

บทความการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน เขตลาดพร้าว

กรุงเทพมหานคร

Factors That Affect Customer Satisfaction of Private Hospitals in Lat Phrao

District, Bangkok

จรรยา จิรา บาระกุล

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบกับบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบริการที่ดีของโรงพยาบาลเอกชน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มผู้ใช้บริการ จากโรงพยาบาลเอกชนเขตลาดพร้าว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบ t-test และ One-Way ANOVA และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ .05

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท เขตพื้นที่ที่อาศัย ณ ปัจจุบัน คือ ลาดพร้าว และสิทธิที่มาใช้บริการในการรักษาพยาบาล คือ ประกันสังคม มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการลำดับแรกคือเยี่ยมผู้ป่วย ระยะเวลาารรับบริการ คือ 30 นาที ซึ่งส่วนใหญ่มาใช้บริการครั้งแรก สื่อกที่ทำให้รู้จักโรงพยาบาล คือ ญาติและครอบครัว ระยะเวลาในการติดต่อและประสานงาน หรือขอความช่วยเหลือในด้านข้อมูลอื่นๆ น้อยกว่า 10 นาที และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการ เพราะเป็นโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียง 2) การให้บริการของบุคลากรที่มีต่อผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 โดยพึงพอใจลำดับแรกคือทรัพยากรในการให้บริการ รองลงมาคือความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตามลำดับ 3) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีอายุต่างกัน มีการศึกษาต่างกัน มีอาชีพต่างกันและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อสมรรถนะการให้บริการของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสิ่ง

สนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ สื่อที่ทำให้รู้จักโรงพยาบาลและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) To study the factors that affect customer satisfaction of private hospitals in Lat Phrao district, Bangkok 2) To compare the services provided by private hospital staff based on personal factors, and 3) To study the factors that affects good service of private hospitals. The samples used for this research were 400 people who used the service of private hospitals in Lat Phrao. Data was collected using questionnaires. The statistical tools used to analyze the data were the average mean and the Standard Deviation, and the Hypothesis was tested using the t-test, the One-Way ANOVA and the Pearson Product Moment Correlation (r) at the 0.5 level of significance.

The results revealed the following. 1) Most users of the service were females aged between 20-30 years with a junior high school (middle school) education who currently live in Lat Phrao, working freelance jobs and earning an average income of 10,000-20,000 baht per month. They came to receive hospital treatment through their Social Security rights. Their primary purpose for using the service is to visit patients. The average waiting time to be served is 30 minutes. For most respondents, this is their first time and they find out about the hospital through relatives and families. The amount of time needed to contact and coordinate, or receive other information assistance, is less than 10 minutes. An important factor that affects the decision to use the service is the reputation of the hospital. 2) The service provided by staff towards the service users is overall at an average level ($x = 3.30$), with the most satisfactory aspect of the service being “Resources used to Provide Service,” followed by “Confidence in Providing Service”, “Reliability of the Service”, “Readiness to Serve”, and “Attention to Clients” respectively. 3) Users with different age, gender, education, occupation, and average income had different levels of satisfaction towards the competency of the staff in providing service, with a statistical significance of 0.5. In addition, the things that support the

decision to use the service in terms of frequency, how they found out about the hospital, and the important factors that influence the decision to use the service all have an impact on the service provided at the 0.5 level of significance

ภูมิหลัง

ปัจจุบันผู้คนหันมาให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่และดูแลสุขภาพกันมากขึ้น แต่เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การดำรงชีวิตที่รีบเร่ง มลภาวะที่เพิ่มขึ้นเชื้อโรคต่างๆ ที่มีผลต่อสุขภาพร่างกายมนุษย์ ทำให้ธุรกิจการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศไทยมีการพัฒนาและขยายตัวอย่างรวดเร็ว รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชน ที่มารับบริการในสถานพยาบาลมากขึ้น โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐ ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจ โดยส่วนใหญ่พบว่าผู้มารับบริการมักคาดหวังในเรื่องการบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด ซึ่งส่วนใหญ่พบว่าปัญหาของการให้การบริการอยู่ที่คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพของการให้การบริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการตามหลักการจัดการบริหารแนวใหม่ ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการ เปรียบเสมือนกระจกเงาสท้อนให้เห็นคุณภาพบริการและชี้ให้เห็นปัญหาอันแท้จริงของระบบการบริการ และจำเป็นต้องมีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้เพราะงานด้านการบริการเป็นเสมือนหัวใจของการบริการทางด้านสาธารณสุข

โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็เล็งเห็นความสำคัญรวมทั้งใส่ใจในรูปแบบด้านบริการต่างๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขัน และปรับกลยุทธ์ต่างๆ ในด้านการบริการอย่างเห็นได้ชัดและส่งผลกระทบต่อสภาพทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ในอนาคตธุรกิจด้านการบริการรูปแบบการให้บริการจะมีอัตราการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้อัตราการอยู่รอดทางธุรกิจนั้นน้อยลงหากไม่มีการพัฒนาหรือปรับให้ทันยุคทันสมัย สร้างความแตกต่าง มีการออกแบบการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ (Creativity) สร้างให้ลูกค้ามีประสบการณ์ (Experience) ในบริการของเรา สิ่งนี้จะทำให้แบรนด์ของเราเป็นที่ยอมรับและตราตรึงอยู่ในใจลูกค้าตลอดเวลา ดังที่ วัชรกร นาคทองกุล (2556) ได้สำรวจความต้องการด้านการบริการของสถานพยาบาลต่างๆ นั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สถานประกอบการไม่สามารถเข้าถึงการบริการที่ได้มาตรฐาน ตรงใจให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง จึงเกิดปัญหาลูกค้าลดลงและมีการร้องเรียนในเรื่องของพฤติกรรมบริการต่างๆ มากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาไม่เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า ลูกค้าเกิดการเปรียบเทียบการให้บริการของแต่ละสถานประกอบการ เช่น Service Price Location ของแต่ละสถานที่ทำให้ทุกองค์กร

เกิดผลประทบทั้งยอดลูกค้าที่ลดน้อยลง อีกทั้งรายได้ก็ลดลงตามไปด้วย จึงทำให้ทุกองค์กรรีบเร่งที่จะแก้ไขดังกล่าวอย่างเร่งด่วน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของโรงพยาบาลเอกชน เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ โรงพยาบาลเอกชน เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนเขตลาดพร้าวจำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 3.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย
 - 3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย สิทธิในการรักษาและปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 - 3.1.2 สิ่งสนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ
 - 3.2 ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลักษณะของแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยค้นคว้าและดัดแปลงจากหนังสือและเอกสารต่างๆ และจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย สิทธิในการรักษาและปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการให้บริการของบุคลากรที่มีต่อผู้รับบริการ ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และกำหนดเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย (ล้วน สายยศและ อังคณา สายยศ. 2544: 156 – 157)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง สำคัญในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง สำคัญในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง สำคัญในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง สำคัญในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง สำคัญในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย ของสถาบันรัชต์ภาคย์ เพื่อขอหนังสือแนะนำตัวจากทางสถาบัน เพื่อขอข้อมูลและขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้
2. ผู้วิจัยทำการเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองโดยผู้วิจัยทำการชี้แจงแก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจกับวัตถุประสงค์และวิธีในการเก็บแบบสอบถามก่อนลงมือแจกแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยการบันทึก และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือ 31 - 40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือพนักงานบริษัท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และอื่นๆ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคือ 30,001-40,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และมีรายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 เขตพื้นที่ที่อาศัย ณ ปัจจุบัน คือ ลาดพร้าว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 โชคชัย 4 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 วังทองหลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ลาดพร้าว-วังหิน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 และอื่นๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 และสิทธิที่มาใช้บริการในการรักษาพยาบาล คือ ประกันสังคม จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคือจ่ายเงินสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 บริษัทประกัน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 บริษัทคู่สัญญา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และอื่นๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

2. สิ่งสนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า สิ่งสนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการลำดับแรกคือเยี่ยมผู้ป่วย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รักษา

จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ตามนัดของแพทย์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ตรวจสุขภาพ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และทำแผล/ล้างแผล จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ระยะเวลาารรับบริการ คือ 15 นาที จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาคือ 10 นาที จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ระยะเวลา 30 นาทีขึ้นไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และ 5 นาที จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ คือ มาใช้เป็นครั้งแรก จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 5-15 ครั้ง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 16 - 25 ครั้ง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 26 ครั้งขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 สื่อที่ทำให้รู้จักโรงพยาบาล คือ ญาติและครอบครัว จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมาคืออินเทอร์เน็ต จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 ใบปลิว/สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 และสื่อโฆษณา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ระยะเวลาในการติดต่อและประสานงาน หรือขอความช่วยเหลือในด้านข้อมูลอื่นๆ คือ น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 20 นาที จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 ระยะเวลา 30 นาที จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และ 31 นาทีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการ คือ เป็นโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 รองลงมาคือได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 การคมนาคมสะดวก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 มีคลินิกเฉพาะทาง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ประทับใจในการบริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 มีเครื่องมือที่ทันสมัย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ค่ารักษาพยาบาลเหมาะสม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 มีประวัติการรักษาที่นี่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 มีแพทย์ประจำอยู่ที่นี่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และมีแพจเกจโปรโมชั่นที่ดึงดูดใจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

