
3. เป็นกันเองไม่ถือตัว
4. ยืดหยุ่น และแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
5. ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
6. ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น
7. รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน
8. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
9. มีบุคลิกภาพดี
10. สุขภาพจิตดี
11. ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
12. อารมณ์ดี
13. มีลักษณะเป็นผู้นำ
14. รู้จักใช้จิตวิทยา

15. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
16. มีความอดทน
17. มีความยืดหยุ่น
18. มีเหตุผล
19. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
20. นิเทศงานได้
21. มีคุณธรรม

พิสมัย ปโชติการ (2538: 43 – 44) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของพนักงานที่ดี

ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัย
คล่องแคล่วว่องไว พร้อมที่ปฏิบัติงานให้บริการแขก ทำให้แขกรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าว
แรกที่เข้ามา
2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวจและเคารพ
ผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ
3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่างๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมี
ระเบียบแบบแผนรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำ และทำให้
แขกรู้สึกว่าเขาเป็นผู้ที่มีความสำคัญ
4. สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมาย
ได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูด ชักชวนแขกให้ใช้บริการ
5. มีความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ
ขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้ถูกต้อง
6. มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา
7. รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อม
ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ และสามารถอำนวยความสะดวก
สะดวกสบายให้แขกมากที่สุด
8. เป็นพนักงานขายที่ดี

นันทนา นันทวโรภาส (2539) ได้กล่าวว่า บริการที่ดีต้องมีคุณสมบัติ

5 อย่าง ดังนี้

1. ยิ้มแย้ม
2. ยกย่อง

3. ยึดหยุ่น

4. ยอมแพ้

5. ยุติธรรม

บริษัท สยามทีวี จำกัด (2539) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความสามารถ

1.1 มีความรอบรู้ เข้าใจ ในงานของตนอย่างแท้จริง

1.2 รอบรู้เรื่องราวและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

1.3 มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์

2. การแต่งกาย

2.1 สะอาดสะอาด

2.2 ทรงผมเรียบร้อย

2.3 เหมาะสม

2.4 มือเล็บสะอาด

3. กิริยาท่าทาง

3.1 สุภาพ อ่อนน้อม

3.2 รักษาอารมณ์มั่นคง

3.3 กระตือรือร้น

3.4 ฉลาด มีไหวพริบ

3.5 ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง

3.6 พูดจาฉะฉาน

4. วิธีติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า

4.1 ดำเนินด้วยวิธีที่เหมาะสม

4.2 แสดงความคิดเห็น

4.3 ให้คำอธิบายที่ชัดเจน

4.4 เต็มใจ จริงใจที่จะให้บริการ

4.5 สนใจ เต็มใจตอบ

4.6 จำลูกค้าได้ดี

4.7 ช่างสังเกต

4.8 รู้จักลูกค้าแต่ละประเภท

4.9 รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี

5. นิสัยใจคอ

5.1 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี

5.2 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต

สรุปได้ว่า ลักษณะการให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา เพราะการสร้าง ความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า และผู้มาติดต่อ ย่อมเป็นผลดีโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนัก และระลึกอยู่เสมอว่า “ลักษณะการให้บริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อ”

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

มิลเลท (อภิชาติ. 2540: 26 ; อ้างอิงจาก Milet) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ หรือไม่นั้น พิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ศิริวรรณ และคณะ (2546) คุณภาพการให้บริการ เป็นระดับของการให้บริการ ซึ่งไม่มีตัวต่อนที่นำเสนอให้กับผู้บริโภคที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการหรือเป็นการรับรู้ของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคจะทำการประเมินคุณภาพการบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการ หรือความคาดหวังกับการที่ได้รับจริง คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้บริโภค (Access) บริการที่ให้กับผู้บริโภคต้องอำนวยความสะดวกในด้านราคาสถานที่แก่ผู้บริโภคคือไม่ให้ผู้บริโภคต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงผู้บริโภค
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้บริโภคเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความสุภาพ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรย์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริโภค
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับผู้บริโภคต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองผู้บริโภค (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีการให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้บริโภคต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ผู้บริโภคสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักผู้บริโภค (Understanding / Knowing Consumer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภค และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้บริโภค ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภคต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก หรือจากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาด ต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของผู้บริโภคโดยทั่วไป ไม่ว่า ธุรกิจแบบใดก็ตาม ผู้บริโภคจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

11. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ 1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคคาดว่าจะได้รับจากธุรกิจ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสะดวกสบายในการเข้าพักตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป ที่โรงแรมควรมี ให้แก่ผู้ที่เข้าพัก เป็นต้น 2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ได้แก่ บริการที่ธุรกิจมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวอยล์หอม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น

12. การส่งมอบบริการ (Delivery) ธุรกิจต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ

ผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดประสบการณ์ในอดีต และข่าวสารที่ได้รับ จากการโฆษณาของธุรกิจ ผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการของธุรกิจโดยถือว่า เกณฑ์ภายหลังจากการรับบริการ โดยการเปรียบเทียบ บริการที่ได้รับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้บริโภคจะไม่พึงพอใจ หรือเลิกใช้บริการนั้นถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะใช้บริการนั้นซ้ำ

13. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการ โดยอาศัย สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

14. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งกันไป เช่น ร้านตัดผมสามารถขอผมทรงแปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ เป็นต้น นอกจากนี้ธุรกิจยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์ และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล มีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

เกอร์สัน (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546 ; อ้างอิงจาก Gerson) ได้ให้แนวความคิดการมีคุณภาพบริการชั้นเลิศ ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การเพิ่มคุณค่าเข้าไป คือ การให้ที่มากกว่าที่เขาคาดหวัง
2. การอบรมพนักงาน เพื่อให้สามารถวินิจฉัยปัญหา ด้านคุณภาพได้ว่า กำลังเกิดขึ้นที่ไหน

3. การติดต่อผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความรู้สึกได้รับการใส่ใจ
4. การให้รางวัลตอบแทน กรณีที่ผู้บริโภคใช้บริการเพิ่มขึ้นก็สมควรมีของตอบแทนให้
5. การสร้างพันธมิตร เพื่อให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วม สามารถตรวจสอบได้

นอกจากนี้ ยังให้แนวคิดในการพัฒนาระบบงานบริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพในธุรกิจไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ต้องได้รับการสนับสนุนเห็นพ้องเป็นอย่างดีจากฝ่ายบริหารจัดการ โดยการเริ่มด้วยการเขียนโครงการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายหลักขององค์กร

