

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง
THE EFFECT OF SATISFACTION IN SERVICE QUALITY OF KASEMRAD
HOSPITAL, RAMKHAMHAENG

ณัฐวุฒิ แสนคำ

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nutthawut Saenkham

E-mail: golfgaep987107@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงในการให้บริการ ด้านความมั่นคง ด้านความเชื่อถือได้ กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง จำนวน 357 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย(X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD)

ผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 357 คน ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ

21-30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 , 41-50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 , 61 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ ต่ำกว่า 20 ปี , 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ โสด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และแยกกันอยู่, หย่าร้าง, หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 จำนวนตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาคือ ต่ำ

กว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็น พนักงานเอกชน จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือ รับราชการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6, นักเรียน / นักศึกษาจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8, พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2, และ เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือน มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 , 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 , ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4, 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ 10,0001 - 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้และด้านการเข้าถึงในการให้บริการตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ, โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง

ABSTRACT

The research topic is the effect of satisfaction in service quality of Kasemrad Hospital, Ramkhamhaeng. The objective is to study the satisfaction of service provided by customers who use the service at Kasemrad Ramkhamhaeng Hospital, namely the satisfaction factor in the service quality of Kasemrad Ramkhamhaeng Hospital. 1. Physical aspects that can be touched 2. In response to the needs of clients

3. Access to services 4. Security 5. Reliability Sample is the customers who use the services of Kasemrad Hospital, Ramkhamhaeng are 357 people. The tools used to collect data are questionnaires for data analysis using a computer for frequencies, percentages, means (\bar{x}), standard deviation (SD).

In this research, the major respondents were female which were 53.5% (191) and 46.5% (166) of sample size were male. There were 117 respondents (32.8%) aging 31-40 years old and other were age 21-30 years old (84, 23.5%), age 41-50 years old (72, 20.2%), age 61 years

old and over (60, 16.8%), under 20 years old and 51-60 years old (12, 3.4%). The main respondents status were married which are 56.6% (202), 33.3% (119) of single, and 3.4% (12) of divorce, separated and widows. Moreover, their education level mainly graduated bachelor degree (261, 73.1%) and below bachelor degree (72, 20.2%) followed by master degree or above (24, 6.7%). There were the occupation (131,36.7%), government (95, 26.6%), student (60, 16.8%), employees (47, 13.2%) and business owners (24, 6.7%).

Furthermore, most respondents have monthly income more than 30,000 baht (119, 33.3%), between 25,001 and 30,000 baht (95, 26.6%) followed 20,001 and 25,000 baht (60, 16.8%), less than 10,000 baht (48, 13.4%), 15,001 and 20,000 baht (23, 6.4%), 10,001 and 15,000 baht (12, 3.4%).

The satisfaction of the service quality of Kasemrad Ramkhamhaeng Hospital was at a high level when considered in each aspect, which was in the high level of satisfaction, which was reliability. Respectively, while the satisfaction level at the moderate level is the response to the needs of the clients Physical characteristics that can be touched and access to services respectively.

Keyword: satisfaction; service, Kasemrad Hospital, Ramkhamhaeng

บทนำ

การบริการที่มีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ คือทางเลือกที่กลุ่มผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ใช้ในการแข่งขันกันในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน การพัฒนาคุณภาพและการบริการต้องดำเนินการโดยบุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาลจึงจะเห็นผลที่ชัดเจนและต้องทำอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันกลุ่มผู้ใช้บริการกับโรงพยาบาลล้วนคาดหวังกับการบริการที่ดี อยากรได้มาตรฐานการดำรงชีวิตที่สูงจากเดิม หันมาใส่ใจในเรื่องสุขภาพมากขึ้น หากโรงพยาบาลให้การบริการที่มีความบกพร่อง ขาดการดูแล การเอาใจใส่ จนทำให้เกิดความเสียหายหรือการสูญเสีย ก็จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล และอาจส่งผลให้โรงพยาบาลในเครือเดียวกันเสียหายไปด้วย

การศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ रामคำแหง ว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ रामคำแหง มากน้อยเพียงใดและผู้เข้ารับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ रामคำแหง ที่แตกต่างกันหรือไม่ โดยคาดว่าข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะ

สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อเสนอบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการแก่ ผู้รับบริการ อีกทั้งยังสามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลต่าง ๆ ให้ธุรกิจโรงพยาบาลได้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ดังนี้ด้าน ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงในการ ให้บริการ ด้านความมั่นคงและ ด้านความเชื่อถือได้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ซึ่ง ลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนไม่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนมากที่สุดตามที่ปรากฏใน ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)(บุญธรรม จิตอนันต์, 2546) คือ จำนวน 357 คน ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกแบบการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

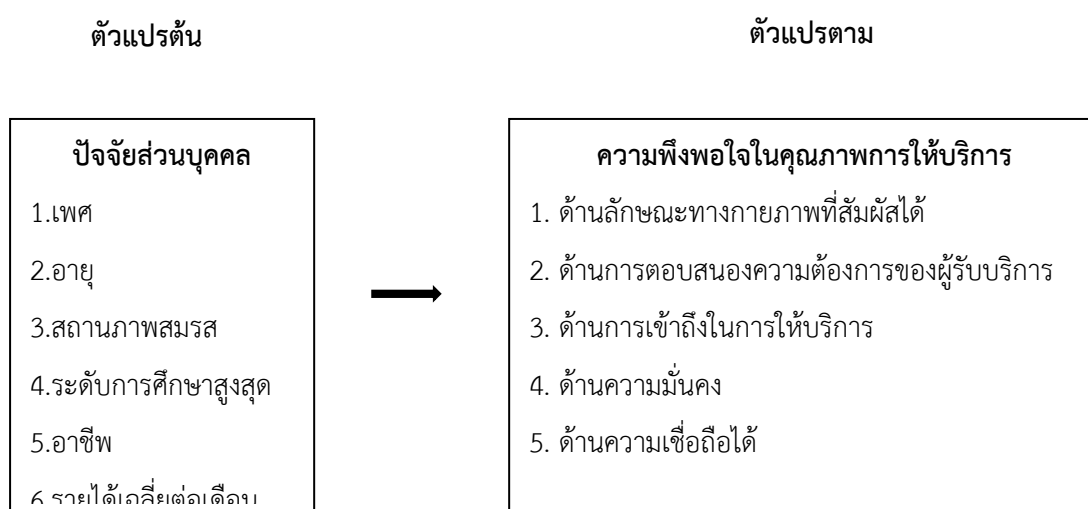
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายน 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการจัดตั้งนโยบายและปรับปรุงพัฒนาดำเนินการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการให้ได้รับบริการตามความต้องการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Heizer and Render. (1999: 98) อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

- 1). ความเชื่อถือได้ (Reliability) จะรวมถึงความคงที่ของคุณลักษณะและความสามารถในการพึ่งพาอาศัยหมายความว่าบริษัทจะต้องทำการบริการลูกค้าให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก รวมถึงจะต้องให้เกียรติในการรักษาคำมั่นสัญญา
- 2). การตอบสนอง (Responsiveness) เกี่ยวกับความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะจัดบริการลูกค้าได้ทันที่
- 3). ชีตความสามารถ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ที่จำเป็นของพนักงานที่ต้องใช้ในการบริการ
- 4). การเข้าถึง (Access) รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงการบริการและง่ายต่อการติดต่อ
- 5). อธิยาศัย (Courtesy) รวมถึงสุภาพ ความเคารพ ความเกรงใจและความเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

6). การสื่อสาร (Communication) การรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากลูกค้า พร้อมทั้งยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพและภาษาที่เข้าใจง่าย โดยพิจารณาความแตกต่างของระดับลูกค้าแต่ละประเภทด้วย

7). ความน่าเชื่อถือ (Credibility) รวมถึงความไว้วางใจ ความเชื่อถือ และความซื่อสัตย์

