

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์
SERVICE QUALITY AFFECTING SATISFACTION OF CUSTOMERS OF KASEMRAD
INTERNATIONAL RATTANATHIBETH HOSPITAL

โตพล กมลรัตน์
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Topol Kamolrat
Email:Kamolrat_t@hotmail.co.th
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,000 บาท ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.705) และ (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.823) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.896 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ร้อยละ 89.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

ABSTRACT

The objective of this research was to study service quality affected the satisfaction of customers of Kasemrad International Rattanaithibeth Hospital. The samples of this study were 385 customers using a simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the sample group were female, aged between 31-41 years old, single status, monthly income of more than 55,000 baht, with mostly had bachelor's degree. and had a career as a private company employee/employment. In addition, it was found that service quality factors and satisfaction factor were at high level of their opinions (\bar{X} = 4.19, S.D = 0.705) and (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.823) respectively.

The hypothesis testing results found that the quality of service affected the satisfaction of customers service of Kasemrad International Rattanaithibet Hospital was statistically significant level at the 0.05 with a forecast coefficient (R^2) at 0.896. It showed that the independent variable was service quality, affecting the dependent variable, namely the satisfaction of customers of Kasemrad International Rattanaithibet Hospital at 89.60 percent and when considering each aspect, it was found that there were 4 aspects: understanding and getting to know the service recipients, response to clients, confidence of clients and reliability affected the satisfaction of customers of Kasemrad International Rattanaithibet Hospital.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Kasemrad International Rattanaithibeth Hospital

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลได้วางรากฐานและจัดสรรการรักษาพยาบาลไว้อย่างเป็นระบบ ทั้งสิทธิ “หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ที่ครอบคลุมการรักษาคนไทยทั่วประเทศ 48 ล้าน คน (www.nhso.go.th บัตรทอง/บัตร 30 บาท) ส่วนคนทำงาน 13 ล้านคน ก็สามารถใช้สิทธิ “ประกันสังคม” ด้าน “ข้าราชการและครอบครัว” กว่า 100 กรม ใน 20 กระทรวง ก็มีสิทธิการรักษาพยาบาลจากกรมบัญชีกลาง จนอาจกล่าวได้ว่า “ทุกคน” มีพื้นที่สำหรับรักษาพยาบาล ยามเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน ขณะที่ประชาชนและบริษัทเอกชนอีกจำนวนหนึ่งซึ่งเป็น กลุ่มพรีเมียมและ กลุ่มไฮพรีเมียม แม้สามารถเลือกรักษา กับสถานพยาบาลตามสิทธิที่รัฐบาลพึงให้ แต่ “โรงพยาบาลเอกชน” กลับเป็น “ทางเลือก” ของคนส่วนใหญ่ ที่มักหลีกเลี่ยงความแออัด ไม่สะดวกสบายจากโรงพยาบาลของรัฐ โดยที่ไม่กังวลเรื่อง ค่าใช้จ่าย เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลในปัจจุบันที่ลูกค้าเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน สำนักงานสถิติแห่งชาติได้จัดทำ การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนเป็นประจำทุก 5 ปี โดยรวมโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนและจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลพ.ศ.2541 หรือจัดประเภท โรงพยาบาล ประเภท Q หมู่อ้อย 8610 กิจกรรมโรงพยาบาล ตามการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมประเทศไทย ปี2552 (Thailand Standard Industrial Classification: TSIC 2009) สำหรับการปฏิบัติงานก็รวบรวมข้อมูล ดำเนินการในช่วงเดือน พฤษภาคม-กรกฎาคม 2560 ข้อมูลที่นำเสนอเป็นผลการดำเนินกิจการในรอบปี 2559 (1 มกราคม-31 ธันวาคม 2559) โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศทั้งสิ้น 347แห่ง เป็นโรงพยาบาลและ สถานพยาบาลเอกชนที่มีขนาดน้อยกว่า31เตียง มีจำนวน 83 แห่ง หรือร้อยละ 23.9 ขนาด31-50 เตียงมีจำนวน 46 แห่ง หรือร้อยละ 13.3 ขนาด 51-100 เตียง มีจำนวน 100 แห่ง หรือร้อยละ 28.8 และที่มีขนาดมากกว่า100 เตียง มี