2. ต้องรู้จักผู้บริโภคอย่างถึงแก่นแท้ คือ ต้องรู้จักพฤติกรรมของผู้บริโภคยิ่งกว่าตัวเขาเสียอีก เพื่อจะได้ตอบสนองความพึงพอใจให้เกินกว่าที่ผู้บริโภคคาดหวัง

3. ต้องพัฒนามาตรฐานของคุณภาพงานบริการ โดยการใช้หลักการสร้างคุณภาพให้เป็นเลิศ

4. ต้องว่าจ้างให้การอบรม และเสนอผลตอบแทนให้กับพนักงานที่ดี คุณภาพการให้บริการจะดีได้ เมื่อพนักงานมีคุณภาพและเข้าใจเป้าหมายหลักขององค์กรแล้วพนักงานเหล่านี้ยินดีที่จะได้รับการอบรมและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค

5. ต้องให้รางวัลกับผลสำเร็จของคุณภาพการบริการ ซึ่งอาจเป็นในรูปของเงินรางวัล หรือคำประกาศยกย่องเกียรติคุณเมื่อเขาทำคุณภาพการบริการสำเร็จ

6. ต้องสร้างความใกล้ชิดกับผู้บริโภคของคุณ ยิ่งในยุคการแข่งขันเสรีทางการค้าแล้ว ผู้บริโภคมีอิสระในการเลือกซื้อ ดังนั้น ต้องใกล้ชิดผู้บริโภคเพื่อสร้างความเป็นพันธมิตรไว้

7. ต้องดำเนินการให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ ต้องทำการติดตามผลตลอด เพื่อให้เกิดมาตรฐานและยั่งยืนต่อไป

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จากลักษณะของคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ สามารถสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตาม ที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของ ผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่จะได้รับ
4. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการ มีต่อผู้ใช้บริการ
5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่ สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ

ชนานุช วิชิตะกุล (2546: 20 – 21 ; อ้างอิงจาก ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538: 15 – 16)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการบริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริหาร จะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะจ้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right

quantity at the geographical) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

4. ประวัติบริษัทเอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

บริษัทเอเชอร์ คอมพิวเตอร์ ได้เข้าทำสัญญาร่วมกับ โรงพยาบาลศิริราช เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2549 มีสัญญาจ้างตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 ถึง 30 กันยายน 2551 ได้มีการตกลงกันในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของงาน

บริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ให้บริการตรวจสอบบำรุงรักษาซ่อมแซม และทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ บริษัทเอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะจัดหาสิ่งของชนิดที่ดี ใช้เครื่องมือดีและช่างผู้ชำนาญและมีฝีมือเพื่อใช้ในงานจ้างที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

2. การให้บริการ

บริษัทเอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ให้บริการตรวจสอบบำรุงรักษาซ่อมแซม และทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้รวมถึงการบำรุง เพื่อป้องกันความชำรุดเสียหายของคอมพิวเตอร์ตลอดระยะเวลา โดยจะทำการซ่อมแซมแก้ไขและเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นทุกประการ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติ บริษัทเอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องจัดช่างผู้มีความรู้ ความชำนาญ และมีฝีมือมาตรวจสอบบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์อย่างน้อยทุกๆ 3 เดือนต่อครั้ง ในกรณีคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ขัดข้องใช้การไม่ได้ตามปกติ บริษัทเอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ตามที่กำหนดไว้ มีการให้คำแนะนำและฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ จัดทำคู่มือต่างๆ อาทิ การแก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์เบื้องต้น การติดตั้ง Software ของระบบงานต่างๆ เป็นต้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น

วัลลียา ชัยวงศ์ษา (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อการบริการเสริม ด้านข้อมูลของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบออเรนจ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการเสริมด้านข้อมูลของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบออเรนจ์ โดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง

อาภาพร บุญศรี (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานบริการนิสิต และด้านงานบริการจัดหางาน นิสิตมีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานอนามัย นิสิตเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก นิสิตมีความคิดเห็นต่องานบริการ และสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวมว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานบริการจัดหางาน และงานอนามัย นิสิตมีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานบริการนิสิต นิสิตเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิรัฐติ ขนาน (2549) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ และด้านลักษณะทางจิตวิทยาในระดับมากที่สุด และผู้ให้บริการ มีความคาดหวังต่อการบริการด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเวลาขณะให้บริการในระดับมาก ผู้ใช้บริการ มีการรับรู้ต่อการบริการด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ ในระดับมาก

จินดา สุขวัน (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของแผนกอายุรกรรมหัวใจ และหลอดเลือด วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการใน 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้อื่น และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ใน 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านคอมพิวเตอร์

นิวัต กุลศรี (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท เอ็นไอซี ประเทศไทย จำกัด พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการหลังการขายเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท เอ็นไอซี ประเทศไทย จำกัด มีระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการ และด้านราคาที่ใช้บริการ ตามลำดับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ บริษัท เอ็นไอซี ประเทศไทย จำกัด ควรมีการปรับปรุงด้านการให้บริการ และด้านราคาที่ใช้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบในธุรกิจ ที่มีการแข่งขันสูงในด้านการบริการหลังการขายผลิตภัณฑ์ และเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าของบริษัทให้มีความจงรักภักดีต่อสินค้าของบริษัท เอ็นไอซี ประเทศไทย จำกัด

วรารคณา กฤตยากรนุพงศ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการซ่อมของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของศูนย์บริการซ่อมของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะอาดที่ได้รับบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสถานที่บริการ และด้านระยะเวลาที่ได้รับบริการ

วรารภรณ์ อนันต์อิทธิกุล (2548) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญต่อบัจจัยโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพศหญิงให้ความสำคัญต่อมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน และรายด้านพบว่า ด้านคนหรือพนักงานและด้านราคาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบัจจัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านพบว่า ด้านคนหรือพนักงานและด้าน กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น ไม่แตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัย โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และรายด้านพบว่า ด้านคนหรือพนักงานและด้านกระบวนการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น ไม่แตกต่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้บริโภคที่มีประเภทของใช้บริการต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยโดยรวม ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน พบว่า สถานประกอบการ/ธุรกิจให้ ให้ความสำคัญกับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่า บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยตรงจากพนักงานซ่อมบำรุงของบริษัท และเป็นเจ้าหน้าที่ระดับลูกจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัย ใน 8 หน่วยงาน คือ งานบริการจ่ายยา งานเวชระเบียน หน่วยตรวจเลือด หน่วยตรวจอายุรศาสตร์ หน่วยตรวจจักษุเวช หน่วยตรวจผิวหนัง หน่วยตรวจหู คอ จมูกและหน่วยตรวจ ทันตกรรม ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 265 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ประชากรทั้งหมด จำนวน 265 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 แสดงจำนวนบุคลากรที่ใช้คอมพิวเตอร์ใน 8 หน่วยงาน