8). ความมั่นคง (Security) หมายถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความข้องใจทั้งหลาย

9). ความเข้าใจ (Understanding) / การรู้จักลูกค้า (Knowing the customer) รวมถึงความพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

10). ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงลักษณะกิริยา ท่าทางทั้งหมดในการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

(Kotler.2000: 428) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคุมไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ข้อมูลโรงพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง

โรงพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง เป็นโรงพยาบาลภายใต้การดำเนินงานของบริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) เปิดดำเนินการเมื่อปี 2539 โดยสามารถรองรับผู้ป่วยได้ 100 เตียง ต่อมาในปี พ.ศ. 2561 ได้มีการขยายขนาดโรงพยาบาลเป็น 139 เตียง 39 ห้องตรวจ จึงทำให้โรงพยาบาลพร้อมบริการดูแลสุขภาพครบวงจรให้กับลูกค้าทั้งในและต่างประเทศด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาววิภาวี ชาดิษฐ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช ผลการศึกษาได้ดังนี้ จังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยเชิงพรรณนาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วย นอก โรงพยาบาล

เจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อ คุณภาพบริการแผนก
 จ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี เก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง 425 คน
 โดยสุ่มแบบโควตาตามสัดส่วนจำนวนผู้มารับบริการแต่ละแผนกการรักษา ตั้งแต่วันที่ 1 - 31 มีนาคม 2559
 ใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองที่พัฒนาจากแนวคิดของพาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ทีน ำ
 เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL มาก ำหนดคุณภาพบริการ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และข้อมูล
 คุณภาพบริการด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง
 ข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการ โดยการทดสอบไคสแควร์ ผลการวิจัย
 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.82) อายุ 46-60 ปี (ร้อยละ 44.23) สมรส (ร้อยละ
 61.65) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.24) รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท (ร้อยละ 33.41)
 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 48.94) โรคที่มารับการรักษาส่วนใหญ่เป็น โรคเรื้อรัง (ร้อย
 ละ 81.88) โดยในกลุ่มนี้พบโรคปวดอวัยวะที่เอ็นและกล้ามเนื้อมากที่สุด (ร้อยละ 13.41) ส่วนกลุ่มโรค
 เฉียบพลัน (ร้อยละ 18.12) พบโรคไขข้ออักเสบมากที่สุด (ร้อยละ 4.94) รับการรักษาที่แผนก อายุรกรรมมากที่สุด
 (ร้อยละ 37.41) ใช้สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 29.41) จำนวน
 รายการยาที่ได้รับ 1-2 รายการ (ร้อยละ 46.82) รับบริการ ณ แผนกจ่ายยามากที่สุดระหว่าง เวลา 8.00-
 10.00 น. (ร้อยละ 63.5) ส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมานาน 1-5 ปี (ร้อยละ 61.18)
 ผลต่างระหว่างคะแนนการรับรู้กับค่าความคาดหวังเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ 0.91 ผลต่างราย ด้านมี
 ค่าเป็นบวกทุกด้าน ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมี ค่าเฉลี่ย
 คะแนนรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด (3.85±0.59) ส่วนการรับรู้มี ค่าเฉลี่ย
 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดแต่มีค่าสูงกว่า (4.76±0.37) ผู้มารับ บริการ
 คาดหวังลักษณะภายนอกที่เห็นเป็นรูปธรรมมากกว่าด้านอื่น แต่เมื่อได้รับบริการแล้วจะรับรู้คุณภาพ บริการ
 ในส่วนที่เกิดจากตัวผู้ให้บริการมากกว่า และพบว่า อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ กลุ่มโรค และ ระยะเวลาที่
 เคยมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่าย ยาผู้ป่วย
 นอก ผู้มารับบริการเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านลักษณะภายนอกของแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เช่น ความไม่
 เพียงพอของเก้าอี้ เสียงรบกวน ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ อย่าง
 ต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)
 และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ซึ่งประชาชนที่เข้ารับบริการมีจำนวนไม่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน อังนิน อธิวุฒติ เอกะกุล, 2543) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร เช่นเดียวกัน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาให้คะแนน ในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง
2. ตอบข้อสอบถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการ

วิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง มีผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 357 คน ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ 21-30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 , 41-50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 , 61 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ ต่ำกว่า 20 ปี , 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ โสด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และแยกกันอยู่, หย่าร้าง, หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 จำนวนตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็น พนักงานเอกชน จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือ รับราชการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6, นักเรียน / นักศึกษาจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8, พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2, และ เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือน มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 , 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 , ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4, 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ 10,0001 - 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงในการให้บริการ ด้านความมั่นคง ด้านความเชื่อถือได้ ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}= 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่

ในระดับ มาก คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคง ($\bar{X}=3.78$, $\bar{X}=3.62$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้และด้านการเข้าถึงในการให้บริการ ($\bar{X}=3.32$, $\bar{X}=3.24$, $\bar{X}=3.14$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานการณ์ส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง มีผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 357 คน ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ 21-30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 , 41-50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 , 61 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ ต่ำกว่า 20 ปี , 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ โสด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และแยกกันอยู่, หย่าร้าง, หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 จำนวน ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็น พนักงานเอกชน จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือ รับราชการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6, นักเรียน / นักศึกษาจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8, พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2, และ เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือน มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 , 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 , ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4, 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง

โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้และด้านการเข้าถึงในการให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีการแต่งกายที่เหมาะสม บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยติ และเป็นมิตร ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แสดงความรำคาญเมื่อท่านมีคำถาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ นางสาววิภาวี ชาดิษฐ์ (2559) พบว่าผลต่างรายด้านมีค่าเป็นบวกทุกด้าน ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมี ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด (3.85 ± 0.59) ส่วนการรับรู้มี ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดแต่มีค่าสูงกว่า (4.76 ± 0.37) ผู้มารับ บริการคาดหวัง ลักษณะภายนอกที่เห็นเป็นรูปธรรมมากกว่าด้านอื่น แต่เมื่อได้รับบริการแล้วจะรับรู้คุณภาพ บริการในส่วนที่เกิดจากตัวผู้ให้บริการมากกว่า และพบว่า อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ กลุ่มโรค และ ระยะเวลาที่เคยมาใช้ บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่าย ยาผู้ป่วยนอก ผู้มารับบริการเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านลักษณะภายนอกของแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เช่น ความไม่เพียงพอของเก้าอี้ เสียยรบกวน ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลต่อไป

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ โรงพยาบาลมีการบริการเพียงพอและครอบคลุมตามที่ท่านต้องการ สามารถตอบสนองตามที่ท่านคาดหวังได้ ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ มีบุคลากรเพียงพอแก่ความต้องการในทุกจุด บริการ สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ทันทีและชัดเจน ระบบส่งต่อการรักษาไปยังโรงพยาบาลอื่นในกรณีที่ไม่สามารถรับการรักษาโรคของท่านได้ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์จันทบุรีพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากรองลงมา คือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่แพทย์ตรวจรักษามีความ ท่านได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ระยะเวลาในชำระค่าบริการและรับยา มีความเหมาะสม ระยะเวลาในรอพบแพทย์มีความเหมาะสม ระยะเวลาในการส่งต่อไปห้องตรวจต่าง ๆ ตามลำดับ

4. ด้านความมั่นคงให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัยในการให้บริการ ที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ห้องตรวจมีขนาดที่เหมาะสมและมีความเป็นส่วนตัว มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการ มีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ จุดบริการในแต่ละจุดไม่อยู่ห่างกันมากเกินไป ตามลำดับ

