

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF CUSTOMERS OF THE
SOMDECH PHRA PINKKLAO HOSPITAL.

กุลิลาภ งามลิมา
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Purilap Ngamsima
Email: 6214154527@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสิทธิการรักษากรมบัญชีกลาง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.554) และ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.633) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.696 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ร้อยละ 69.60 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ABSTRACT

Subject research service quality that affects satisfaction of customers of the Somdech Phra Pinkklao Hospital had the objectives to study service quality that affects satisfaction of customers of the Somdech Phra Pinkklao Hospital. The samples of the study were 400 customers of Somdech Phra Pinkklao Hospital selected based on 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 male aged between 21 – 30 years old, most of them completed bachelor's degrees, health insurance civil servant medical benefit scheme, had a career as a government employee, and monthly income less than 20,000 bath. It was also found that service quality factors and satisfaction factors overall there was a high level of their opinions ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.554) and ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.633) respectively.

The hypothesis testing results found that service quality affected the satisfaction of customers of the Somdech Phra Pinkklao Hospital was statistical significance level at 0.05. The forecast coefficient found as 0.696 ($R^2 = 0.696$) indicated that the independent variable, i.e. service quality affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of customers of the Somdech Phra Pinkklao Hospital at 69.60 percent. As for the results of hypothesis testing, it was found that responsiveness, assurance and tangible recipient which affected the satisfaction of customers of the Somdech Phra Pinkklao Hospital.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Somdech Phra Pinkklao Hospital

บทนำ

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) มียุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในระบบบริการสุขภาพ ให้มีความสำคัญกับการปฏิรูประบบบริการปฐมภูมิที่มีแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวกระจายครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อดูแลประชาชนในสัดส่วนที่เหมาะสม เร่งรัดพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิทั้งในเขตเมืองและชนบท พัฒนาคือความร่วมมือในด้านวิชาการ การวิจัย และการจัดการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขทุกระดับกับมหาวิทยาลัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการสุขภาพ ยุกระดับการให้บริการด้านสุขภาพโดยการพัฒนาและขยายขีดความสามารถของหน่วยบริการทุกระดับตั้งแต่ปฐมภูมิ ทติยภูมิ ตติยภูมิ และตติยภูมิขั้นสูง ตลอดจนความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์เฉพาะทาง สร้างศูนย์ความเชี่ยวชาญ ระดับสูงกระจายในพื้นที่เขตสุขภาพ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของการให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ให้มีความทันสมัยมากขึ้น มีเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่เหมาะสมและคุ้มค่าในทุกพื้นที่เขตสุขภาพ พัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก ไม่เป็นภาระเรื่องค่าใช้จ่าย พัฒนาศูนย์กลางด้านสุขภาพ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการใกล้ชิดลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเมื่อเกิดภาวะไม่พึงประสงค์ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และประชาชนในเรื่องกระบวนการรักษา สิทธิประโยชน์ และความคาดหวัง เพื่อให้บริการสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าเป็นหน่วยขึ้นตรงของกรมแพทย์ทหารเรือและเป็นสถานที่หลักของกองทัพเรือที่เปิดให้บริการด้านการแพทย์อย่างมีคุณภาพเป็นมาตรฐาน ใน พ.ศ. 2495 ได้เริ่มการก่อสร้างโรงพยาบาล พ.ศ. 2500 เปิดโรงพยาบาลโดยใช้ชื่อว่า “โรงพยาบาลทหารเรือบุคคโล” อนุมัติโดยกองทัพเรือ และวันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2502 ได้เปลี่ยนชื่อ “โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า” ปฏิบัติตามคำสั่งกระทรวงกลาโหมเพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว ผู้ทรงเป็นพระมหากษัตริย์พระองค์ที่ 2 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 และทรงเป็นผู้บัญชาการทหารเรือพระองค์แรกของประเทศไทย (กลุ่มงานประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า, 2563)

ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความเจริญเติบโตขึ้นเป็นลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยจากสถิติของผู้ใช้บริการของ ปี งบประมาณ 58 ผู้ป่วยนอก มีจำนวนการให้บริการ 493,938 ครั้ง จำนวนผู้ใช้บริการ 105,489 คน เฉลี่ยจำนวนการให้บริการ 1,353 ครั้งต่อวัน ปัจจุบันจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ผู้ป่วยนอก มีจำนวนการให้บริการ 547,964 ครั้ง จำนวนผู้ใช้บริการ 128,647 คน เฉลี่ยจำนวนการให้บริการ 1,501 ครั้งต่อวัน (สำนักงานสถิติทางการแพทย์ฝ่ายอบรมและวิจัย รพ.ฯ, 2565)

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีหน้าที่สำคัญ คือ ให้การบริการบำบัดรักษาผู้ป่วย ส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันโรค พัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ส่งเสริมสนับสนุนการค้นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ รวมถึงเป็นสถานที่ศึกษาของบุคลากรทางการแพทย์ ดำเนินธุรกิจในลักษณะของการให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ความประทับใจเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจมาใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจก็จะเกิดความชื่นชมต่อองค์กรอันเป็น

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร ความประทับใจจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ตรงของผู้ใช้บริการหรือคำแนะนำโดยผู้ที่เคยมาใช้บริการล้วนเกิดขึ้นจากองค์ประกอบสำคัญ คือ งานบริการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิณฑเกล้าได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่ตลอดเวลา ยกกระดับมาตรฐานให้ดีขึ้นและรักษามาตรฐานนั้นให้เป็นที่ประทับใจ พัฒนารูปแบบการให้บริการ การขยายพื้นที่ ปรับปรุงพื้นที่ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียบพร้อมมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ให้บริการ พัฒนาขั้นตอนกระบวนการเพื่อให้ความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพิ่มการบริการที่หลากหลาย ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อที่จะได้ส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดเมื่อได้รับการบริการ ปัจจุบันความต้องการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมีมากขึ้นหลากหลายด้าน ส่วนหนึ่งมาจากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น การก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ และความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการรับบริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิณฑเกล้าก็เพิ่มขึ้น เป็นสถิติที่บ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาลและปัจจัยสำคัญอย่างงานบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิณฑเกล้า โดยจะศึกษา คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990) อ้างใน รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้แก่ ปัจจัยด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิณฑเกล้าด้วยการพัฒนาแก้ไขปรับปรุง การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิณฑเกล้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิณฑเกล้า

สมมติฐานของงานวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิณฑเกล้า

ขอบเขตของงานวิจัย

1.ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิณฑเกล้าที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดโดยการใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนด ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่วสมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

2.ด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

3.ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

4.ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
3. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และตอบสนองความกับต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990) อังโน โตพล กมลรัตน์ (2564) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการเกิดจากความมุ่งหวังของผู้บริโภค ผู้ใช้บริการว่าจะได้รับ การบริการที่ดีตรงตามสิ่งหรือมุ่งหวัง 5 ด้าน และเมื่อสามารถทำให้ความต้องการของผู้รับบริการได้เกิดขึ้นตามความมุ่งหวัง ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและประเมินความพึงพอใจออกมาเป็นบวก ดังนี้

1. การเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง ใส่ใจการรับฟังปัญหาความคิดเห็น สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และมีการบริการให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ หมายถึง ความน่าเชื่อมั่นในชื่อเสียงและมั่นคงของผู้ให้บริการ รู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมการเงิน การบริการจาก

พนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ มีสัมมาคารวะ มีกริยามารยาทดี

3. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้ใช้งาน บริการที่มอบหมายให้แก่ผู้ให้บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ เช่น ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสในการให้บริการ มีความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารสัญญาต่าง ๆ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

4. การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ มีการบริการที่เป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เช่น ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ หรือติดต่อ ผ่านทาง Line เข้าถึงข้อมูลผ่าน Website หรือ Application ในการตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