หน่วยงาน	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. งานบริการจ่ายยา	23
2. งานเวชระเบียน	31
3. หน่วยตรวจเลือด	26
4. หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	60
5. หน่วยตรวจจักษุเวช	38
6. หน่วยตรวจผิวหนัง	37
7. หน่วยตรวจหู คอ จมูก	28
8. หน่วยตรวจทันตกรรม	22
รวม	265

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของเจ้าหน้าที่เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่รับบริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์

แบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับดีมาก
- ระดับ 4 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับดี
- ระดับ 3 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับไม่ดี
- ระดับ 1 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับไม่ดีย่างยิ่ง

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์
3. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ แก้ไข จากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรง โดยอาศัยดุลพินิจของผู้เชี่ยวชาญ
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง และแก้ไขปรับปรุงครั้งสุดท้าย ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ (Try Out)
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ใช้คอมพิวเตอร์ ในหน่วยงานเวชสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 50 คน นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค

4. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมโดย

1. ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ขออนุญาตหัวหน้างานเพื่อดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามหน่วยงานที่สำรวจในช่วงเวลา 13.00 – 15.00 น. (2 ชั่วโมง) ของวันที่ 21 เมษายน – 2 พฤษภาคม 2551 เป็นเวลา 10 วันทำการ ดังตารางต่อไปนี้

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงหาความถี่ จำแนกเป็น เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงานที่รับบริการ ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

2. นำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548: 36) ดังนี้

ค่าคะแนนระหว่าง 4.50 - 5.00 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก

ค่าคะแนนระหว่าง 3.50 - 4.49 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับดี

ค่าคะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับไม่ดี

ค่าคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.49 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับไม่ดีอย่างยิ่ง

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

6.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548: 36)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

6.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2548: 36)

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

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

6.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

6.2.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจของแบบสอบถามโดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2548: 16)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของระหว่างข้อกระทงความ กับสิ่งที่ต้องการวัด
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

6.2.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2548: 4)

$$r_{\text{Item-Total}} = \frac{N\sum IT - (\sum I)(\sum T)}{\sqrt{[N\sum I^2 - (\sum I)^2][N\sum T^2 - (\sum T)^2]}}$$

เมื่อ	$r_{\text{Item-Total}}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถาม
	$\sum I, \sum T$	แทน	ผลรวมของคะแนน I และ T ตามลำดับ
	$\sum I^2, \sum T^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน I และ T แต่ละตัวยกกำลังสองตามลำดับ
	$\sum IT$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของผลคูณ I กับ T ทุกคู่
	N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

6.2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา

(α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2548: 14)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัดหรือค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนส่วนย่อยหรือจำนวนข้อคำถามของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละส่วนย่อยหรือแต่ละข้อ
	S_x^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของเครื่องมือวัด

6.3 สถิติตรวจสอบสมมติฐาน

6.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบ

ค่า t (t - test for Independent samples) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2548: 130)

ถ้าต้องการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ค่าของสถิติในการทดสอบ

ค่า t (Independent)

$$1) \text{ สมมติว่า } \sigma_1^2 = \sigma_2^2 \quad (\text{Sigma}) = (\text{Variance})$$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}} ; \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t- distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

2) ไม่สมมติว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t- distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

$$df = \frac{[S_1^2/n_1 + S_2^2/n_2]^2}{\left[\frac{(S_1^2/n_1)^2}{n_1 - 1} + \frac{(S_2^2/n_2)^2}{n_2 - 1} \right]}$$

ในกรณีที่ Sig. = 0.05 หรือมากกว่า ใช้สูตรแรก (1.1)

6.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548: 130)

$$F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

F แทน ค่าที่ใช้การพิจารณา F- distribution

MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีที่ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548: 130)

$$CV_d = \sqrt{(k-1)(F^*)(MS_w)(2/n)}$$

เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

F^* แทน ค่า F ที่เปิดจากตาราง

MS_w แทน Mean Square within – groups ที่คำนวณไว้แล้วในการใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลผลการศึกษารื่องการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ได้กระทำตามลำดับความมุ่งหมายการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงานที่ (รับการบริการ) ที่ปฏิบัติงาน และความถี่ในการรับบริการต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังแสดงใน ตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากร

บุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	81	30.60
หญิง	184	69.40
รวม	265	100.00

อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	55	20.80
ตั้งแต่ 21 - 30 ปี	135	50.90
มากกว่า 31 ปี ขึ้นไป	75	28.30
รวม	265	100.00

ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	31.70
ปริญญาตรี	181	68.30
รวม	265	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

บุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่ (รับบริการ) ที่ปฏิบัติงาน		
งานบริการจ่ายยา	23	8.70
งานเวชระเบียน	31	11.70
หน่วยตรวจเลือด	26	9.80
หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	60	22.60
หน่วยตรวจนรีเวช	38	14.30
หน่วยตรวจผิวหนัง	37	14.00
หน่วยตรวจหู คอ จมูก	28	10.60
หน่วยตรวจทันตกรรม	22	8.30
รวม	265	100.00

ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน		
ตั้งแต่ 1 - 2 ครั้ง	210	79.20
ตั้งแต่ 3 ครั้ง ขึ้นไป	55	20.80
รวม	265	100.00

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 265 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ส่วนใหญ่อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ส่วนใหญ่ ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานหน่วยตรวจอายุรศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และส่วนใหญ่มิมีความถี่ในการรับบริการต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมและรายด้าน ซึ่งจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และแปลผลระดับความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดตามตาราง 3

ตาราง 3 แสดงความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ

ข้อที่	ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	การเรียกใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.02	0.83	ดี
2.	เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดสามารถซ่อมแซมได้ อย่างรวดเร็ว	3.83	0.76	ดี
3.	ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.86	0.81	ดี
4.	มีการให้คำแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	3.83	0.81	ดี
5.	มีการแจ้งถึงสาเหตุการเสียของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.78	0.84	ดี
6.	มีเจ้าหน้าที่พอเพียงต่อความต้องการ	3.83	0.84	ดี
7.	มีการระบุระยะเวลาในการซ่อมอย่างชัดเจน	3.83	0.81	ดี
8.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน	3.81	0.86	ดี
9.	มีเจ้าหน้าที่เข้ามาทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ทุกๆ 3 เดือน	3.71	0.88	ดี
10.	มีการติดตาม สอบถาม หลังจากพนักงานนำเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ซ่อมส่งคืน	3.82	0.95	ดี
11.	มีคู่มือหรือแผ่นพับการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ เบื้องต้น	3.78	0.85	ดี
	รวม	3.83	0.56	ดี

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ คือ การเรียกใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีการแจ้งถึงสาเหตุการเสียของเครื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ตาราง 4 แสดงความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ข้อที่	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
12.	พนักงานแต่งกายสะอาด	3.97	0.83	ดี
13.	พนักงานมีความสุภาพ	4.02	0.77	ดี
14.	พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.93	0.76	ดี
15.	พนักงานมีความกระตือรือร้น	3.98	0.79	ดี
16.	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.92	0.90	ดี
17.	พนักงานสามารถตรวจสอบปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.82	0.88	ดี
18.	พนักงานมีการให้คำแนะนำวิธีการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อยืดอายุการใช้งาน	3.90	0.85	ดี
19.	พนักงานมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	3.86	0.76	ดี
20.	พนักงานมีการตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจากทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์	3.98	0.80	ดี
21.	พนักงานมีการตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจากทำความสะอาดเครื่องพิมพ์	3.88	0.88	ดี
	รวม	3.92	0.56	ดี

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ พนักงานมีการตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจากทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และพนักงาน มีความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ตาราง 5 แสดงความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านอุปกรณ์

ข้อที่	ด้านอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
22.	อุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมมีจำนวนเพียงพอ	3.89	0.80	ดี
23.	อุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมมีความทันสมัย	4.02	0.76	ดี
24.	อุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้	4.02	0.80	ดี
25.	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนระหว่างการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เสียไปซ่อม	3.89	0.83	ดี
26.	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาทดแทนระหว่างซ่อมอยู่ในสภาพที่ใหม่และใช้งานได้ดี	3.83	0.80	ดี
	รวม	3.93	0.61	ดี

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านอุปกรณ์โดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับคือ อุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมมีความทันสมัย และอุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ตาราง 6 แสดงความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
ในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมและรายด้าน

ข้อที่	คิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	ด้านการบริการ	3.83	0.56	ดี
2.	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.92	0.56	ดี
3.	ด้านอุปกรณ์	3.93	0.61	ดี
	รวม	3.89	0.58	ดี

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช โดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านอุปกรณ์ ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ และด้านการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.92 และ 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์
ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

3.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่
ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามเพศ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแล
รักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามเพศ โดยวิธีทดสอบ
ค่าที (t-test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม เพศ

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการ ซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์	ชาย		หญิง		df	t	Sig.
	N = 81		N = 184				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านการบริการ	3.80	0.53	3.84	0.57	263	-0.568	0.571
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.94	0.53	3.92	0.57	263	0.204	0.838
ด้านอุปกรณ์	3.91	0.58	3.94	0.63	263	-0.385	0.701
รวม	3.87	0.50	3.89	0.54	263	-0.258	0.797

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า บุคลากรเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 และ 3.89 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 และ 3.84 ตามลำดับ ด้านพนักงานผู้ให้บริการเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.92 ตามลำดับ และด้านอุปกรณ์เฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.94 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามอายุ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามอายุ โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way analysis of variance) หรือ F-test โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ดังแสดงใน ตาราง 8

ตาราง 8 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม อายุ

ความคิดเห็นของ บุคลากรต่อการบริการ ซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์	น้อยกว่า 20 ปี N = 55		21 – 30 ปี N = 135		มากกว่า 31 ปีขึ้นไป N = 75		df	F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านการบริการ	3.87	0.40	3.83	0.62	3.79	0.54	2, 262	0.335	0.716
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.04	0.38	3.91	0.62	3.87	0.54	2, 262	1.745	0.177
ด้านอุปกรณ์	3.98	0.46	3.93	0.68	3.89	0.59	2, 262	0.347	0.707
รวม	3.96	0.34	3.88	0.60	3.84	0.51	2, 262	0.817	0.443

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

3.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามระดับการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีทดสอบค่าที (t-test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ดังแสดงใน ตาราง 9

ตาราง 9 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการ ซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		df	t	Sig.
	ปริญญาตรี						
	N = 84		N = 181				
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
ด้านการบริการ	3.85	0.38	3.81	0.63	263	0.545	0.586
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.95	0.33	3.91	0.63	263	0.541	0.589
ด้านอุปกรณ์	3.97	0.43	3.91	0.68	263	0.694	0.488
รวม	3.91	0.31	3.87	0.60	263	0.618	0.537

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.87 ตามลำดับ) ซึ่งแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย เท่ากับ 3.85 และ 3.81 ตามลำดับ) ด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.91 ตามลำดับ) และด้านอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก (เฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ 3.87 ตามลำดับ) ซึ่งแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

3.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามหน่วยงาน โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way analysis of variance) หรือ F-test โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ดังแสดงใน ตาราง 10

ตาราง 10 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์
ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม หน่วยงาน

ด้าน		บริการ จ่ายยา	เวช ระเบียน	ตรวจเลือด	อายุร ศาสตร์	นรีเวช	ผิวหนัง	หู คอ จมูก	ทันต กรรม	df	F	Sig.
ด้านการบริการ	$\overline{X}$	3.85	3.59	3.52	3.64	4.33	3.80	3.86	4.14	7, 257	10.26**	0.00
	S.D.	0.19	0.46	0.17	0.21	0.23	0.91	0.89	0.25			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	4.15	3.82	3.64	3.84	4.42	3.70	3.75	4.15	7, 257	9.758**	0.00
	S.D.	0.20	0.53	0.17	0.24	0.23	0.88	0.85	0.27			
ด้านอุปกรณ์	$\overline{X}$	4.17	3.87	3.63	3.87	4.37	3.74	3.74	4.09	7, 257	6.090**	0.00
	S.D.	0.30	0.64	0.29	0.47	0.33	0.92	0.85	0.31			
รวม	$\overline{X}$	4.02	3.73	3.59	3.76	4.37	3.75	3.80	4.13	7, 257	9.849**	0.00
	S.D.	0.13	0.46	0.12	0.15	0.20	0.87	0.85	0.24			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี เชฟเฟ (Scheffe') ดังแสดงใน

ตาราง 11 แสดงความคิดเห็นด้านการบริการของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามหน่วยงาน

(I) หน่วยงาน	(J) หน่วยงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
งานบริการจ่ายยา	งานเวชระเบียน	.26	.138	.061
	หน่วยตรวจเลือด	.32	.144	.026*
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.20	.123	.099
	หน่วยตรวจนรีเวช	-.48	.132	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.04	.133	.736
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	-.02	.141	.900
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.29	.150	.050*
งานเวชระเบียน	งานบริการจ่ายยา	-.26	.138	.061
	หน่วยตรวจเลือด	.06	.133	.642
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	-.06	.111	.615
	หน่วยตรวจนรีเวช	-.74	.121	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	-.21	.122	.080
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	-.28	.131	.035*
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.55	.140	.000*
หน่วยตรวจเลือด	งานบริการจ่ายยา	-.32	.144	.026*
	งานเวชระเบียน	-.06	.133	.642
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	-.12	.118	.317
	หน่วยตรวจนรีเวช	-.81	.128	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	-.28	.128	.032*
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	-.34	.137	.014*
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.62	.145	.000*
หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	งานบริการจ่ายยา	-.20	.123	.099
	งานเวชระเบียน	.06	.111	.615
	หน่วยตรวจเลือด	.12	.118	.317
	หน่วยตรวจนรีเวช	-.69	.104	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	-.16	.105	.132
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	-.22	.115	.055
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.50	.125	.000*

ตาราง 11 (ต่อ)

(I) หน่วยงาน	(J) หน่วยงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
หน่วยตรวจจมน้ำ	งานบริการจ่ายยา	.48	.132	.000*
	งานเวชระเบียน	.74	.121	.000*
	หน่วยตรวจเลือด	.81	.128	.000*
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.69	.104	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.53	.116	.000*
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.47	.125	.000*
	หน่วยตรวจทันตกรรม	.19	.134	.159
หน่วยตรวจผิวหนัง	งานบริการจ่ายยา	-.04	.133	.736
	งานเวชระเบียน	.21	.122	.080
	หน่วยตรวจเลือด	.28	.128	.032*
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.16	.105	.132
	หน่วยตรวจจมน้ำ	-.53	.116	.000*
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	-.06	.126	.618
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.34	.135	.013*
หน่วยตรวจหู คอ จมูก	งานบริการจ่ายยา	.02	.141	.900
	งานเวชระเบียน	.28	.131	.035*
	หน่วยตรวจเลือด	.34	.137	.014*
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.22	.115	.055
	หน่วยตรวจจมน้ำ	-.47	.125	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.06	.126	.618
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.28	.143	.054
หน่วยตรวจทันตกรรม	งานบริการจ่ายยา	.29	.150	.050*
	งานเวชระเบียน	.55	.140	.000*
	หน่วยตรวจเลือด	.62	.145	.000*
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.50	.125	.000*
	หน่วยตรวจจมน้ำ	-.19	.134	.159
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.34	.135	.013*
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.28	.143	.054

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า

ความคิดเห็นด้านการบริการของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามหน่วยงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย ความคิดเห็นด้านการบริการของบุคลากร ด้านหน่วยตรวจรีเวช มากกว่า หน่วยตรวจทันตกรรม หน่วยตรวจหู คอ จมูก งานบริการจ่ายยา หน่วยตรวจผิวหนัง หน่วยตรวจอายุรศาสตร์ งานเวชระเบียน และหน่วยตรวจเลือด ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงความคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามหน่วยงาน

(I) หน่วยงาน	(J) หน่วยงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
งานบริการจ่ายยา	งานเวชระเบียน	.33	.138	.577
	หน่วยตรวจเลือด	.51	.143	.091
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.31	.123	.515
	หน่วยตรวจรีเวช	-.27	.132	.747
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.45	.133	.134
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.40	.141	.338
	หน่วยตรวจทันตกรรม	.00	.149	1.000
งานเวชระเบียน	งานบริการจ่ายยา	-.33	.138	.577
	หน่วยตรวจเลือด	.18	.133	.971
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	-.02	.111	1.000
	หน่วยตรวจรีเวช	-.60	.121	.001*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.12	.122	.996
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.07	.130	1.000
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.33	.139	.603
หน่วยตรวจเลือด	งานบริการจ่ายยา	-.51	.143	.091
	งานเวชระเบียน	-.18	.133	.971
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	-.20	.117	.895
	หน่วยตรวจรีเวช	-.78	.127	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	-.06	.128	1.000
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	-.11	.136	.999
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.50	.145	.104

ตาราง 12 (ต่อ)

(I) หน่วยงาน	(J) หน่วยงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	งานบริการจ่ายยา	-.31	.123	.515
	งานเวชระเบียน	.02	.111	1.000
	หน่วยตรวจเลือด	.20	.117	.895
	หน่วยตรวจรีเวซ	-.58	.104	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.14	.105	.971
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.09	.114	.999
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.30	.125	.548
หน่วยตรวจรีเวซ	งานบริการจ่ายยา	.27	.132	.747
	งานเวชระเบียน	.60	.121	.001*
	หน่วยตรวจเลือด	.78	.127	.000*
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.58	.104	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.72	.116	.000*
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.67	.125	.000*
	หน่วยตรวจทันตกรรม	.28	.134	.752
หน่วยตรวจผิวหนัง	งานบริการจ่ายยา	-.45	.133	.134
	งานเวชระเบียน	-.12	.122	.996
	หน่วยตรวจเลือด	.06	.128	1.000
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	-.14	.105	.971
	หน่วยตรวจรีเวซ	-.72	.116	.000*
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	-.05	.125	1.000
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.44	.135	.153
หน่วยตรวจหู คอ จมูก	งานบริการจ่ายยา	-.40	.141	.338
	งานเวชระเบียน	-.07	.130	1.000
	หน่วยตรวจเลือด	.11	.136	.999
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	-.09	.114	.999
	หน่วยตรวจรีเวซ	-.67	.125	.000*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.05	.125	1.000
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.40	.142	.363

ตาราง 12 (ต่อ)

(I) หน่วยงาน	(J) หน่วยงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
หน่วยตรวจทันตกรรม	งานบริการจ่ายยา	.00	.149	1.000
	งานเวชระเบียน	.33	.139	.603
	หน่วยตรวจเลือด	.50	.145	.104
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.30	.125	.548
	หน่วยตรวจนิ่ว	-.28	.134	.752
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.44	.135	.153
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.40	.142	.363

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า

ความคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม หน่วยงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ งานเวชระเบียน มากกว่า หน่วยตรวจนิ่ว เวช หน่วยตรวจเลือด หน่วยตรวจอายุรศาสตร์ หน่วยตรวจผิวหนัง และหน่วยตรวจหู คอ จมูก ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงความคิดเห็นด้านอุปกรณ์ ของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา
คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตามหน่วยงาน

(I) หน่วยงาน	(J) หน่วยงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
งานบริการจ่ายยา	งานเวชระเบียน	.29	.159	.840
	หน่วยตรวจเลือด	.53	.165	.168
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.29	.141	.748
	หน่วยตรวจนิเวศ	-.20	.152	.970
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.42	.153	.363
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.43	.162	.430
	หน่วยตรวจทันตกรรม	.07	.172	1.000
งานเวชระเบียน	งานบริการจ่ายยา	-.29	.159	.840
	หน่วยตรวจเลือด	.24	.153	.929
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	.00	.127	1.000
	หน่วยตรวจนิเวศ	-.50	.139	.084
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.13	.140	.997
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.14	.150	.997
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.22	.161	.966
หน่วยตรวจเลือด	งานบริการจ่ายยา	-.53	.165	.168
	งานเวชระเบียน	-.24	.153	.929
	หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	-.24	.135	.864
	หน่วยตรวจนิเวศ	-.74	.147	.001*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	-.11	.147	.999
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	-.10	.157	1.000
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.46	.167	.373
หน่วยตรวจอายุรศาสตร์	งานบริการจ่ายยา	-.29	.141	.748
	งานเวชระเบียน	.00	.127	1.000
	หน่วยตรวจเลือด	.24	.135	.864
	หน่วยตรวจนิเวศ	-.50	.119	.019*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.13	.120	.990
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.14	.132	.993
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.22	.144	.941

ตาราง 13 (ต่อ)

(I) หน่วยงาน	(J) หน่วยงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
หน่วยตรวจรีเวช	งานบริการจ่ายยา	.20	.152	.970
	งานเวชระเบียน	.50	.139	.084
	หน่วยตรวจเลือด	.74	.147	.001*
	หน่วยตรวจอายุศาสตร์	.50	.119	.019*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.63	.133	.003*
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.63	.144	.008*
	หน่วยตรวจทันตกรรม	.28	.154	.862
หน่วยตรวจผิวหนัง	งานบริการจ่ายยา	-.42	.153	.363
	งานเวชระเบียน	-.13	.140	.997
	หน่วยตรวจเลือด	.11	.147	.999
	หน่วยตรวจอายุศาสตร์	-.13	.120	.990
	หน่วยตรวจรีเวช	-.63	.133	.003*
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.00	.144	1.000
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.35	.155	.648
หน่วยตรวจหู คอ จมูก	งานบริการจ่ายยา	-.43	.162	.430
	งานเวชระเบียน	-.14	.150	.997
	หน่วยตรวจเลือด	.10	.157	1.000
	หน่วยตรวจอายุศาสตร์	-.14	.132	.993
	หน่วยตรวจรีเวช	-.63	.144	.008*
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.00	.144	1.000
	หน่วยตรวจทันตกรรม	-.36	.164	.699
หน่วยตรวจทันตกรรม	งานบริการจ่ายยา	-.07	.172	1.000
	งานเวชระเบียน	.22	.161	.966
	หน่วยตรวจเลือด	.46	.167	.373
	หน่วยตรวจอายุศาสตร์	.22	.144	.941
	หน่วยตรวจรีเวช	-.28	.154	.862
	หน่วยตรวจผิวหนัง	.35	.155	.648
	หน่วยตรวจหู คอ จมูก	.36	.164	.699

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า

ความคิดเห็นด้านอุปกรณของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม หน่วยงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยหน่วยตรวจเลือด มากกว่าหน่วยตรวจน้ำไขสันหลัง หน่วยตรวจผิวหนัง และหน่วยตรวจหู คอ จมูก ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการ ซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์	1 - 2 ครั้ง		3 ครั้งขึ้นไป		df	t	Sig.
	N = 210		N = 55				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านการบริการ	3.79	0.54	3.96	0.61	263	-2.039*	0.042
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.91	0.54	3.97	0.63	263	-0.657	0.512
ด้านอุปกรณ์	3.89	0.60	4.09	0.63	263	-2.191*	0.029
รวม	3.86	0.51	3.99	0.59	263	-1.666	0.097

ผลของการวิเคราะห์ตามตาราง 14 พบว่า ความถี่ในการรับบริการต่อเดือนแตกต่างกัน บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความถี่ในการรับบริการต่อเดือนแตกต่างกัน บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการวางแผน ดำเนินงาน ปรับปรุง พัฒนาการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเวชสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่รับบริการ ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้สามารถรับรู้ความคิดเห็นของบุคลากรที่ได้รับการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสนองความต้องการของบุคลากรได้เป็นอย่างดี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นผู้รับบริการ โดยตรงจากพนักงานซ่อมบำรุงของบริษัทและเป็นเจ้าหน้าที่ระดับลูกจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัย ใน 8 หน่วยงาน คือ งานบริการจ่ายยา งานเวชระเบียน หน่วยตรวจเลือด หน่วย

ตรวจอายุรศาสตร์ หน่วยตรวจนรีเวช หน่วยตรวจผิวหนัง หน่วยตรวจหู คอ จมูก และหน่วยตรวจทันตกรรม ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 265 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ประชากรทั้งหมด จำนวน 265 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของเจ้าหน้าที่เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่รับบริการ ความถี่ในการใช้บริการ ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์

แบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับดีมาก
- ระดับ 4 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับดี
- ระดับ 3 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับไม่ดี
- ระดับ 1 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับไม่ดีย่างยิ่ง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ใน

3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ แก้ไข จากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ได้แก่ ผศ.สุพีร์ ลิ้มไทย ผศ.ผจงศักดิ์ หมวดสง คุณสมชาติ มณีน้อย คุณนพวรรณ ศรีเกตุ คุณแวววี ลีพวนิช เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง และแก้ไขปรับปรุงครั้งสุดท้าย ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ (Try Out)

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ใช้คอมพิวเตอร์ ในหน่วยงานเวชสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 50 คน นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.84 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมโดย

1. ขอลงชื่อรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ขออนุญาตหัวหน้างานเพื่อดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามหน่วยงานที่สำรวจในช่วงเวลา 13.00 – 15.00 น. (2 ชั่วโมง) ของวันที่ 21 เมษายน – 2 พฤษภาคม 2551 เป็นเวลา 10 วันทำการ ดังตารางต่อไปนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package the Social Sciences Personal Computer Plus) For Windows

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนระหว่าง 4.50 – 5.00 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก

ค่าคะแนนระหว่าง 3.50 - 4.49 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับดี

ค่าคะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับไม่ดี

ค่าคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.49 ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับไม่ดียิ่ง

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน โดยใช้สถิติค่าที (t-test) และเปรียบเทียบจำแนกตามตัวแปร อายุ หน่วยงานที่รับบริการ โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe')

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 265 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ส่วนใหญ่อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ส่วนใหญ่ ศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานหน่วยตรวจอายุรศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ คือ การเรียกใช้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีการแจ้งถึงสาเหตุการเสียของเครื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ คือ พนักงาน มีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ พนักงานมีการตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจาก ทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และพนักงาน มีความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านอุปกรณ์โดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับคือ อุปกรณ์สำหรับซ่อมแซม มีความทันสมัย และอุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช โดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ทุกด้าน อยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านอุปกรณ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93, 3.92 และ 3.83 ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

3.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามเพศ

บุคลากรเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 และ 3.89 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อ การบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 และ 3.84 ตามลำดับ ด้านพนักงานผู้ให้บริการเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.92 ตามลำดับ และด้านอุปกรณ์เฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.94 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกัน อย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามอายุ

บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 21 – 30 ปีและอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์

ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

3.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามการศึกษา

บุคลากรที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 และ 3.87 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 และ 3.81 ตามลำดับ ด้านพนักงานผู้ให้บริการเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.91 ตามลำดับ และด้านอุปกรณ์เฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ 3.87 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

3.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามหน่วยงาน

บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมเฉลี่ย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

ความคิดเห็นด้านการบริการของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม หน่วยงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ งานเวชระเบียน กับ หน่วยตรวจวินิจฉัย งานเวชระเบียนกับหน่วยตรวจเลือด หน่วยตรวจอายุรศาสตร์กับหน่วยตรวจวินิจฉัย หน่วยตรวจวินิจฉัยกับหน่วยตรวจผิวหนัง

งานเวชระเบียน กับ งานตรวจพันธุกรรม งานตรวจเลือดกับงานพันธุกรรม หน่วยตรวจอายุรศาสตร์กับงานพันธุกรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เหลืออื่นนั้นไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม หน่วยงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ งานเวชระเบียนกับหน่วยตรวจรีเวช หน่วยตรวจเลือดกับหน่วยตรวจรีเวช หน่วยตรวจอายุรศาสตร์กับหน่วยตรวจรีเวช หน่วยตรวจรีเวชกับหน่วยตรวจผิวหนัง หน่วยตรวจรีเวชกับหน่วยตรวจหู คอ จมูก ที่เหลือ นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นด้านอุปกรณ์ของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยจำแนกตาม หน่วยงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ หน่วยตรวจเลือดกับหน่วยตรวจรีเวช หน่วยตรวจรีเวชกับหน่วยตรวจผิวหนัง หน่วยตรวจรีเวชกับหน่วยตรวจหู คอ จมูก

หน่วยตรวจอายุรศาสตร์กับหน่วยตรวจรีเวช แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เหลือนอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3.5 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

บุคลากรที่มีความถี่ในการรับบริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช โดยรวมเฉลี่ยซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีความถี่ในการรับบริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการเฉลี่ย ด้านอุปกรณ์เฉลี่ย ซึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. บุคลากรเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ว่า การบริการเป็นงานที่มีความสำคัญสำหรับโรงพยาบาล โดยเฉพาะการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ซึ่งในโรงพยาบาลศิริราช จะใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน เพื่อช่วยให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นเมื่อระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหาในการใช้งาน หน่วยงานที่ซ่อมบำรุง

และดูแลคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องจัดบริการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามกำหนด ทำให้งานบริการต่างๆ หรือระบบงานภายในโรงพยาบาลสามารถดำเนินไปได้อย่างปกติ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชมิ ขนาน (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังต่อการบริการด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ และด้านลักษณะทางจิตวิทยา ในระดับมากที่สุด และผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเวลาขณะให้บริการในระดับมาก

2. บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ว่า หน่วยงานที่ให้บริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คือ บริษัทเอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียง และมีความชำนาญในด้านการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ จะจัดหาช่างผู้ชำนาญ และมีฝีมือดีเพื่อใช้ในการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีความรู้ในงานและการบริการเป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในทุกระดับช่วงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรางคณา กฤตยากรนุพงศ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการซ่อมของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของศูนย์บริการซ่อมของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก ในด้านพนักงานและการต้อนรับ

3. บุคลากรที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ว่า บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ให้บริการตรวจสอบบำรุงรักษาซ่อมแซมและทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ บริษัทเอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะจัดหาสิ่งของชนิดที่ดี ใช้เครื่องมือดี และช่างผู้ชำนาญและมีฝีมือดีเพื่อใช้ในการงานจ้างที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยจะทำการซ่อมแซมแก้ไข และเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นทุกประการ เพื่อให้คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติ บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องจัดช่างผู้มีความรู้ ความชำนาญ และมีฝีมือมาตรวจสอบบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์อย่างน้อยทุกๆ 3 เดือนต่อครั้ง ในกรณีคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ขัดข้องใช้การไม่ได้ตามปกติ บริษัทเอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ตามที่กำหนดไว้ มีการให้คำแนะนำและฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ในการใช้

งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ จัดทำคู่มือต่างๆ อาทิ การแก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์เบื้องต้น การติดตั้ง Software ของระบบงานต่าง ๆ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของของ พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546) กล่าวว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการที่มีความสำคัญปัจจัยหนึ่งคือ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

4. บุคลากรที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการเฉลี่ย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอุปกรณ์เฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน อภิปรายผลได้ว่า ในแต่ละหน่วยงานจะมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ต่างกัน ตามลักษณะงานและการใช้งาน ส่งผลให้มีการซ่อมบำรุง และดูแลรักษามากน้อย แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ อนันต์อิทธิกุล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีประเภทของใช้บริการต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยโดยรวม ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน พบว่า สถานประกอบการ/ธุรกิจให้ความสำคัญกับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่า บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. บุคลากรที่มีความถี่ในการรับบริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ด้านการบริการเฉลี่ย ด้านอุปกรณ์เฉลี่ย ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านเจตคติ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความนึกคิด ความรู้สึก และวิจารณญาณ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียนและอีกมากมาย โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา สอดคล้องกับชาร์ล เอ ไฮเดนริช (ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. 2542 ; อ้างอิงจาก Chales, A. Heidenrich. 1970: 116) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) ว่าเป็นความเชื่อหรือทัศนคติ ซึ่งบางครั้งอาจมีความรู้สึกเลือนรางในข้อเท็จจริงของตน และไม่มีความรู้สึกแรงกล้าถึงกับจะพิสูจน์ข้อเสนอนั้นๆ ได้เป็นแต่เพียงว่า ตนยอมรับข้อเสนอนั้น เพราะรู้สึกหรือดูเหมือนว่ามันจะเป็นอย่างนั้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรจัดให้มีช่างหรือเจ้าหน้าที่เข้ามาบริการหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาลสามารถทำงานได้ตามกำหนด
2. เจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการแก้ไขหรือซ่อมคอมพิวเตอร์ควรระบุนุสาเหตุนองปัญหาให้กับหน่วยงานที่เข้ารับบริการทราบอย่างละเอียดเพื่อจะได้หาทางป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นอีกในอนาคต
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความรู้และเชี่ยวชาญในด้านการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ โดยสามารถให้คำแนะนำและให้ข้อมูลที่ถูกต้องหากผู้รับบริการเกิดปัญหาหรือข้อสงสัย
4. หากมีการถอดอุปกรณ์หรืออะไหล่คอมพิวเตอร์ไปซ่อมแซม ผู้ให้บริการควรมีการจัดเครื่องคอมพิวเตอร์สำรองไว้ให้ผู้รับบริการได้ใช้งานทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสูงสุดในการติดต่อใช้บริการ
5. ผู้ให้บริการดูแลรักษาด้านคอมพิวเตอร์ควรเน้นการให้บริการ ที่มีคุณภาพ และมี ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานทันตกรรม มีคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็น ด้านการบริการน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการศึกษา พบว่า หน่วยงานที่ (รับการบริการ) ที่ปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่มีผล ต่อความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ดังนั้น ควรให้ความสำคัญและศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับหน่วยงานที่ (รับการ บริการ) ที่ปฏิบัติงาน เช่น ปัญหาที่พบระหว่างที่มาใช้บริการที่หน่วยงานนั้นๆ เป็นต้น
2. ทำการศึกษาในเรื่องเดียวกันแต่ขยายขอบเขตของการศึกษาไปยังกลุ่มตัวอย่าง ใน โรงพยาบาลอื่นๆ เช่น โรงพยาบาลรามาริบดี โรงพยาบาลจุฬา เป็นต้น แล้วนำผลที่ได้ในแต่ละ โรงพยาบาลมาทำการเปรียบเทียบถึงการให้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คงศักดิ์ โสภิตอาภา. (2550). *ทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการหลังการขายเว็ลด์เทค อีเล็คโทรนิค*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินดา สุขวัน. (2548). *การประเมินคุณภาพการบริการของแผนกอายุรกรรมหัวใจ และหลอดเลือด วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิรัฐ ขนาน. (2549). *การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนานุช วิจิตะกุล. (2546). *ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชลิต วานิชทวีวัฒน์. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการหลังการขายของบริษัท ยูบี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นธิพร หอมมาน. (2546). *ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพดล พรสิริสันติ. (2548). *ความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในสถานีบริการน้ำมันเชลล์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิวัต กุลศรี. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ของ บริษัท เอ็นอีซี ประเทศไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วรางคณา กฤตยากรนุพงศ์. (2550). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการซ่อมของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วราภรณ์ อนันต์อิทธิกุล. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วสันต์ บรรลือทรัพย์. (2546). *ความคิดเห็นต่อโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลียา ชัยวงศ์ษา. (2550). *ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการเสริมด้านข้อมูลของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบออเรนจ์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สุนันทา ภัคดีโยธิน. (2546). *ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภาพร บูลศรี. (2546). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington, MA. Lexington Books.
- Heizer, Jay.; & Render, Barry. (1999). *Principles of operations management*. 3rd ed. London: Prentice Hall International.
- Kotler, Phillip. (2000). *Marketing Management : The Millennium edition*. New Jersey: Prentice Hall International.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

“การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและ
ดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช”

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

อายุน้อยกว่า 20 ปี

☐

อายุระหว่าง 21 – 30 ปี

☐

อายุมากกว่า 31 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

4. หน่วยงานที่ (รับบริการ) ที่ท่านปฏิบัติงาน

☐

งานบริการจ่ายยา

☐

งานเวชระเบียน

☐

หน่วยตรวจเลือด

☐

หน่วยตรวจอายุรศาสตร์

☐

หน่วยตรวจรีเวช

☐

หน่วยตรวจผิวหนัง

☐

หน่วยตรวจหู คอ จมูก

☐

หน่วยตรวจทันตกรรม

5. ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

☐

ตั้งแต่ 1 – 2 ครั้ง

☐

ตั้งแต่ 3 ครั้ง ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่านที่มีต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์

ข้อ	ความคิดเห็นต่อการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีย่างยิ่ง
	ด้านการให้บริการ					
1	การเรียกใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
2	เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดสามารถซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็ว					
3	ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
4	มีการให้คำแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น					
5	มีการแจ้งถึงสาเหตุการเสียของเครื่องคอมพิวเตอร์					
6	มีเจ้าหน้าที่พอเพียงต่อความต้องการ					
7	มีการระบุระยะเวลาในการซ่อมอย่างชัดเจน					
8	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน					
9	มีเจ้าหน้าที่เข้ามาทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ทุกๆ 3 เดือน					
10	มีการติดตาม สอบถาม หลังจากที่พนักงานนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ซ่อมส่งคืน					
11	มีคู่มือหรือแผ่นพับการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น					
	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
12	พนักงานแต่งกายสะอาด					
13	พนักงานมีความสุภาพ					

ข้อ	ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีย่างยิ่ง
14	พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส					
15	พนักงานมีความกระตือรือร้น					
16	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
17	พนักงานสามารถตรวจสอบปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
18	พนักงานมีการให้คำแนะนำวิธีการดูแลรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อยืดอายุการใช้งาน					
19	พนักงานมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม					
20	พนักงานมีการตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจาก ทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์					
21	พนักงานมีการตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจาก ทำความสะอาดเครื่องพิมพ์					
	ด้านอุปกรณ์					
22	อุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมมีจำนวนเพียงพอ					
23	อุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมมีความทันสมัย					
24	อุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้					
25	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนระหว่างการนำเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่เสียไปซ่อม					
26	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาทดแทนระหว่างซ่อม อยู่ในสภาพที่ใหม่และใช้งานได้ดี					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมืออย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ผศ.สุพีร์ ลิ้มไทย

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผศ.ผจงศักดิ์ หมวดสง

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณสมชาติ มณีน้อย

รองหัวหน้างานเวชสารสนเทศ

โรงพยาบาลศิริราช

คุณนพวรรณ ศรีเกตุ

นิสิตปริญญาเอก

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณแวววี ลีพหวนิช

นิสิตปริญญาเอก

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อสกุล	นางสาวธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์
วันเดือนปีเกิด	15 พฤษภาคม 2525
สถานที่เกิด	อำเภอ เมือง จังหวัด นนทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 14/3090 หมู่บ้านบัวทองธานี ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เลขานุการ หน่วยงานเวชสารสนเทศ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลศิริราช
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จาก โรงเรียนสตรีนนทบุรี
พ.ศ. 2542	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จาก วิทยาลัยพาณิชยการนนทบุรี
พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จาก วิทยาลัยพาณิชยการนนทบุรี
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ. ธุรกิจศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี
พ.ศ. 2551	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม. ธุรกิจศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