5. ด้านความเชื่อถือได้

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมั่นใจว่าอาการป่วยจะดีขึ้นจนหายเป็นปกติ ได้รับการอธิบายผลการตรวจและวินิจฉัยอย่างชัดเจน ได้รับการตรวจและวินิจฉัยโรคอย่างถูกต้อง ได้รับการอธิบายการปฏิบัติตัวขณะรับการรักษา เมื่ออยู่ที่บ้านอย่างชัดเจน ท่านมั่นใจว่าได้รับยาที่มีคุณภาพตรงกับอาการ ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ เนตรเพชรธรรม์ ตระกูลบุญเนตร (2556) ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล นวดีสมเด็จย่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถาศัยไมตรีในการให้บริการมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจ ตามล าดับ และ 2) มีจำนวนมากที่สุดคือควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ รองลงมาคือจัดเจ้าหน้าที่ใน ห้องจ่ายยาให้มากขึ้น และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรเปลให้มากขึ้น ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่แสดงความรำคาญเมื่อท่านมีคำถาม คือ ต้องมีการอบรมพฤติกรรม การให้บริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ หรือ มีการตกแต่งและ บทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจนถูกลูกค้าร้องเรียน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำ ชมนั้นควรมีรางวัล หรือประกาศพนักงานดีเด่นเพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีและเป็นแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่คนอื่น ปฏิบัติตาม , รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้เจ้าหน้าที่เพิ่มความใส่ใจและสนใจ ลูกค้า พร้อมทั้งหาความรู้เกี่ยวกับรักษา และข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ ทันถ่วงที่

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ การขาดความกระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการนั้น มาจากหลายปัจจัย ซึ่งอาจจะต้องทำแบบสอบถาม ถามความต้องการของเจ้า หน้าที่ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่เป็นแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีความ กระตือรือร้นและเต็มใจในการบริการ ซึ่งอาจจะมาจากเรื่องปัจจัยจากสวัสดิการ เงินเดือน หรือค่าตอบแทน ต่าง ๆ แต่ก็สามารถเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย ฝ่ายบริหารต้องหาทางแก้โดยเร็ว เนื่องจากเป็นจุดสำคัญ ในการบริการที่จะทำให้ผู้ที่เข้ารับบริการเห็นแล้วเกิดความประทับใจได้อย่างชัดเจน , ระบบการส่งต่อการ รักษาไปยังโรงพยาบาลอื่นในกรณีที่ไม่สามารถรักษาโรคของท่านได้ เพิ่มการติดต่อสื่อสาร สร้าง ความสัมพันธ์กับโรงพยาบาลพันธมิตรใกล้เคียง หรือโรงพยาบาลอื่นเพิ่มเติม เพื่อตอบสนองลูกค้าในกรณี ต้องการรักษาในโรงพยาบาลอื่นเพื่อความสะดวก ในการรักษาของลูกค้า

3. ด้านการเข้าถึงในการให้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ระยะเวลาที่แพทย์ตรวจรักษามีความ, ท่านได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อ ท่านขอความช่วยเหลือ, ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย, ระยะเวลาในชำระค่าบริการและ รับยามีความเหมาะสม, ระยะเวลาในรอพบแพทย์มีความเหมาะสม และระยะเวลาในการส่งต่อไปห้องตรวจ ต่างๆ หัวข้อทั้งหมดนี้พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นฝ่ายบริหารต้องปรับปรุงนโยบาย ระยะเวลา และขั้นตอนในการให้บริการที่ใช้เวลาน้อยลงหรือมีมาตรการในการทำให้ผู้ที่เข้ารับบริการไม่เกิดความรู้สึก เบื่อหรือเกิดความรู้สึกไม่พอใจขณะรอการเรียกตรวจของแพทย์ ชำระค่าบริการ และจ่ายยา , ระยะเวลาใน การรอพบแพทย์มีความเหมาะสม ต้องมีการจัดขั้นตอนสำหรับการเข้ารับการรักษา ลดระยะเวลาการรอคอย

