

คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลเอกชนที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

วสันต์ จันทมาศ¹ พรมนัส สิริรังศรี²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อคุณภาพบริการ แผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ศึกษาการบอกต่อแบบปากต่อปาก เปรียบเทียบคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) และการบอกต่อแบบปากต่อปาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.6 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.6 มีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีรายได้ต่อเดือน คือ 25,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีการเข้ารับการรักษา คือ ตรวจสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 42.9 และมีรูปแบบการชำระค่าบริการ คือ สวัสดิการ(เอกชน,รัฐ) คิดเป็นร้อยละ 31.7 คุณภาพบริการ แผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมีคุณภาพบริการในระดับมาก การบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและรูปแบบการชำระค่าบริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นการบอกต่อแบบปากต่อปาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 56

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ แผนก IPD โรงพยาบาลเอกชน การบอกต่อ

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : 6524104463@ru.ac.th

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Quality of service in the IPD department (inpatient) of private hospitals influences word of mouth among service users in Hat Yai District, Songkhla Province

Wasan Janthamat ¹ Prommanat Siritharangsri ²

ABSTRACT

The purposes of this research were to study on Quality of service in the IPD department (inpatients), study of word-of-mouth referrals, compare service quality of the IPD department (inpatients) and word of mouth classified by personal factors, and study service quality factors in the IPD department (inpatients) that affect word of mouth among users of private hospitals in the Hat Yai District, Songkhla Province. The sample group consisted of 385 users of private hospitals in Hat Yai District, Songkhla Province. Instruments used in this study was questionnaire. The statistical analysis of percentage, mean, SD, t-test one-way ANOVA and multiple regression analysis.

The research result found that; Most user was female representing 66.5% and male representing 33.5%, age between 41 - 50 years representing 51.7%, Education Bachelor's Degree representing 68.6%, Marital status representing 61.6%. Private company employee representing 48.3%, monthly incomes between 25,001 – 35,000 baht representing 27%, There was treatment, which is a health check representing 42.9%, and the form of payment for services was welfare (private, government), representing 31.7%. The service quality of the IPD (inpatient) department for private hospital was at high level of service quality. Word of mouth among users of private hospitals in Hat Yai District Songkhla Province was at a high level. Hypothesis test results: 1) Personal factors, including status, occupation, and average monthly income, have different opinions on the quality of services in the IPD department (inpatients) that were significantly different at the.05 level. 2) Personal factors, including age, education level, status, average monthly income, and different payment methods, have different opinions about word of mouth, which was statistically significant at the.05 level and 3) Quality of service in the IPD department (inpatients) that affects word of mouth among private hospital users in the Hat Yai District, Songkhla Province was 56%.

Keywords : service quality, IPD department, private hospital, word of mouth

¹ Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University
Corresponding Author Email: 6524104463@ru.ac.th

² Advisor, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นสถานที่สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพให้กับประชาชนทั่วไป โดยจะมุ่งเน้นทางด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ในประเทศไทยมีการให้บริการทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนรวมทั้งคลินิกที่เปิดบริการโดยทั่วไป โดยโรงพยาบาลส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาคจะขึ้นตรงกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดหรืออำเภอต่างๆ มีหลากหลายระดับตามขีดความสามารถ สำหรับโรงพยาบาลเอกชนที่จัดตั้งโดยเอกชนมีทั้งที่เป็นบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัดด้วยโรงพยาบาลเอกชนบางแห่งเป็นโรงพยาบาลเฉพาะด้าน เช่น โรงพยาบาลทางด้านโรคตา โรงพยาบาลทันตกรรม เป็นต้น ซึ่งโครงสร้างของโรงพยาบาลทุกวันนี้มักมุ่งรักษาโรคมากกว่ารักษาคน การปฏิบัติการรักษาของโรงพยาบาลจึงอยู่ที่การหาสาเหตุของโรคให้หมดไปมากกว่าที่จะคำนึงถึงความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมของผู้ป่วย ไม่เปิดโอกาสให้แพทย์และพยาบาลได้ให้บริการด้านนี้แก่ผู้ป่วยมากนัก เนื่องจากมีผู้ป่วยมารับบริการตรวจรักษาจำนวนมากสภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจะมีความแตกต่างจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล โดยโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรวดเร็ว สะดวกสบาย สถานที่โอเอียงสะอาดรวมทั้งผู้ป่วยจะได้รับการบริการที่ดีและได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ ในขณะที่โรงพยาบาลของรัฐบาลมีการให้บริการที่ล่าช้ากว่า เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการแต่ละวันมีจำนวนมาก ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลเท่าที่ควรจะเป็น ตลอดจนปริมาณและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ต้องอยู่กับพฤติกรรมที่เข้มงวดกับกฎเกณฑ์แต่ขาดเหตุผลขณะที่ผู้ป่วยมีความคาดหวังที่จะได้รับพฤติกรรมบริการแสดงออกที่ดี ดังนั้นผู้ป่วยที่มีกำลังทรัพย์ในการจ่ายจึงหันมาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น (เยวภา ปฐมศิริกุล, 2552)

โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ โรงพยาบาลศิริรินทร์ หาดใหญ่ และโรงพยาบาลราษฎร์ยินดี โดยมีการเปิดดำเนินการตั้งตั้งแต่ พ.ศ. 2540 ตามนโยบายของบริษัทที่ต้องการขยายการบริการทางการแพทย์ที่ทันสมัย และได้มาตรฐานให้กระจายไปสู่เมืองสำคัญในแต่ละภาคของประเทศ เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 300 - 400 เตียง โดยโรงพยาบาลสามารถให้บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาพยาบาลโรคที่มีความซับซ้อนได้อย่างครบวงจรและทันสมัย อาทิ ศูนย์หัวใจ ซึ่งตรวจรักษาโรคหัวใจด้วยการฉีดสีและขยายหลอดเลือดหัวใจด้วยบอลลูน รวมถึงการผ่าตัดทำทางเบี่ยงเส้นเลือดหัวใจ ผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจ ศูนย์ผ่าตัดผ่านกล้อง นอกจากนี้ยังมีศูนย์บริการทางการแพทย์ที่กำลังพัฒนาให้สมบูรณ์ขึ้นตามลำดับคือ ศูนย์ส่อง ศูนย์ระบบทางเดินอาหารและตับ ศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นต้น แม้ว่าโรงพยาบาลจะมีทีมแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการรักษาพยาบาลแล้วก็ตามแต่การให้รักษาไว้ซึ่งคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากลเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลยังคงรักษามาตรฐานไว้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ด้วยเหตุนี้คุณภาพในการบริการสำหรับผู้มาใช้บริการจึงมีความสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น การรักษาและคงไว้ซึ่งมาตรฐานในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกทาบวก

และหากต้องมีการแนะนำหรือได้รับการสอบถามจากครอบครัวหรือผู้คนรอบข้างก็จะแนะนำโรงพยาบาลที่ตนเองประทับใจในบริการนั้น ดังนั้นการบอกต่อจึงมีความสำคัญเพราะการสื่อสารแบบบอกต่อมีอิทธิพลมาจากความประทับใจในสินค้าหรือบริการนั้นจึงต้องการบอกเล่าประสบการณ์และผลลัพธ์ ไปยังบุคคลอีกบุคคลหนึ่ง วิธีการสื่อสารแบบบอกต่อมีอิทธิพลในการจูงใจและโน้มน้าวลูกค้าให้เกิดความสนใจได้ (Solomon, 2011) ซึ่งการทำให้ลูกค้าประทับใจในการบริการจะถือเป็นการประชาสัมพันธ์ได้ดีในอีกช่องทางหนึ่ง