3. การให้บริการของบุคลากรที่มีต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 ทรัพยากรในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือสะดวกในการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ย 4.13 ความพร้อมต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 และสถานที่ตั้ง

3.2 ความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.59 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 2.90 รองลงมาคือ สามารถตอบข้อสงสัยให้กับลูกค้าได้ มีคะแนนเฉลี่ย 2.80 มีความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.36 และ กิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยนต่อลูกค้า

3.3 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือความรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 3.28 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีคะแนนเฉลี่ย 3.19 การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 2.94 และความเป็นมืออาชีพ

3.4 ความพร้อมในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.98 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือกระตือรือร้นในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.15 รองลงมาคือใส่ใจดูแลลูกค้าอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.09 บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.04 และความคล่องตัวในการให้บริการ

3.5 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ย 2.68 เมื่อพิจารณารายด้านลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 รองลงมาคือจดจำลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำได้ มีคะแนนเฉลี่ย 2.85 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง มีคะแนนเฉลี่ย 2.80 จำนวนบุคลากรให้การบริการเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.53 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.36 และเจ้าหน้าที่สนใจลูกค้าในระหว่างให้บริการ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการให้บริการแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

4.1.1 เพศที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการให้บริการของบุคลากรด้านทรัพยากรในการให้บริการและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.2 อายุที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการให้บริการของบุคลากรด้านทรัพยากรในการให้บริการและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.3 การศึกษาที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการให้บริการของบุคลากรด้านทรัพยากรในการให้บริการและความพร้อมในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.4 อาชีพที่ต่างกันของผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อการให้บริการของบุคลากรด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการให้บริการของบุคลากรด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการและด้านความพร้อมในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 สิ่งสนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่งผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาล เอกชน ผลการศึกษา พบว่า

4.2.1 ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.2 ปัจจัยด้านระยะเวลาารอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.3 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านทรัพยากรในการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการให้บริการ คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.4 สื่อที่ทำให้รู้จักโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการให้บริการ คือ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.5 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการติดต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.6 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ คือ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือปวช. ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท เขตพื้นที่ที่อาศัย ณ ปัจจุบัน คือ ลาดพร้าว และสิทธิที่มาใช้บริการในการรักษาพยาบาล คือ ประกันสังคม สิ่งสนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการลำดับแรกคือเยี่ยมผู้ป่วย ระยะเวลาารอรับบริการ คือ 15 นาที ซึ่งส่วนใหญ่มาใช้บริการครั้งแรก สื่อที่ทำให้รู้จักโรงพยาบาล คือ ญาติและครอบครัว ระยะเวลาในการติดต่อและประสานงาน หรือขอความช่วยเหลือในด้านข้อมูลอื่นๆ น้อยกว่า 10 นาที และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการ เพราะเป็นโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียง ซึ่งสามารถสรุปผลและอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การให้บริการของบุคลากรที่มีต่อผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 โดยพึงพอใจลำดับแรกคือทรัพยากรในการให้บริการ ในส่วนของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือความเชื่อมั่นในการให้บริการ ในส่วนของบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ในส่วนของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมในการให้บริการ ในส่วนของกระตือรือร้นในการให้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ในส่วนของเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของแพรพรณ ทูลธรรม (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรีพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านข้อมูลที่ได้รับ ส่วนสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพบริการ อยู่ในระดับเดียวกันคือปานกลาง สอดคล้องกับทฤษฎีของเพนชานสกีร์ และโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981) ได้ให้แนวคิด ทัวไปถึงลักษณะการเข้าถึง หรือการใช้บริการในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสมระหว่างผู้ป่วย และ ระบบของการบริการสุขภาพ คือ การเข้าถึงแหล่งบริการ คือ ความสามารถที่จะใช้แหล่งบริการได้ อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของแหล่งบริการ และการเดินทางของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชาง (ลดา สรณรักษ์, 2543 ;อ้างอิงจาก ชาง ,1997) ได้ศึกษามิติตัวชี้วัดและการประเมินคุณภาพที่ผู้ป่วยรับรู้ได้เกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล ไว้ว่า ผู้รับบริการรู้ได้ในเรื่องของโครงสร้างซึ่งได้แก่ การจัดการด้านความสะดวกสบาย ความสะอาด อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมอากาศ แสง และเสียง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกัน มีอายุที่ต่างกัน มีการศึกษาที่ต่างกัน มีอาชีพที่ต่างกันและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสิ่งสนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ สื่อที่ทำให้รู้จักโรงพยาบาลและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของจุฑามาศ คุประตกุล (2554) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลของโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานครจุดประสงค์ เพื่อศึกษาด้านส่วนตัว และด้านครอบครัวกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมิติเวช ผลการวิจัยตัวแปรที่มีผลความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและเหตุผลที่มาทำการรักษา ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ คือระดับการศึกษาปริญญาตรี ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์คือ เพศ อายุ ที่อยู่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับการบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของมณฑิรา สันติภาพ

มณฑล (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้ำที่มีต่อโรงพยาบาลยันฮี โดยมีผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลยันฮี ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและผลจากการวิจัยพบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลยันฮี เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 24 - 32 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ซึ่งผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลยันฮี ดังกล่าวมีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 7 ด้าน (7Ps) อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการทั้งในด้านการกลับมาใช้ซ้ำ และในด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักไปในทิศทางเดียวกัน อย่างที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของลดา สรณลักษณ์ (2553) จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุโรงพยาบาลขอนแก่น จากกลุ่ม ตัวอย่างคือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุจำนวน 178 คน ผลจากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจ ในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุโรงพยาบาลขอนแก่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อการตอบสนองในกิจกรรมบริการและพฤติกรรม บริการ ในด้านการบริการบัตร ระบบบริการพยาบาลและการจัดการสิ่งแวดล้อม ส่วนในเรื่องของการจัดบริการตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการในคุณภาพงาน บริการพยาบาลของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากต่อการตอบสนองในกิจกรรมบริการ และพฤติกรรมบริการในด้านระบบบริการและระบบบริการพยาบาลส่วนเรื่องของการจัดบริการ สิ่งแวดล้อมและการจัดบริการตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย ผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการจะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น อาจจะมีบุคลากรที่คอยช่วยแนะนำถึงรายละเอียดและวิธีขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ หรืออาจทำป้ายประกาศ หรือตัวอย่างเอกสารที่กรอกสมบูรณ์แบบแล้วให้ไว้สำหรับบุคคลที่มาใช้บริการได้กรอกข้อมูลได้ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อที่จะสามารถช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของเจ้าหน้าที่ได้ ขั้นตอนหนึ่งอีกด้วย อีกทั้งบุคคลที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความคาดหวังในการได้รับบริการสูงด้วย เพราะได้รู้สิ่ง ต่างๆมากกว่า ความคาดหวังต่อบริการจึงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ อาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย โรงพยาบาลต้องทำการวิเคราะห์ความต้องการในแต่ละช่วงอายุ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลอาจจะต้องปรับให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจโดยรวมให้สอดคล้องกับราคาของโรงพยาบาล เช่นการจัดทำโปรแกรม ในการตรวจ หรือรักษาโรคต่างๆ ซึ่งยังคงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการที่มีอยู่ และโรงพยาบาลก็ต้องมีการ

ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะในเรื่องของระยะเวลาในการรอรับการ ตรวจรักษาจากแพทย์ ดังนั้นอาจ ต้องเพิ่มจำนวนแพทย์ที่ทำการตรวจรักษาให้มากขึ้น หรือมีแพทย์เวรสำรองในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการ เป็นจำนวนมาก เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการสามารถตรวจวินิจฉัยได้อย่างต่อเนื่อง และผู้ที่ รับผิดชอบกลุ่มแพทย์ต้องมีการกำหนด มาตรการให้แพทย์ออกตรวจตรงตามเวลา เพื่อที่จะได้เป็นไป ตามคิวนัดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งใน ส่วนของทีมพยาบาลควรเพิ่มเรื่องการให้ความรู้ด้านสุขภาพ ใน เชิงป้องกันแก่ผู้ใช้บริการ หรืออาจจะต้องปรับกลยุทธ์ในด้านการให้บริการช่วงระหว่างที่ ผู้ใช้บริการรอคอยแพทย์ เช่นการจัด สิ่งแวดล้อม กิจกรรม การให้ความรู้เชิงสุขภาพ จัดเครื่องดื่มหรือ หนังสือให้อ่านอย่างเพียงพอ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการรอคอยแพทย์ไม่น่าเบื่อ รวมทั้งเรื่องความ ต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการทุกจุดสัมผัสที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน (Touch point) ที่ ผู้ใช้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงบริการที่เหนือความคาดหมาย