

คุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ชะเชิงเทรา

Service quality of Kasemrad Chachoengsao Hospital

สุภานาฏ สาลิกา¹

เกษม สวัสดิ์²

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
เลขที่ 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ชะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการและศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพผสมผสานกัน ในการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (SD scale คะแนน 0-10) ลูกค้ำผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มค้ำนึ่งถึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ชำนาญงานบริหารของโรงพยาบาล จำนวน 5 คน ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้แบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง และแบบเปิด (Structured Interviews and Open-end Questions) สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Samples Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลวิจัยพบว่าโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ชะเชิงเทรา มีคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=6.960$; S.D.=1.591) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (66.8%) มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=6.822$, S.D.=1.654) และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการในระดับสูง ($\bar{X}=7.237$, S.D.=1.240) กลุ่มผู้บริกรที่มีรายได้

มากกว่า 50,000 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการในระดับสูง ($\bar{X} = 7.546$, S.D.=1.322) และมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด กลุ่มผู้ใช้บริการสวัสดิการของบริษัทที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 6.418$, S.D.=1.956) และมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด

เมื่อพิจารณารายด้านคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในข้อสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล เช่นความสะอาด อากาศถ่ายเท และสถานที่สวยงาม มีคะแนนคุณภาพบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 7.305$, S.D. = 1.947) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีคะแนนคุณภาพบริการ โดยเฉพาะในข้อบริการได้ถูกต้องตามเวลา/ตรงต่อเวลา มีคะแนนคุณภาพบริการน้อยสุด ($\bar{X} = 6.360$, S.D.=2.144)

กลุ่มที่มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด โรงพยาบาลควรรักษาสัมพันธภาพมีการจัดการให้บริการสุขภาพอย่างครบวงจรทั้งด้านการส่งเสริม การป้องกัน การรักษา และการฟื้นฟู กลุ่มที่มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุดโรงพยาบาลควรสร้างสัมพันธภาพที่ดี การบริการที่ตรงต่อเวลานัด จัดโปรแกรมที่น่าสนใจต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความภักดีใช้บริการตลอดไปและในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาแยกแผนกในการเก็บแบบสอบถามเพื่อที่จะสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดให้มีคุณภาพบริการดียิ่งขึ้น

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ

ABSTRACT

The objectives of this study were to measure and comparative the level of service quality according to personal factors of customers. Using both quantitative and qualitative research methodology. For quantitative research, 400 customers were selected by probability sampling and using questionnaires (SD scale, score 0-10). For qualitative research, 5 experts were selected by purposive sampling and using in-depth interviews, structured interviews, and open-ended questions. The statistics used were percentages, means, standard deviations, Independent Samples Test, and One-way ANOVA.

The research found as follows: the level of overall services quality had the quite high level ($\bar{X}=6.960$, S.D =1.591), 66% of customers were female, had service quality at quite high level ($\bar{X}=6.822$, S.D =1.654) and male had at high level ($\bar{X}=7.237$, S.D =1.240). A group of customers who earns more than 50,000 Baths per month had at high level ($\bar{X}=7.546$, S.D =1.322) and had the highest average score. A group who use the company welfare had quite high level ($\bar{X}=6.418$, S.D =1.956), but the lowest score. Considering about tangible of service quality, the hospital's environment such as cleanliness, ventilation, beautiful place had the highest score. ($\bar{X}=7.305$, S.D =1.947). Trust and believe, especially of service available on time had the lowest score. ($\bar{X}=6.360$, S.D =2.144)

The hospital should keep good relationship with a group which had average high score, by providing health care programs of promotion, prevention, treatment and also rehabilitation. For a group which had average low score, building good relationship, good service, service available on time and special promotion are very importance to make trust. The next future study should be performed by collecting data to the service sections for continuous improvement of better hospital services.