5. ความเป็นรูปธรรมขอการบริการ หมายถึง งานบริการที่มีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็น เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม รวมถึงมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร เช่น ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ สิ่งที่คุณคนได้รับนั้นเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ตรงจุดประสงค์ ตรงความต้องการ ตรงความคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ หากมุมมองของการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งบริการมีความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกถึงความปลอดภัย จนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับในการบริการนั้นทำให้เกิดความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องเสียไป

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2564) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการในทางบวก เมื่อได้รับการเป็นไปตามที่คาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจและเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการบริการ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. เป็นโรงพยาบาลหลักระดับตติยภูมิที่สำคัญแห่งหนึ่งของกองทัพเรือ ตั้งอยู่ในเขตธนบุรี มีพื้นที่ติดต่อกับเขตราษฎร์บูรณะ เขตจอมทอง และเขตคลองสาน เป็นหน่วยขึ้นตรงกับกรมแพทย์ทหารเรือ จัดทะเบียนเป็นโรงพยาบาลขนาดเตียง ปัจจุบัน 750 เตียง เปิดให้บริการจริง 431 เตียง ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกปีละประมาณ 600,000 ราย

ซึ่งมีภารกิจหลักในการให้บริการทางการแพทย์สนับสนุนปฏิบัติการทางทหารและให้บริการสุขภาพแก่กำลังพลกองทัพเรือและครอบครัว รวมทั้งสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการรักษาพยาบาลประชาชน และเป็นสถาบันฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์ จากภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชต้องรับผิดชอบดูแลด้านสุขภาพให้แก่กำลังพลกองทัพเรือ และครอบครัวที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงอีกประมาณ 430,000 คน ซึ่ง โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนสามารถผ่านการรับรองมาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2008 ผ่านการรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และผ่านการรับรองกระบวนการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรลัญช์ วงษ์ศรีเผือก (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทวิทยุโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี เป็นกลุ่มผู้ประกอบการ ด้านบริการรับผลิตเครื่องประดับซึ่งมีขนาดพนักงานในโรงงานไม่เกิน 100 คน และสามารถรับผลิตเครื่องประดับได้ไม่เกิน 500 ชิ้นต่อวัน และผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทวิทยุโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.58) และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทวิทยุโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.57)

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทวิทยุโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 62.20 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.622 และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมดมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทวิทยุโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้านคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการและความเป็นรูปธรรมของการบริการ

โตพล กมลรัตน์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน มากกว่า 55,000 บาท ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, 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 คุณภาพการให้บริการที่

ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ร้อยละ 89.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าที่เป็นผู้ป่วยที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้น การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดโดยการใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลคือ 385 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าที่เป็นผู้ป่วยที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสิทธิการรักษากรมบัญชีกลาง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.554) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.584) ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.582) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.583) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.628) และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.633) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.633) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการบริการของบุคลากรโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.691) รองลงมาคือ การบริการของโรงพยาบาลตอบสนองความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.681) และ การบริการของโรงพยาบาลเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.701) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าดังนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1)	0.195	0.179	3.079	0.02*
2. ด้านความเชื่อถือได้ (X_2)	0.045	0.041	0.645	0.519
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้ บริการ (X_3)	0.303	0.301	4.980	0.001*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (X_4)	0.314	0.290	5.283	0.001*
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ (X_5)	0.091	0.091	1.656	0.099
ค่าคงที่	0.238		1.759	0.079

$R = 0.834$, $R^2 = 0.696$, $SEE = 0.351$ $F = 180.106$ $Sig. = 0.001$, * = $P < 0.05$