จำนวน 118 แห่ง หรือร้อยละ 34.0 ของจำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั้งสิ้น เจ้าของเป็นนิติบุคคลหรือบริษัทมหาชนที่บริหารแบบมืออาชีพ แพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพทำงานเต็มเวลาด้วยความเชี่ยวชาญแม่นยำ ย่นระยะเวลาในการวินิจฉัยรักษาและฟื้นฟู พึ่งพร้อมด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถให้บริการรักษาพยาบาลโรคและโรคเฉพาะทางที่ซับซ้อนได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นสัดส่วนการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ร้อยละ 20-30 ของประเทศ ทั้งยังได้รับมาตรฐานในประเทศอย่าง Hospital Accreditation หรือ HA โดยมีโรงพยาบาลเอกชนระดับ 2 และ 3 ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีสถานพยาบาลทั้งสิ้น จำนวน 1,409 แห่ง ได้รับการประเมินรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA จำนวนทั้งสิ้น 1,118 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 79.29 ซึ่งเป็นเอกชน 347 แห่ง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้โรงพยาบาลชะลอการพัฒนาคุณภาพ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน),2563)

ขณะที่ ในปี 2562 มีโรงพยาบาลเอกชนของไทย 69 แห่ง ได้รับมาตรฐานระดับสากลที่เน้น เรื่องการจัดการบริหารเพื่อความปลอดภัยจากนานาชาติ หรือ JCI Accredited Organizations ผู้ป่วยที่เข้ามาได้รับการรักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศทั้งสิ้นมีจำนวน 61.6 ล้านราย เป็นผู้รับบริการผู้ป่วยนอก 58.8 ล้านราย หรือร้อยละ 95.5 และเป็นผู้รับบริการผู้ป่วยใน 2.8 ล้านราย หรือร้อยละ 4.5 สำหรับจำนวนผู้ป่วยโดยเฉลี่ยต่อกิจการ มีประมาณ 177,642 รายต่อกิจการ ในจำนวนนี้เป็นผู้ป่วยนอก 169,562 รายต่อกิจการและผู้ป่วยใน 8,080 รายต่อกิจการ และส่วนหนึ่ง เป็นผู้ป่วย ระดับไฮพรีเมียม ที่เคยเดินทางออกไปรักษาต่างประเทศ(สำนักงานสถิติแห่งชาติ,2560)

ความสามารถในการแข่งขันด้านการให้บริการทางการแพทย์ของไทยยังเปราะบางหลายด้าน ผลสำรวจโดยมูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลังพบว่าโรงพยาบาลเอกชนไทยได้คะแนนเพียง 4.31 ต่ำกว่าประเทศผู้นำ เช่น เยอรมนี (7.0 คะแนน) สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และประเทศคู่แข่ง ได้แก่ สิงคโปร์ แต่สูงกว่ามาเลเซีย และอินเดีย โดยคะแนนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและกลยุทธ์ และด้านการผลิตต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศคู่แข่งมากที่สุด ส่วนความพร้อมในการเข้าสู่ธุรกิจ 4.0 พบว่าโรงพยาบาลเอกชนไทยได้คะแนนระดับปานกลาง โดยความพร้อมด้านกลยุทธ์และการลงทุนมีคะแนนน้อยที่สุด สำหรับเป้าหมาย 5 ปีข้างหน้า (ปี 2567) ผู้ประกอบการต้องการพัฒนาด้านกลยุทธ์และการลงทุนมากที่สุด ประเด็นดังกล่าวนับเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลเอกชนของไทยต้องให้ความสำคัญและเร่งพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในระยะข้างหน้า (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา,2563)

จากข้อมูลดังกล่าวมาแล้วนั้น จึงทำให้โรงพยาบาลเอกชนต่างๆเกิดการแข่งขันและพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพ ตามสาขาต่างๆที่โรงพยาบาลเอกชนเปิดให้บริการ ได้รับการรักษาที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและปลอดภัย มีคุณภาพ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Valarie A.Zeithaml, A.Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985;1990 อ้างใน รุ่งทิพย์ นิลพัท,2561) ประกอบไปด้วยปัจจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงยกระดับคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลให้สูงขึ้น และพัฒนาศักยภาพความสามารถในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยการคำนวณ ใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลคือ 385 คน ผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 385 คน ให้ครบถ้วนจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และทำการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้บริการ Google form ทำการแจกแบบสอบถามผ่านทางเฟสบุ๊ค และไลน์แอปพลิเคชัน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

3. ขอบเขตพื้นที่ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ เลขที่ 60 หมู่ 6 ตำบลเสาชองหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

4. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ.2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

2. เพื่อให้ทราบปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

3. เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาล สามารถนำผลวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรวมถึงการวางแผนสนับสนุนระบบบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาล

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Valarie A.Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L.Berry (1985-1990) อ่างใน รุ่งทิพย์ นิลพัท(2561) สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีเลิศ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หากได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ของผู้รับบริการ ซึ่งทั้ง 5 ด้าน

สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและประเมินความพึงพอใจออกมาเป็นบวก ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการที่มีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม รวมถึงมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร เช่น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน

2) ความเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่อผู้ใช้บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ เช่น ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ได้รับรางวัล ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ มีความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารสัญญาต่าง ๆ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ มีการบริการที่เป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เช่น ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ หรือติดต่อ ผ่านทาง Line เข้าถึงข้อมูลผ่าน Website หรือ Application ในการตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความน่าเชื่อมั่นในชื่อเสียงและความมั่นคงของผู้ให้บริการ ความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น ความปลอดภัย ในการทำธุรกรรมทางการเงิน การบริการจากพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ความสามารถในการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีสัมมาคารวะ มีกิริยามารยาทที่ดี

5) การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง ใส่ใจการรับฟังปัญหาความคิดเห็น สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และมีบริการให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพบริการ Roberts-Lombard (2009) และ Kotler (2003) อ่างในนราธิป แนวคำดี, กฤษณ์ ทักษุหา, ดวงใจ อังโก๊ะ(2562) ได้นิยามความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าหรือบริการ และผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้จริง หากผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจ หากผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือผิดหวัง ดังนั้นความพึงพอใจของผู้บริโภคจะถูกผลักดันจากความคาดหวังจากการได้รับบริการหรือ ความคาดหวังที่จะได้รับจากคุณภาพ

เขาวลิต อะหมัด (2546) อ่างใน อัครณี ภักดีวงศ์(2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่าจำนวน 230 คนที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการมารับบริการ ด้านการประสานงานในการมารับบริการ ด้านความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ส่วนปัจจัยด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะา ภาวะการเจ็บป่วย และปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการ สิทธิการรักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่าไม่มีผลกับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) อ่างใน จารุวรรณ กนกทอง (2559) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

เป็นโรงพยาบาลเอกชนทั่วไปที่ให้บริการแบบบูรณาการด้านการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ และการสร้างเสริมสุขภาพ ให้กับประชาชนในจังหวัดนนทบุรี กรุงเทพมหานคร และรอยต่อ จังหวัดใกล้เคียง เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 มีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง มีแพทย์เฉพาะทางหลากหลายสาขา และเพียบพร้อมด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย ได้แก่ MRI 1.5 Tesla, Digital Mammogram, Colonoscopy, ERCP Laparoscopy, CT SCAN 256 Slice, Ultra-Sonogram Arthroscopy, X-Ray C-Arm, Laboratory Automation Fully System

วิสัยทัศน์ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ เป็นโรงพยาบาลเอกชน ผู้นำในการให้บริการสุขภาพในเขตวงแหวนตะวันตก(West Gate)ของกรุงเทพมหานคร ภายใต้มาตรฐานแห่งชาติผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ

พันธกิจ

- ให้การดูแลรักษาพยาบาลตามมาตรฐานสากลเพื่อความเป็นเลิศด้านการรักษาและการให้บริการ
- สร้างองค์กรที่มุ่งเน้นสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ
- สร้างเสริมสิ่งแวดล้อมในการทำงานและสิ่งแวดล้อมรอบโรงพยาบาลให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการและพนักงานสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture)
- ให้การบริการผู้ป่วยด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ มีจำนวนเตียงรวมทั้งหมด 400 เตียง โดยมีโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น เป็นศูนย์ผ่าตัดหัวใจในการรับส่งต่อ และมีโรงพยาบาลระดับ Tertiary Care อีก 1 สาขาในชื่อ โรงพยาบาลเวสต์ เมดิคอล (WMC) โดยปัจจุบันกลุ่มโรงพยาบาลในเครือประกอบด้วย โรงพยาบาลจำนวน 13 สาขาอยู่ในกลุ่มโรงพยาบาลของ บริษัท บางกอก เซน ฮอพิทอล จำกัด (มหาชน) จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ในชื่อ Bangkok Chain Hospital Co., Ltd. (BCH) (โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์, 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลภา ยิ้มปราโมทย์(2559)ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคนวัยทำงานที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม2 พบว่ามีความพึงพอใจต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุดความพึงพอใจต่อการบริการของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความมั่นใจของผู้มารับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก

ดวงดาว ภูครองจิตร และคณะ(2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผลการศึกษาคุณภาพของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้ รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้ บริการของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยการคำนวณ ใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล คือ 385 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าความถี่ (Frequency) กับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) กับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,000 บาท ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.705) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.716) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.634) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.771) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.848) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.799) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.823)

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของกรบริการ (x1)	0.020	0.015	0.500	0.618
2. ด้านความเชื่อถือได้ (x2)	0.187	0.163	3.987	0.000*
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x3)	0.270	0.262	6.252	0.000*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (x4)	0.184	0.173	3.726	0.000*
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (x5)	0.368	0.380	8.855	0.000*
ค่าคงที่	-0.194		-2.078	0.038

$R = 0.946$, $R^2 = 0.896$, $SEE = 0.268$, $F = 650.245$, $Sig. = 0.000$, * = $P < 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการ มีตัวแปรอิสระทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 89.60 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.896 และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือได้ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากโรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือของชื่อเสียงและการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงภายใต้การบริหารงานของกลุ่ม บางกอก เซ็น ฮอสพิทอล จำกัด(มหาชน) มีสาขามากถึง 13 สาขาและขยายไปยังต่างประเทศ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงและการบริหารงานของคณะบริหารของโรงพยาบาลโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โรงพยาบาลคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยและสร้างความรู้สึกรู้สึกถึงความมั่นใจในความปลอดภัยด้านการรักษาพยาบาล แพทย์/พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์มีทักษะความรู้ความสามารถ จึงทำให้ คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องงานวิจัยของ วริศรา เบ้าบุญและพานิสตีตะกะลิน (2561) ที่ศึกษาระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย ปัจจัยส่วนบุคคลคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉินของผู้รับบริการ สถิติที่ใช้คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที่(Paired t-test)ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในทุกมิติ

และภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเพราะว่าโรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น JCI, HA และมีแพทย์เฉพาะทางที่มีความรู้ความชำนาญหลากหลายสาขา การให้บริการด้วยความรวดเร็ว รวดเร็ว แม่นยำและปลอดภัย การรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของลัดดาวัลย์ จาดพันธ์อินทร์, สมโภช รัตโอฬาร, อารยา ประเสริฐชัย (2563) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนกไทยกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคาดหวังของผู้รับบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนกไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.5 2) การรับรู้ของผู้รับบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนกไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ย 3.84 และ 3) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนกไทยสูงกว่าการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการตามความเป็นจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 3) การตอบสนองผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตวงแหวนรอบนอกฝั่งตะวันตก ซึ่งจัดว่าเป็นเส้นทางที่มีการเดินทางจำนวนมาก โรงพยาบาลจึงเป็นศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉินทำให้ตอบสนองผู้มาใช้บริการได้รวดเร็ว มีห้องปฏิบัติการกลางที่ใหญ่ระบบ Automation และศูนย์ X-Ray MRI ทำให้การวินิจฉัยรวดเร็ว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของโสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) ซึ่งศึกษาคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนมีพนักงานที่พร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันทีรวมถึงมีความความเต็มใจในการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการและสร้างความมั่นใจในการให้บริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญา จึงมีผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์มีระดับความคิดเห็นด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการอยู่ในระดับมากและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเพราะว่าการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง มีการรับฟังปัญหาและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารทางโซเชียลและสื่อต่างๆ ได้รวดเร็ว และมีบริการที่หลากหลายให้เลือกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การบันทึกข้อมูลที่สำคัญทางการแพทย์เช่นประวัติการแพ้ยา ประวัติสำคัญในการรักษา จึงทำให้การบริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม (2559) ที่ศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 33.2 และไม่พบระดับน้อยเรียงลำดับตามคะแนนรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 2) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของการ

บริการ สามารถอธิบายได้ว่าผู้รับบริการให้การยอมรับต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเชื่อมั่นในการบริการ บุคลากรและเจ้าหน้าที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับที่มากที่สุดแต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องจาก แพทย์ / พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชนต่าง ภายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม พูดจาสุภาพ อภัย क्षยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวสวัสดิและเต็มใจให้บริการ และเป็นโรงพยาบาลเอกชนระดับไฮพรีเมียม ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลติดถนนใหญ่ในเขตเวสเกตและมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ แม้ว่าจะพบสถานที่จอดรถไม่เพียงพอบ้างเนื่องจากพื้นที่จำกัดมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งโรงพยาบาล ปัจจุบันขยายอาคารจอดรถ 4 ชั้นพร้อมลิฟท์และรถกอล์ฟไว้บริการ พื้นที่รับส่งผู้ป่วยที่นั่งรอรับบริการ มีห้องอาหาร เปิดใหม่และห้องน้ำมีความสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและมีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับ ซึ่งเป็นการบริการที่ดีอยู่แล้วจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงดาว ภูครองจิตร และคณะ(2559) ซึ่งศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผลการศึกษาคุณภาพของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้ รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้ บริการของโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ รับบริการ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นแก่ผู้ รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ แสดงว่าผู้รับบริการ เห็นว่ามีคุณภาพในการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านความเชื่อถือได้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ พบว่า การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก การเพิ่มการให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการเสมอภาคเท่าเทียมกัน จัดทำห้องหรือสถานที่ที่เป็นส่วนตัวไว้คอยให้ผู้ใช้บริการปรึกษาพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ได้สะดวก จะส่งผลต่อความพึงพอใจ เกิดความเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นรวมทั้งให้ทางโรงพยาบาลจัดอบรมด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น