Key word: Service Quality

บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันประชาชนมีกำลังซื้อที่สูงขึ้น ประกอบกับพฤติกรรมที่ต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็ว มากขึ้น จึงทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยรวมทั้งการให้บริการที่สะดวกสบายกว่า พูลสุข นิลกิจศรานนท์ วิจัยอุตสาหกรรมธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2562 ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มเติบโตดีต่อเนื่องเฉลี่ย 10-13% ในช่วงปี 2562-2564 โดยได้แรงหนุนจากการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคมไทย อาทิการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การขยายตัวของชุมชนเมืองและการเพิ่มขึ้นของชนชั้นกลาง ผนวกกับกระแสการดูแลสุขภาพกำลังอยู่ในความสนใจของคนทั่วโลกผู้ประกอบการเร่งขยายการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมให้ธุรกิจมีห่วงโซ่อุปทานครบวงจรรองรับความต้องการใช้บริการที่หลากหลายและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามดูเหมือนว่าโรงพยาบาลเอกชนจะมีความสามารถในการสร้างรายได้และกำไรในสัดส่วนที่ดี แต่ด้วยการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นการเข้าซื้อและควบรวมกิจการ (M&A) รวมถึงการรวมกลุ่มกันของโรงพยาบาลต่าง ๆ ทำให้โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็กอาจจะต้อง ประสบกับการดำเนินธุรกิจที่ลำบากมากขึ้น รวมทั้งกระแสการร้องเรียน โรงพยาบาลเอกชนที่ดูจะมีมากขึ้น อาทิ ค่ายา ค่า บริการทางการแพทย์ที่แพงเกินจริง การให้บริการที่เหลื่อมล้ำการรอรับบริการนาน ไม่ได้รับการส่งต่ออย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งข้อร้องเรียนเหล่านี้อาจทำให้โรงพยาบาลเอกชนถูกกำกับ ควบคุมราคาและค่าบริการทางการแพทย์ให้มีราคาและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวมทั้งอาจถูกหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านสาธารณสุขเข้ามาควบคุมคุณภาพการให้บริการ จากสาเหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และกำไรของโรงพยาบาลเอกชนในอนาคต ทำให้โรงพยาบาลเอกชนต้องย้อนกลับมาใส่ใจพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ยังสามารถรักษารฐานลูกค้าเดิม และแสวงหาลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการ เพิ่มเติมได้อีกด้วย ซึ่งคนวัยทำงานที่มีอายุระหว่าง 15-59 ปี น่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของ โรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากมีกำลังซื้อสูงกว่ากลุ่มลูกค้าอื่น และช่วงของอายุที่ค่อนข้างยาวนาน ย่อม มีโอกาสเกิดการใช้จ่ายได้บ่อยครั้ง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา เพื่อช่วยให้เข้าใจ ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ และเพื่อเป็นแนวทางไปการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทราให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้รับบริการมารับบริการ โรงพยาบาล เกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 0.5 % กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะเจาะจงเป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ระดับผู้จัดการแผนก ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา ทั้งหมดจำนวน 5 ราย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา

ที่มาใช้บริการด้านสุขภาพทั้ง 2 แผนก โดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด และได้ทำการแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับอาชีพ รายได้ การศึกษา วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการแบบสอบถามแบบปลายปิดหรือแบบเลือกตอบ Check(list) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาขาศัลยกรรมของผู้ป่วยและญาติใน 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา มีลักษณะคำถามเป็นแบบ SD-Scale (Semantic Differential Scale) โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 10 ระดับ (Rating scale)

ส่วนที่3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการเขียนแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมโดยการสำรวจ (Survey) ด้วยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มารับการรักษาพยาบาลที่บ้าน และนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมด 400 คน โดยวิธีสุ่มค้ำนึ่งถึงความน่าจะเป็น วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ชำนาญงานบริหารโรงพยาบาล เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง จำนวน 5 คน ทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างและแบบเปิด