เข้าพบแพทย์ให้กับลูกค้า เช่น การจัดตารางนัดลูกค้าให้เป็นเวลาหลังจากแพทย์ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยในเรียบร้อยแล้ว แพทย์จะได้พร้อมตรวจได้เลยทันที

4. ด้านความมั่นคง

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ จุดบริการในแต่ละจุดไม่อยู่ห่างกันมากเกินไป ซึ่งในส่วนระยะทางของแต่ละจุดบริการนั้น เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาในหลายฝ่ายเนื่องจากปัจจัยที่สำคัญคือ อาคารและสถานที่ในการปรับเปลี่ยนปรับปรุงโครงสร้างอาคารและสถานที่นั้นจำเป็นต้องเกิดค่าใช้จ่าย จึงต้องเกิดจากมติในฝ่ายบริหาร ซึ่งอาจจะต้องเก็บสถิติในทุก ๆ ด้านทั้งก่อนและหลังปรับปรุงเพื่อติดตามความเปลี่ยนแปลงว่าคุ้มค่าต่อการเปลี่ยนหรือไม่ ในกรณีที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ควรหาสิ่งสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและรวดเร็วขึ้น , มีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน ป้ายแสดงสถานที่ต่าง ๆ ห้องบริการ จุดต่าง ๆ ควรมีป้ายบอกชัดเจนในระดับสายตา ไม่มีสิ่งกีดขวาง เช่น ห้องน้ำ แผนกการรักษาต่าง ๆ แผนกการเงิน เพื่อสะดวกต่อขั้นตอนการใช้บริการ

5. ด้านความเชื่อถือได้

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม จากภาพรวมหัวข้อเรื่องค่าใช้จ่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ก็อยู่ในอันดับสุดท้าย เรื่องอัตราค่าบริการในโรงพยาบาลเอกชนนั้นยังเป็นข้อเปรียบเทียบกับมากกับโรงพยาบาลรัฐบาล ข้อแตกต่างของอัตราค่าบริการที่สูงกว่าของโรงพยาบาลเอกชนนั้น ก็ต้องแลกกับกับคุณภาพการบริการที่ดีกว่า รวดเร็วกว่า และมีคุณภาพมากกว่าโรงพยาบาลรัฐบาล ดังนั้น โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง จึงต้องปรับปรุงนโยบายคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับดีเยี่ยมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจในบริการและเชื่อมั่นในการบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ตลอดจนแนะนำคนใกล้ชิดเข้ามาใช้บริการ ก็จะเป็นผลดีต่อโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ในระยะยาวสืบไป , ท่านมั่นใจว่าได้รับยาที่มีคุณภาพตรงกับอาการ หลังจากได้รับการตรวจจากแพทย์ แพทย์ได้ทำการชี้แจงรายละเอียดถึงการป่วย และแจ้งรายละเอียดยา เกสซ์กรมีการอธิบายถึงชนิดของยา ใ้กับรักษาอาการอะไร และขั้นตอนการบริโภคยาอย่างถูกต้องและชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบในเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อื่น ๆ หรือโรงพยาบาลในเครือ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ทัดเทียมกัน
2. ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ เช่น ด้านขีดความสามารถและด้านการสื่อสาร ซึ่งสามารถนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชาญกิจ อ่างทอง .2558.การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคน
วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต.คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตรเพชรศรี ตรีกุลบุญเนตร .2556.ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่า.
- บุญยภาพัชร์ อัจฉาญ .2555 .ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี .ปัญหาพิเศษหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต .วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ .มหาวิทยาลัย
บูรพา
- เพ็ญนภา จรัสพันธ์ .2557.ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ
ลูกค้า จีเนทโมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์จันทบุรี.งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสน
ศาสตร์มหาบัณฑิต.วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง. ประวัติโรงพยาบาล. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2562.
จาก <http://www.kasemrad.co.th/ramkhamhaeng/th/site/home>.
- วิภาวี ชาดิษฐ์ .2559.ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วย
นอก โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี.วิทยานิพนธ์หลักสูตร
ปริญญาเกศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยศิลปากร.