**อิทธิพลของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลด้วยแบบจำลอง KQCAH ที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร**

**The** **Effect of hospital service quality through KQCAH model and Its** **effect to hospital image: the case study of Chumphonkhetudomsak Hospital, Chumphon Provice.**

**รสสุคนธ์ ทองกระจาย Rossukon Tongkrajay[[1]](#footnote-1)**

**นฤบาล ยมะคุปต์ Narueban Yamaqupta[[2]](#footnote-2)**

**บทคัดย่อ**

 การวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลด้วยแบบจำลอง KQCAH ที่มีต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่รับรู้โดยผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งข้อคำถามเป็น 4 ตอน คือ (1) ข้อมูลภาพลักษณ์ (2) ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และ (4) ปัญหาและข้อเสนอแนะจำนวน ตอนที่ 1 และ 2 เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการวิจัยคือ ผู้ป่วยในที่ (IPD) ที่นอนพักเพื่อรับการรักษาในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์อย่างน้อย 1 วันขึ้นไป จำนวน 400 คน ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน และมีรายได้อยู่ที่ประมาณ 5,000 – 10,000 บาท (2) ปัจจัยด้านคุณภาพและอิทธิผลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีระดับในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยด้านอายุ และอาชีพมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** : คุณภาพการบริการ KQCAH อิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์

**Abstract**

 The Effect of hospital service quality through KQCAH model and Its effect to hospital image: the case study of: case study of Chumphon Khetudomsak Hospital, Chumphon. Therefore, the objectives of the research are ; First, the service’s quality which is noticed by the patients which have its influence on the Chumphon Khetudomsak Hospital’s image. The tool used for gathering the information is the list of questionnaires which have been classified into 4 main parts; (1) Image Information (2) The Service Qualitative Information (3) Personal and (4) One for suggestions. The first and second part are Rating Scale. The sample used for the research are 400 of Inpatients who have admitted in Chumphon Khetudomsak Hospital at least 1 day using SPSS program for the information analysis. Percentile, Mean, Standard Deviation, T-Test, and One - Way ANOVA are used in statistics.

 The results have been found that (1) Most of the patients in Chumphon Khetudomsak Hospital are female whose age are between 20 to 30 years old, graduated with Bachelor’s Degree and most of their occupations are the officers from private sectors and the salary range is approximately between 5,000 – 10,000 Baht.(2) Qualitative factors and Organization’s image in the patients’ perspectives. Chumphon Khetudomsak Hospital is accordant to Empirical Information which has the service level as medium (3) Age-Factor and occupations that have its influences to Chumphon Khetudomsak Hospital’s image significantly at the level of 0.05 statistically.

**Keywords**: Effect of hospital service quality, KQCAH, Effect to hospital image,

**บทนำ**

ปัจจุบันองค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เกิดขึ้นโดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อาทิ เช่น ปัจจัยด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม อีกทั้งการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ประชาชนสามารถเลือกใช้สินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีความคาดหวังในการใช้สินค้าและบริการที่สูงขึ้น องค์กรต่างๆจึงมีวิธีดึงดูดความน่าสนใจ และความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้วยการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรในด้านบวก ดึงปัจจัยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร(Kotler P, 2003) (Kenneth E.Boulding,1975) ซึ่งการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรนั้น คุณภาพบริการมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดองค์กรที่น่าเชื่อถือ ดังคำกล่าวที่ว่าคุณภาพบริการที่เป็นเลิศย่อมส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี (Wisher*&*Corney, 2001*)* เห็นได้จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ ซึ่งมีการศึกษาในหลากหลายธุรกิจบริการ เช่น ธนาคาร ห้องสมุด และสถานพยาบาล (ทรงพร โพธิสมพร,2547) ซึ่งปัจจุบันธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่สำคัญของประเทศ มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในทุกปี เช่น ธุรกิจโรงพยาบาลและการบริการด้านสุขภาพ เห็นได้จากการวางแผนของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น จึงได้กำหนดนโยบายที่ชัดเจนที่จะขับเคลื่อนให้ไทยเป็นศูนย์กลางการแพทย์และสุขภาพนานาชาติ ด้วยการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและกระทรวงสาธารณสุข จึงเห็นได้ว่าการบริการด้านสุขภาพ เป็นธุรกิจที่ควรให้ความสำคัญ สามารถสะท้อนวิถีชีวิตและยกระดับความเป็นอยู่ของคนในประเทศให้ดีขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการทางด้านสุขภาพ อนามัยรวมถึงสถานพยาบาล สร้างความน่าเชื่อถือให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ที่ได้รับบริการทั้งภายในและภายนอกประเทศได้

ซึ่งปัจจุบันการวัดคุณภาพการบริการ สามารถพบได้หลายวิธีและหลากหลายเครื่องมือ เช่น แบบจำลอง SERVQUAL (Ziethaml, Parasuraman & Berry,1985) เป็นเครื่องมือที่กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ เป็นแบบจำลองที่นิยมนำมาใช้ในอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง แต่สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการเฉพาะทาง ได้แก่แบบจำลอง KQCAH เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการสำหรับโรงพยาบาล ปัจจุบันมีการนำแบบจำลอง KQCAH ไปศึกษาแล้วในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการศึกษาของ Victor Sower, JoAnn Duffy , William Kilbourne, Gerald Kohers and Phyllis Jones ในหัวข้อ The Dimensions Of Service Quality For Hospital Development And Use Of The KQCAH (2001) โดยเครื่องมือนี้กำหนดมิติเพื่อใช้วัดคุณภาพบริการในโรงพยาบาลไว้ทั้งหมด 8 มิติ เช่นมิติเรื่องการดูแลและเอาใจใส่ มิติเรื่องความเหมาะสมในการให้บริการและมิติด้านสารสนเทศ เพื่อการวัดคุณภาพการให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำและครอบคลุม

ซึ่งโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ถือเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ที่มีนโยบายมุ่งพัฒนาสุขภาพของประชาชนเป็นหลัก ด้วยเครื่องมือการรักษาที่ครบถ้วนและเฉพาะทาง การบริการจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมี การบริการที่ดีย่อมสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการแสดงออกมาในรูปแบบความพึงพอใจ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการรักษา ความแม่นยำของการรักษา ความรวดเร็วในการเข้ารับการรักษา รวมถึงส่งผลให้เกิดชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล

 การศึกษาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลและความสำคัญต่อภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ และเนื่องจากในประเทศไทยยังไม่มีการนำแบบจำลอง KQCAH มาใช้วัดคุณภาพบริการในประเทศไทย ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของแบบจำลอง KQCAH เนื่องจากเป็นแบบจำลองเฉพาะที่แตกต่างจากแบบวัด SERVQUAL ที่ใช้วัดในอุตสาหกรรมทั่วไป ไม่ครอบคลุมในทุกด้านของโรงพยาบาล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการ และผลสะท้อนในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ในการศึกษาวิเคราะห์มิติการให้บริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ เพื่อการพัฒนาไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดี โดยผลการศึกษานี้ นอกจากจะเป็นการสร้างประโยชน์ให้แก่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์แล้ว โรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนที่ต้องการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ที่ดียังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางได้ในอนาคตต่อไป

**วัตถุประสงค์**

 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพตามแบบจำลอง KQCAH และอิทธิผลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

**ทบทวนวรรณกรรม และพัฒนาสมมติฐาน**

 **ภาพลักษณ์** หมายถึง ภาพหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการกระทำ ซึ่งมุมมองหรือความคิดนี้เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ได้รับรู้ และนำมาตีความเป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กรนั้น ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์ที่ดี หรือไม่ดี หากเป็นภาพลักษณ์ที่ดีจะสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบุคคลนั้น และหากเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอาจสร้างความไม่น่าเชื่อถือให้กับบุคคลนั้นได้เช่นกัน

 **ทฤษฎีแบบจำลอง KQACH (Key Quality Characteristies Assessment For Hospital)**

เครื่องมือ KQCAH (Key Quality Characteristies Assessment For Hospital) เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล เพื่อประเมินคุณลักษณะที่สำคัญของโรงพยาบาล ซึ่งครอบคลุมมิติในด้านการดูแลและเอาใจใส่ ประสิทธิผลและความต่อเนื่องในการบริการ ความเหมาะสมในการให้บริการ สารสนเทศ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในด้านบริการ ซึ่งมีมิติด้านคุณภาพในการวัดคุณภาพการให้บริการด้วยกัน 8 ด้านดังนี้ (Victor Sower และคณะ, 2001)

มิติที่ 1 ด้านการดูแลและเอาใจใส่ (Respect & Caring)จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาตั้งแต่เรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพ การปฏิบัติกับผู้รับบริการด้วยความเคารพ ความอดทนของเจ้าหน้าที่ต่อการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ รวมถึงความดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องร้องขอ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ (Effectivess & Continuity) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องการให้ข้อมูลการดูแลรักษาตนเองเมื่อออกจากโรงพยาบาล การจัดเตรียมการต่างๆเพื่อให้ผู้ป่วยเดินทางออกจากโรงพยาบาลด้วยดี สามารถติดต่อโรงพยาบาลได้สะดวก รวมถึงความสามารถและความเป็นมืออาชีพในการรักษาผู้รับบริการ

มิติที่ 3 ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ (Appropriateness) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาส่วนใหญ่ในเรื่องสถานที่สำหรับให้บริการ อุปกรณ์การให้บริการ สภาพแวดล้อมการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ การให้ความเป็นส่วนตัวแก่ผู้ป่วย รวมถึงการเก็บรักษาข้อมูลการรักษาของผู้ป่วยไว้เป็นความลับ

มิติที่ 4 ด้านสารสนเทศ (Information) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาส่วนใหญ่ในเรื่องการได้รับข้อมูลการรักษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูลของแพทย์ เวลาที่แพทย์ให้กับผู้ป่วย การแจ้งข้อมูลการรักษากับครอบครัว รวมถึง การให้ข้อมูลทางด้านการเงินของฝ่ายการเงิน เช่นกัน

มิติที่ 5 ด้านประสิทธิภาพ (Efficency) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องค่ารักษาพยาบาล ตั้งแต่ การแจ้งค่ารักษาพยาบาล รายละเอียดของค่ารักษาพยาบาล รวมถึง การแก้ไขหรือชี้แจงข้อร้องเรียนของผู้รับบริการต่อค่ารักษาพยาบาลที่เรียกเก็บจากผู้รับบริการ

มิติที่ 6 ด้านคุณภาพอาหาร (Effectivess-Meals) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อคำถาม ครอบคลุมเนื้อหาส่วนใหญ่ในเรื่องอาหารสำหรับผู้ป่วย ตั้งแต่เรื่องอุณหภูมิของอาหาร รสชาติอาหาร รวมถึงความตรงต่อเวลาในการนำอาหารมาบริการและจัดเก็บอาหารหลังจากรับประทานเรียบร้อยแล้ว

มิติที่ 7 ด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อคำถาม เป็นเรื่องความสบายใจ ความประทับใจของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลครั้งแรก

มิติที่ 8 ความหลากหลายของบุคลากร (Staff Diversity) จะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อคำถาม เป็นเรื่องความความหลากหลายของเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการ ว่ามีเจ้าหน้าที่เพียงพอหรือไม่

 **ประวัติโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์**

โรงพยาบาลชุมพร เปิดตัวครั้งแรก วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ.2496 โรงพยาบาลชุมพร ได้เริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกโดยมีอาคารทั้งหมด 7 หลัง ได้แก่ เรือนผู้ป่วยสามัญขนาด 25 เตียง 1 หลัง บ้านพักจำนวน 3 หลัง โรงครัว โรงซักฟอก และเรือนเก็บศพ ต่อมาโรงพยาบาลชุมพร ได้รับพระราชทานนามใหม่ ซึ่งจากเดิมชื่อโรงพยาบาลชุมพร เป็น "โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์" เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ.2545 เป็นโรงพยาบาลขนาด 509 เตียง ในปัจจุบันได้ยกฐานะเป็นสถานบริการตติยภูมิระดับ 3.1

**วีธีการดำเนินการวิจัย**

 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ป่วยใน (IPD) ที่นอนพักเพื่อรับการรักษาในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์อย่างน้อย 1 วันขึ้นไป เลือกโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 คน สำหรับสถิติที่ใช้คือ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : X) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สถิติ T-Test (Independent Sample) และค่าความแปรปรวนทางเดียว F-Test (One Way Anova)

**สรุปผลการวิจัย**

1.ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน และมีรายได้อยู่ที่ประมาณ 5,000 – 10,000 บาท

 2.ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ระดับคุณภาพบริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH ทั้ง 8 ด้าน มี 1 ด้าน ที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความหลากหลายของบุคลากร ส่วนอีก 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ ด้านสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพอาหาร และด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ สามารถแยกสรุปในแต่ละด้านได้ดังนี้

 2.1 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Respect&Caring**)** พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

 2.2 ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ (Effectivess&Continuity) พบว่าระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านประสิทธิผลและการต่อเนื่องในการบริการ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี 1 ข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อคำถามที่ว่า โดยรวมเมื่อฉันเจ็บปวด เจ้าหน้าที่พยายามควบคุมความเจ็บนั้น

 2.3 ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ (Appropriateness) พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านความเหมาะสมในการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี 3 ข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อคำถามที่ว่าโดยรวม โรงพยาบาลให้บริการที่ฉันต้องการ, เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม และ ฉันสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้

 2.4 ด้านสารสนเทศ (Information พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านสารสนเทศ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

 2.5 ด้านประสิทธิภาพ (Efficency**)** พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี 1 ข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อคำถามที่ว่า โดยรวมเจ้าหน้าที่จัดการใบแจ้งค่ารักษาพยาบาลอย่างดี

 2.6 ด้านคุณภาพอาหาร (Effectivess-Meals) พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านคุณภาพอาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

 2.7 ด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านการสร้างความประทับใจแรกพบ โดยภาพรวมอยู่ ในระดับปานกลาง

 2.8 ด้านความหลากหลายของบุคลากร (Staff Diversity) พบว่า ระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบจำลอง KQCAH ด้านความหลากหลายของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

 3. ระดับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือในด้านความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค ด้านองค์กรมุ่งแก้ปัญหาด้านสุขภาพ ของประชาชน ด้านความมั่นคงเจริญก้าวหน้าขององค์กร และ ด้านชื่อเสียงองค์กรในความคิด ของท่าน

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบถึงคุณภาพการบริการ KQCAH ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

2. ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร อุปกรณ์และสถานที่ในการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลชุมพรเขตร-อุดมศักดิ์ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

 1. ผู้สนใจสามารถนำโมเดลคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH และ

อิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ไปใช้กับโรงพยาบาลแห่งอื่นหรืออาจทำการศึกษากับองค์กรที่มีลักษณะการให้บริการได้

 2. ผู้สนใจสามารถนำโมเดลคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบจำลอง KQCAH และ

อิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ไปทำการศึกษาเพื่อทดสอบความแตกต่างของโมเดลในงานส่วนรับผิดชอบอื่น ๆ หรือบุคลากรในตำแหน่งอื่น

 3. ผู้ที่สนใจสามารถนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาโมเดล โดยอาจเพิ่มหรือลดตัวแปรอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมคุณภาพบริการให้มากยิ่งขึ้น

**เอกสารอ้างอิง**

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ.* [ออนไลน์]. สืบค้นจาก

http//:www.tpa.or.th/writer/read\_this\_book\_topic.php?pageid=4&bookID=

1285&read=true&count=true.(16 กุมภาพันธ์ 2559).

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ.* [ออนไลน์]. สืบค้นจาก

http:/www.tpa.or.th/writer/read\_this\_book\_topic.php?pageid=4&bookID=

1285&read= true&count=true ( 29 กุมภาพันธ์ 2559).

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. (2553). *ทำไมธุรกิจต้องเปลี่ยนแปลงให้ทัน*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก

http://www.mga.co.th/viewmarketing.php?id=161 (9 เมษายน 2559)

ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์. (2553). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพ*

 *สิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี.* วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฎอุบลราชธานี

ทรงพร โพธิสมพร. (2547). *ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชน ตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ*

 *กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงคาน จังหวัดเลย.* วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฎเลย

ธันยากร สตางค์พุฒิ. (2550). *ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลหนองบัวระเหวตามการรับรู้ของ*

 *ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและประชาชน และช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมต่อการสร้างการ รับรู้*ภาพลักษณ์. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พรพิชชา ภัทรากร. (2545) *การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เพ็ญพิสุทธิ์ ศรีกาญจน์. (2557). *บริการสุขภาพและบริการสังคม*. [ออนไลน์] สืบค้นจาก

<http://www.thaifta.com/thaifta/portals/0/SecProfile_healthoct57.pdf>

(18 กุมภาพันธ์ 2559)

รัศมี สุขประเสริฐ. (2551). *ผลกระทบค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ*

 *ภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* วิทยานิพนธ์

 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วสิษฐ์ พรหมบุตร. (2555). *คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพบริการ :*

 *การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย.* ดุษฎีนิพนธ์ มหาวิทยาลัย

 ธุรกิจบัณฑิตย์

สากล กมลภพ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขา กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์.* วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฎมหาสารคาม

สิทธิพล เครือรัฐติกาล. (2551) *แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์ขององค์กรและภาพลักษณ์ของชาติ.* [ออนไลน์] สืบค้นจาก http://kositthiphon.blogspot.com/2008/12/blog-post\_11.html (12 กุมภาพันธ์ 2559)

อริยา มะลัยกอง. (2555). *ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของ*

 *องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัด*

 *บึงกาฬ.* วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฎมหาสารคาม

อัจฉราวดี อวนอ่อน. (2550). *การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท*

 *รถยนต์.* วิทยานิพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อำนาจ วัดจินดา. (2559). *การสร้างภาพลักษณ์องค์กร.* บริษัท เอชอาร์ดี แมกซ์ จำกัด.[ออนไลน์]

 สืบค้นจาก http://www.hrdmax.com/index.php?lay=show&ac=article&Id

=539635746&Ntype=2 (12 กุมภาพันธ์ 2559)

Victor Sower, JoAnn Duffy , William Kilbourne, Gerald Kohers and Phyllis Jones. (2001) .  *The Dimensions of Service Quality For Hospitals : Development and Use of the*

*KQCAH Scale*. Health Care Management Aspen Publishers, Inc

1. นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: casinovy11@gmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: narueban.y@psu.ac.th [↑](#footnote-ref-2)