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายปิด วิเคราะห์โดย
 - สถิติเชิงพรรณนา Descriptive (statistics) ได้แก่ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
 - สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติ Independent sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (analysis of variance : One-way ANOVA)
2. วิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างและแบบเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดกลุ่มข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูลที่รวบรวมมาทั้งหมด จัดลำดับตามเนื้อหาที่ศึกษาแล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ตีความหมาย และหาข้อสรุป

ผลการวิจัย

1. คุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา พบว่าโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ฉะเชิงเทรา มีคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=6.960$; S.D.=1.591) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ฉะเชิงเทรา พบว่า

กลุ่มตัวอย่างสัดส่วนของเพศชายมีจำนวน 133 คนคิดเป็นร้อยละ 33.3 มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย $\bar{X} = 7.237$, S.D = 1.240 เพศหญิงมีจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย $\bar{X} = 6.822$, S.D = 1.654 คะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุระหว่าง 31-40 ปีมีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย $\bar{X} = 7.050$, S.D = 1.612 กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยสุด 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5 มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด $\bar{X} = 7.446$, S.D = 1.464 และกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด $\bar{X} = 6.662$, S.D = 1.687

ระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 179 คนคิดเป็นร้อยละ 44.8 และมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด $\bar{X} = 6.712$, S.D= 1.854 ในกลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท/เดือนมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด $\bar{X} = 7.546$, S.D=1.322

จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 248 คนคิดเป็นร้อยละ 62 และมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด $\bar{X} = 6.875$, S.D = 1.728 ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด $\bar{X} = 7.300$, S.D=1.384

อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 176คน คิดเป็นร้อยละ 44 มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย $\bar{X} = 6.842$, S.D = 1.758 กลุ่มอาชีพ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไปมีจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย $\bar{X} = 6.76$, S.D=0.817 ในกลุ่มอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจมีค่าคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด $\bar{X} = 7.228$, S.D=1.350 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงานมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย น้อยที่สุด $\bar{X} = 6.479$, S.D=1.613

จ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยการทำประกันสุขภาพจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด $\bar{X} = 7.361$, S.D=1.078 จ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยบัตรเครดิตน้อยที่สุดจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย $\bar{X} = 7.069$, S.D= 1.548 การจ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยสวัสดิการของบริษัทที่ทำงานมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด $\bar{X} = 6.418$, S.D=1.956

จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษา 3-5 ครั้ง จำนวน 161 คนคิดเป็นร้อยละ 40.3 มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย $\bar{X} = 6.910$, S.D=1.543, 7 ครั้งขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย $\bar{X} = 7.028$, S.D=1.704 จำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการรักษา 4-6 ครั้งมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด $\bar{X} = 7.188$, S.D.=1.492 และจำนวน

ครั้งที่เคยเข้ารับการรักษา 0-2 ครั้งมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด

$\bar{X}=6.763, S.D=1.716$

2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ชะเชิงเทราในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจพบว่าผู้รับบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ชะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยมีระดับคุณภาพบริการค่อนข้างสูง ($\bar{X}=6.659, S.D=1.780$)

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ พบว่าผู้รับบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ชะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยมีระดับคุณภาพบริการค่อนข้างสูง ($\bar{X}=6.966, S.D=1.874$)

ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ชะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยมีระดับคุณภาพบริการค่อนข้างสูง ($\bar{X}=6.828, S.D=1.787$)

ด้านการเอาใจใส่ พบว่าผู้รับบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ชะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยมีระดับคุณภาพบริการสูง ($\bar{X}=7.038, S.D=1.673$)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าพบว่าผู้รับบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ชะเชิงเทราโดยเฉลี่ยมีระดับคุณภาพบริการสูง ($\bar{X}=7.234, S.D=1.583$)