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.696 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ร้อยละ 69.60 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Beta = 0.301) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Beta = 0.290) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta = 0.179) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องจาก แพทย์และพยาบาลให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการได้อย่างละเอียดชัดเจน เป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โทพล กมลรัตน์ (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ พบว่า การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องจาก บุคลากรแสดงบัตรประจำตัวของโรงพยาบาล/ใบประกอบวิชาชีพ รวมถึงบุคลากรรักษาสิทธิของผู้รับบริการ เช่น การรักษาความลับของผู้รับบริการ ย่อมเป็นเหตุสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุริรัตน์ กอยขุนทด (2563) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องจาก บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี บริการด้วยกิริยาที่เป็นมิตร ほんสวัสดี วจีสรรค์ ขยันส่งยิ้ม ให้บริการดูญาติมิตร เป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโทพล กมลรัตน์ (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือต่อการดำเนินการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ซึ่งในการดำเนินการของโรงพยาบาลได้มีบุคลากรแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการรักษา และ ปฏิบัติได้ตรงตามที่แจ้งภายในเวลาที่นัดหมาย รวมถึงโรงพยาบาลมีการบันทึกข้อมูลอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน ใบรับรองแพทย์ ใบนัด มีการให้บริการได้ตามมาตรฐานและถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้รับบริการ มีการแก้ไขข้อขัดข้องเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้รวดเร็วและเหมาะสม ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถืออยู่ในระดับมากอยู่แล้ว คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อีรพจน์ ซาลี (2562) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ามีระดับความคิดเห็นด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เป็นเพราะว่าโรงพยาบาลเปิดรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเสมอ โรงพยาบาลได้ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ รวมไปถึง ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและช่องทางในการบริการที่หลากหลาย บุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าให้บริการด้วยความเข้าใจทุกความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับมากอยู่แล้ว คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ จึง ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พันธนิดา เรืองฤทธิ์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เป็นอันดับแรก แม้ว่าแพทย์และพยาบาลให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการได้อย่างละเอียดชัดเจนเหมาะสมดีอยู่แล้ว แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องการทำให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ต้องพยายามทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้นมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับที่สอง แม้ว่าบุคลากรแสดงบัตรประจำตัวของโรงพยาบาล/

ใบประกอบวิชาชีพ รวมไปถึง บุคลากรรักษาสิทธิของผู้รับบริการ เช่น การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ แต่อาจจะต้องปรับปรุง บุคลากรในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีขอบ ไม่รับสินบนในการให้บริการ บุคลากรต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบรายละเอียดของค่ารักษาพยาบาล ก่อนการเข้ารับบริการทุกครั้งอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก แม้ว่าบุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี บริการด้วยกิริยาที่เป็นมิตร หมั่นสวัสดี วจีสร้างสรรค์ ขยันส่งยิ้ม ให้บริการ ดุจญาติมิตร รวมไปถึง โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย เพียงพอ มีความพร้อมที่จะใช้และมีความเที่ยงตรง แต่โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าอาจจะต้องปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่ ให้มีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทสะดวกมากขึ้น เพิ่มที่นั่งระหว่างการรอรับบริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยตัวอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ซึ่งจะประเมินแนวทางในการจัดการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. (2563). *ประวัติโรงพยาบาล*.

สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 จาก <https://www.spph.go.th/aboutus.php?id=199>
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)*.

สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 จาก <http://dmsic.moph.go.th/index/detail/6991>

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์*

ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด. คั่นคว่าอิสระบริหารธุรกิจมหาชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โตพล กมลรัตน์. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์*

อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์. คั่นคว่าอิสระบริหารธุรกิจมหาชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรพจน์ ชาลี. (2562). *ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้าน*

ตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร). คั่นคว่าอิสระบริหารธุรกิจมหาชน, มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

พัฒน์ดา เรืองฤทธิ์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมือง*

ปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ*

ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลธัญบุรี.

วรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโร*

เทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุรรัตน์ กอยขุนทด. (2563). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการ*

เรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาษีเจริญ). ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานสถิติทางการแพทย์ฝ่ายอบรมและวิจัยโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. (2565). *สถิติการให้บริการ.*

สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565. จาก

<https://www.spph.go.th/spph-data.php?gid=152>

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* 49, Fall: 41 - 50