2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับที่สอง ซึ่งระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษาที่มีความเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นจัดทำลำดับขั้นตอนในการพบแพทย์โดยใช้ลำดับคิวขึ้นระบบหน้าจอมอนิเตอร์ เพื่อให้ผู้บริการทราบลำดับและระยะเวลาารอคอยแพทย์ รวมทั้งมีการเพิ่มเรื่องของการรายงานผลวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการและ X-Ray เพื่อให้มีการตอบสนองได้รวดเร็ว จะช่วยส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกเป็นอันดับที่สาม แต่บางข้อเช่นโรงพยาบาลมีช่องทางที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ยังได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ควรเพิ่มช่องทางการตอบคำถาม ให้

ข้อมูลผู้ใช้บริการเช่น Line Application, Face book หรือ Web site ของโรงพยาบาล จัดให้มีเจ้าหน้าที่เชี่ยวชาญตอบคำถาม หรือจัดทำสื่อให้เข้าใจมากยิ่งขึ้นจะ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

4) ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ความเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับสุดท้ายเพราะการที่โรงพยาบาลได้รับรองมาตรฐานระดับประเทศและระดับโลกในด้านการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ดังนั้นต้องรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่องและพัฒนาหน่วยงานภายในโรงพยาบาล เช่น ห้องปฏิบัติการ เกล็ดกรรม X-Ray และอื่นๆให้มีมาตรฐานตามสายวิชาชีพกำหนด ประชาสัมพันธ์มาตรฐานที่ได้รับรองเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ เชื่อถือนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการและทางโรงพยาบาลต้องรักษาคุณภาพการให้บริการให้ได้อย่างสม่ำเสมอและได้มาตรฐานเพื่อให้มีการใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรเพิ่มการวิจัยจำแนกกลุ่มประชากรผู้มาใช้บริการเช่นผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก ผู้ใช้บริการผู้ป่วยใน ผู้ใช้บริการหน่วยตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการมีความต้องการที่แตกต่างกัน เพื่อพัฒนาโรงพยาบาลให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจครอบคลุมทุกกลุ่ม

2) ควรเพิ่มการวิจัยด้วยการวัด Net Promoter Score (NPS) ในการวัดความพึงพอใจและความภักดีของ ลูกค้าจะช่วยทำให้องค์กรมีความเข้าใจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้มากกว่าการพิจารณา จากค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร ทำให้สามารถวางแผนทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้ บริการให้ดียิ่งขึ้น

3) ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน (2552) *การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม ประเทศไทย ปี2552*

(*Thailand Standard Industrial Classification: TSIC 2009*) กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

จารุวรรณ กนกทอง (2559) *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

ดวงดาว ภูครองจิตร์ และคณะ (2559) *คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ* คั่นคว่าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ทิพย์สุนันท์ ศรีลาธรรม (2559) *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล* คั่นคว่าอิสระ สาขาวิชา การบริหารงานสาธารณสุข มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (2563) *บทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2563-65: ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน* สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/research/>

นราธิป แนวคำดี ฤกษ์ ทัพพญาและดวงใจ อังโก้ (2562) *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัดสาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร*. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University Vol.6 No.2 July-December 2019*, Nakhon Pathom Rajabhat University.

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. คั่นคว่าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์(2564) *ข้อมูลโรงพยาบาล* สืบค้นเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2564 จาก <https://www.kasemradinter.com/site/abouts>

ลัดดาวัลย์ จาดพันธุ์อินทร์, สมโภช รัตโองการ, อารยา ประเสริฐชัย (2563) *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ*

- ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
 คณิศร์ อิศระ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วริศรา เบ้าบุญและพาศินี สัตตะกะลิน (2561) ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่งาน
 อุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย คณิศร์ อิศระ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนปี 2560 สืบค้นเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม
 2564 จาก www.nso.go.th
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ผลการดำเนินงานตามภารกิจสำคัญของสถาบัน
 ปีงบประมาณ 2563 สืบค้นเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2564 จาก www.ha.or.th
- โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความ
 ไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี วิทยานิพนธ์
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อัครณี รักดีวงศ์การ (2561) สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การ
 มหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการในชุมชนประจำปีงบประมาณ 2561
 คณะวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสถิติ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.