สรุปว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=7.234, S.D=1.583$) เนื่องจากสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล เช่นความสะอาด อากาศถ่ายเท และสวยงาม มีคะแนนมากที่สุด 7.305 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X}=6.659, S.D=1.780$) เนื่องจากการบริการได้ถูกต้องตามเวลา/ตรงต่อเวลาคะแนนเฉลี่ย 6.360 เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนน้อยสุด

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผลการศึกษาวิจัยคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ชะเชิงเทรา สรุปได้ดังนี้
เพศ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง จากฐานข้อมูลประชากรของจังหวัด
ชะเชิงเทรา (2562) มีประชากรเพศหญิงมากกว่าเพศชาย 3% และเพศหญิงมีความ
ต้องการบริการสุขภาพมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับการศึกษา ของจารี ศรีปาน(2554)
และปรารธนา มะลิไทย (2553) ซึ่งพบว่าเพศหญิงและเพศชายมีพฤติกรรมการดูแล
สุขภาพ และความต้องการบริการสุขภาพที่แตกต่างกัน

อายุจากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 181คน คิด
เป็นร้อยละ 45.3 จากสถิติการเจ็บป่วย 5 อันดับโรคของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์
ชะเชิงเทรา ได้แก่ กลุ่มโรคระบบทางเดินอาหาร ระบบทางเดินหายใจ ระบบทางเดิน
ปัสสาวะ ระบบสืบพันธุ์ ระบบต่อมไร้ท่อ ตามลำดับ ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในกลุ่มอายุ
ดังกล่าวเนื่องจากเป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยทำงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้นทำให้เกิด
ภาวะเจ็บป่วยได้ง่าย กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไปมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด(\bar{X}
 $\bar{X}=7.446$, S.D=1.464) และกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด (\bar{X}
 $=6.662$, S.D =1.687)

รายได้ จากการศึกษพบว่า ผู้รับบริการมีรายได้ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 20,001-30,000
บาท/เดือน จำนวน 179 คิดเป็นร้อยละ 44.8.เนื่องจากเป็นเงินเดือนของพนักงาน
บริษัทเอกชนทั่วไปที่อยู่ในระดับนี้และ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมี
ค่าตอบแทนชั่วโมงการทำงานนอกเวลาค่อนข้างสูง ในกลุ่มรายได้มากกว่า 50000บาท/
เดือนมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} =7.546, S.D=1.322) กลุ่มที่มีรายได้น้อย
กว่า 20,000 บาท/เดือนมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด (\bar{X} =6.712, S.D=1.854)

ระดับการศึกษา จากการศึกษพบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรีซึ่งกลุ่มการศึกษาเหล่านี้ต้องการได้รับการรักษาในสถานพยาบาลที่มีคุณภาพ ดังนั้นเมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนย่อมต้องการได้รับการตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูง กลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=7.300$, S.D=1.384) การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด($\bar{X}=6.875$, S.D=1.728)

อาชีพจากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มาใช้บริการมากที่สุดเนื่องจากเบิกบริษัทของตนได้และสามารถเบิกประกันชีวิตกลุ่มที่บริษัทได้อีกทางหนึ่ง และโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมผู้รับบริการสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการในช่วงเย็นหลังเลิกกลุ่มอาชีพงานราชการ/รัฐวิสาหกิจมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=7.228$, S.D=1.350) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X}=6.842$, S.D=1.758)

วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาลพบว่าส่วนใหญ่จ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยการทำประกันสุขภาพ เนื่องจากที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนสะดวกและบริการที่มีคุณภาพ ที่สำคัญรวดเร็วในการจ่าย สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=7.350$, S.D=0.937)สวัสดิการของบริษัทที่ท่านทำงานมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X}=6.418$, S.D=1.956)

จำนวนครั้งที่เคยรับการรักษาในรอบระยะเวลาหนึ่งปีพบว่าส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการ 3-5 ครั้ง ซึ่งเป็นการเข้ารับบริการต่อเนื่องและตามแพทย์นัด กลุ่มเคยเข้ารับการรักษา 4-6 ครั้งมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=7.188$, S.D=1.492)และกลุ่มเคยเข้ารับการรักษา 0-2 ครั้งมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X}=6.763$, S.D=1.716)

อภิปรายผลสรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบ

ผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ ผู้รับบริการได้ให้ระดับคะแนนคุณภาพค่อนข้างสูง ด้านการเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

พบว่าระดับคะแนนคุณภาพสูง คุณภาพบริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้านคะแนนคุณภาพบริการค่อนข้างสูง ทั้งนี้ผู้มารับบริการนั้นทุกคนเป็นมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในภาวะใด ไม่ว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใดย่อมต้องการคุณภาพบริการที่อยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร.อ.หญิง นวลจันทร์ บุญบง (2541,บทคัดย่อ) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพฯไว้ 6 ประการคือ ความน่าเชื่อถือและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้ และการบริการเสริมอรรถาธิบายไม่ตรีของเจ้าหน้าที่ ความตรงเวลา และความสะดวกในการใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการและราคารนอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอเดย์และแอนเดอร์สัน(Aday&Anderson,1975อ้างถึงใน อรรถัญญา มานิตย์,2540,หน้า187) ได้ทำการศึกษาถึงพื้นฐานของผู้ป่วยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับการรักษาพยาบาลไว้ 6 ประการ คือ ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ซึ่งแยกเป็นการบริการการได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่แห่งเดียวกัน แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยแพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษาความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการความพึงพอใจ ต่อค่าใช้จ่ายการรักษาความเจ็บป่วย

สรุป

จากการศึกษาพบว่า คำถามในส่วนมีเอกสารแนะนำการปฏิบัติตัวก่อน-หลังการรักษา มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X}=7.023$, S.D=2.167) และด้านความน่าเชื่อถือไว้ว่างใจมีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด($\bar{X}=6.659$, S.D=1.780) คำถามในส่วนบริการได้ถูกต้องตามเวลา/ตรงต่อเวลาคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X} 6.360$, S.D=2.144)

ข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะทำการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทราเป็นระยะ ๆ เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ย่อมมีผลต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทรา
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ฉะเชิงเทราในแต่ละแผนกเพื่อจะได้ทราบคุณภาพบริการได้ชัดเจนและสามารถพัฒนาให้เป็นเลิศได้

เอกสารอ้างอิง

- รตนพร บุรีประเสริฐ(2550) คุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชน:กรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์รัฐ ประสานศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ.
- พลสุข นิลกิจสรานนท์(2562) วิจัยอุตสาหกรรมธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน.กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา.
- วศิน อวิรุทธ์นันท์,ภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2556)ปัจจัยการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์.วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ณัฐพัชร มณีโรจน์ และวีรวิชญ์เลิศไทยตระกูล (2556) การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัด ชลบุรี.เข้าถึงได้จาก <http://www.east.spu.ac.th/business/waaa-file/A128PY.pdf>
- ปริญญา พวงทับทิม (2560) คุณภาพการบริการความพึงพอใจโรงพยาบาล AAAอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก,คณะพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัฒนันท์ สุดประเสริฐ(2557) คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตมิล จำกัด (สาขาบางนา).การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาการจัดการทั่วไป,คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชาญกิจ อ่างทอง (2558) การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำไพ อภิสุนทรานกุล (2559) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา.วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาการบริหารการพยาบาล,คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุศราคม แก้วกระจ่าง(2558)ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการใน แผนกอายุรกรรมโรคมะเร็งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว.การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุริยสุนทรีย์ ทวนหอม(2553)ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร.การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อำไพ ทองยศ (2553)ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา.

Nyman, J.A. (1988) Theory of health insurance Health Adm Educ16(1) (Winter 1998):41-66. /Parasuraman,A.,Zeithaml&Berry (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing**,49,41-50.

Gronross, C. (1990) **Service management and marketing**. Lexington. MA. Lexington Books