จากความสำคัญของคุณภาพบริการของโรงพยาบาลซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลต่างก็มีความต้องการที่จะได้รับบริการที่รวดเร็ว การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานต้องยิ้มแย้มแจ่มใส มีอริยาไยไม่ตรีอันดีงามมีการจัดลำดับคิวให้กับผู้ป่วยที่มารับบริการพร้อมทั้งให้การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนเป็นเรื่องน่าสนใจ ดังนั้นจึงทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการ แผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลเอกชนที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางของผู้บริหารโรงพยาบาลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริหารและการบริการของโรงพยาบาลและเพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางแพทย์ที่ให้บริการให้มีคุณภาพสนองตอบความคาดหวังของผู้รับบริการ และที่สำคัญเพื่อใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการ แผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) และการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก
2. การบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) และการบอกต่อแบบปากต่อปากแตกต่างกัน

4. คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) มีอิทธิพลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณภาพบริการ ปัจจัยการบอกต่อแบบปากต่อปาก และปัจจัยคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) มีอิทธิพลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม - กันยายน 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพบริการและการบอกต่อของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนและนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. สามารถนำผลการบอกต่อแบบปากต่อปากมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้บริการเกิดความไม่ประทับใจให้ผู้ใช้บริการเกิดความเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถขยายผลไปสู่คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในจังหวัดอื่น ๆ ต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (2566) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีเลิศ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หากได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ของผู้รับบริการ ซึ่งทั้ง 5 ด้านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและประเมินความพึงพอใจ ออกมาเป็นบวก ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการที่มีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ในการ

ให้บริการมีความเหมาะสม รวมถึงมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น บ้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน

2. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้ใช้บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ เช่น ให้บริการมีความสะดวกเร็วทันตามกำหนดเวลา ได้รับรางวัล ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ มีความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น การออกไปเสิร์ฟรับเงิน หรือเอกสารสัญญาต่าง ๆ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ มีการบริการที่เป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เช่น ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ หรือติดต่อผ่านทาง Line เข้าถึงข้อมูลผ่าน Website หรือ Application ในการตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

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

5. การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง ใส่ใจการรับฟังปัญหาความคิดเห็น สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และมีบริการให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการและคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้การบริการของแต่ละองค์การประสบความสำเร็จสำคัญต้องปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะองค์การทางด้านสุขภาพ เช่นเดียวกับโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่จังหวัดสงขลา ที่ผู้ศึกษาได้สนใจศึกษาคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลเอกชนที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการศึกษาคุณภาพบริการในครั้งนี้แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 3) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ 4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และ 5) ความเห็นอกเห็นใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบอกต่อแบบปากต่อปาก

การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth: WOM) เป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นทั้งทางตรงและทางอ้อมของผู้บริโภค นอกจากนี้ได้มีผู้ศึกษาและนิยามความหมายของการสื่อสารแบบปากต่อปากไว้หลายท่าน ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2556) กล่าวว่า การสื่อสารแบบปากต่อปาก คือ การแนะนำโดยตรงจากผู้บริโภคคนหนึ่งสู่อีกคนหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภคอาจเคยมีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการแล้วก็ได้

แต่ผู้บริโภคได้แนะนำสินค้าหรือการบริการแก่บุคคลอื่น ดังนั้นกลยุทธ์นี้ถือเป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค

อลิสรา รุ่งนันทรัตน์ ชรินทร์สาร (2561) กล่าวว่า การสื่อสารแบบปากต่อปาก คือ วิธีการทางการประชาสัมพันธ์ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคมีการส่งต่อข่าวสารให้กับบุคคลอื่นโดยใช้การบอกต่อทำให้เกิดการกระจายข่าวหรือข้อมูล

สิทธิ ธีรสรณ์ (2562) กล่าวว่า การสื่อสารแบบปากต่อปาก คือ การสื่อสารข้อมูลของสินค้าและการบริการ จากบุคคลหนึ่งสู่บุคคลอื่นๆ ซึ่งอาจมีการกระจายสารเป็นวงกว้าง โดยใช้งบประมาณต่ำในการทำการตลาด แต่ถึงอย่างไรก็ตามการตลาดที่ดีควรจะเป็นการสื่อสารในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ ฉะนั้นนักการตลาดที่ดีควรหาแนวทางในการก่อกระแสการสื่อสารแบบปากต่อปาก และควบคุมให้อยู่ในทิศทางที่ต้องการ

Lake (2019) กล่าวว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้สินค้าหรือบริการระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างเพื่อน หรือการสื่อสารภายในครอบครัว การสื่อสารแบบปากต่อปากถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเติบโตของธุรกิจขนาดเล็กที่มีงบประมาณทางการตลาดจำกัดเป็นอย่างมาก เพราะจะทำให้มีโอกาสในการเพิ่มยอดขาย หรือได้ลูกค้าเพิ่ม โดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ องค์ประกอบในการสร้างการสื่อสารแบบปากต่อปากประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
2. การสร้างความรู้สึกให้แก่ผู้บริโภครู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของคนภายในองค์กรหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
3. การสร้างหัวข้อที่จะเกิดบทสนทนาขึ้น และมีผลกระทบทางบวกแก่ตราสินค้า
4. การมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้บริโภค
5. การสร้างความใกล้ชิดและมอบสิ่งที่เป็นพิเศษให้แก่ผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารแบบบอกต่อ หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลในการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยมีผู้บริโภคเป็นแหล่งข้อมูลบุคคล จึงไม่มีส่วนร่วมในการขาย แต่การบอกต่อเกิดขึ้นจากการสนทนาบอกเล่าตามความรู้สึกจริงของผู้บริโภค ซึ่งอาจมีการแพร่กระจายข้อมูลที่ได้รับส่งต่อไปยังผู้บริโภคคนอื่นได้อีก ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สนับสนุนให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเกิดการส่งต่อข้อมูลของการบริการไปให้คนอื่น การส่งต่อข้อมูลดังกล่าว บุคคลทั้ง 2 ฝ่ายจะทำการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อวิพากษ์วิจารณ์ ความรู้สึก และความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับตัวผลิตภัณฑ์และบริการระหว่างกัน ก่อให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลอย่างทวีคูณซึ่งนับว่ามีอิทธิพลต่อความเชื่อและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก รวมถึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิศาชล สหัสสา (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46-60 ปี ทำอาชีพเกษตรกรรม รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับประถมศึกษาและใช้สวัสดิการประเภทบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท 2) ระดับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ผู้และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

สิทธิวิมล ขุนมธุรส, ฐัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิ์ชัย นรากรณ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการที่พักให้เช่าในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการที่พักให้เช่าในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยทั้งหมดสามารถรวมกันพยากรณ์ผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากได้ร้อยละ 60.8 ($R^2=0.608$)

ปิยะวัลย์ ไบบัว และ วสุธิดา นุริตมนต์ (2564) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซมมอเตอร์ จำกัด (เครื่องฮิวส์เฮลลี่ กรู๊ป) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง ด้านการตอบสนองและด้านสิ่งที่สัมผัสได้อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ และการบอกต่อแบบปากต่อปากอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า พบว่า ด้านการตอบสนองด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลเอกชนที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน)โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วยโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ โรงพยาบาลศิริรินทร์หาดใหญ่ และโรงพยาบาลราษฎร์ยินดี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงต้องใช้หลักการทางสถิติแบบไม่ทราบจำนวนประชากรเพื่อประมาณการ

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตาม Cochran (1977 อ้างถึงใน ชัมมะทินนา ศรีสุพรรณ, 2565) จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ 385 คน การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดวิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้ารับการรักษาและระยะเวลาที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลเอกชน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 24 ข้อ คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ 4) ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อ

ผู้วิจัยทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 0.959

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ โรงพยาบาลศิรินครินทร์หาดใหญ่ และโรงพยาบาลราษฎร์ยินดี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ศึกษาดำเนินการขอความอนุเคราะห์ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ โรงพยาบาลศิรินครินทร์หาดใหญ่ และโรงพยาบาลราษฎร์ยินดี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้บริการโรงพยาบาลเอกชน ทั้ง 3 โรงพยาบาล รวมทั้งสิ้นจำนวน 385 คน โดยผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีรายละเอียดดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) มีดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ พร้อมประกอบคำบรรยาย

1.2 การวิเคราะห์คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลเอกชน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นพร้อมประกอบคำบรรยาย

1.3 การวิเคราะห์การบอกต่อของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของโรงพยาบาลเอกชน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นพร้อมประกอบคำบรรยาย

2.สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 การบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) และการบอกต่อแบบปากต่อปากแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test กรณีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล มี 2 กลุ่ม คือ เพศ และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) กรณีตัวแปรปัจจัยด้านบุคคลมีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้ารับการรักษา และรูปแบบการชำระค่าบริการ หากพบความแตกต่างดำเนินการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี LSD

2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) มีอิทธิพลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.6 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.6 มีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีรายได้ต่อเดือน คือ 25,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีการเข้ารับการรักษา คือ ตรวจสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือโรคประจำตัว (เจ็บป่วย) คิดเป็นร้อยละ 40.3 และมีรูปแบบการชำระค่าบริการ คือ สวัสดิการ(เอกชน,รัฐ) คิดเป็นร้อยละ 31.7

2. ปัจจัยคุณภาพบริการ แผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมมีคุณภาพบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD=0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$, $SD=0.70$) รองลงมา คือ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$, $SD=0.78$) ความเห็น

อกเห็นใจ ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.79$) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ($\bar{X}=3.98$, $SD=0.78$) และน้อยที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X}=3.93$, $SD=0.74$) ตามลำดับ

3. ปัจจัยการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$, $SD=0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ยินดีที่จะแนะนำโรงพยาบาลเอกชนให้คนรู้จักหรือไม่ และ หากมีผู้สนใจซักถามข้อมูลจะแบ่งปันข้อมูลและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการในเชิงบวก ($\bar{X}=3.93$, $SD=0.74$ และ 0.79) รองลงมา คือ หากมีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ($\bar{X}=3.87$, $SD=0.82$) มักจะบอกเล่าประสบการณ์ที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการรายใหม่ ($\bar{X}=3.86$, $SD=0.85$) มีการบอกต่อโรงพยาบาลเอกชนต่อคนรู้จักหรือไม่ ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.87$) ท่านจะบอกต่อความพิเศษของโรงพยาบาลเอกชนหรือไม่ ($\bar{X}=3.84$, $SD=0.79$) ท่านจะบอกต่อข้อมูลทางด้านบวกของโรงพยาบาลเอกชนหรือไม่ ($\bar{X}=3.83$, $SD=0.81$) แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการใช้บริการโรงพยาบาลกับบุคคลอื่น ($\bar{X}=3.79$, $SD=0.82$) ท่านให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของโรงพยาบาลเอกชนกับบุคคลอื่น ๆ เสมอ ($\bar{X}=3.66$, $SD=0.85$) และน้อยที่สุด คือ ท่านจะบอกต่อข้อมูลทางด้านลบของโรงพยาบาลเอกชนหรือไม่ ($\bar{X}=3.57$, $SD=1.03$) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา การเข้ารับการรักษา และรูปแบบการชำระค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการเปรียบเทียบการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและรูปแบบการชำระค่าบริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นการบอกต่อแบบปากต่อปาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อาชีพ และการเข้ารับการรักษา ไม่แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 56 ($R^2 = 0.560$) โดยคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ และความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ ความเห็นอกเห็นใจ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และอิทธิพลน้อยที่สุดคือการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ

การอภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพบริการ แผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คุณภาพบริการในระดับมาก โดยความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความคิดมากที่สุด รองลงมา คือ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ความเห็นอกเห็นใจ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ และน้อยที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธาวุฒิ ขุนมธุรส, ชัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิ์ชัย นรากรณ์ (2564) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการที่พักให้เช่าในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่พักให้เช่าในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก

2. การบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธาวุฒิ ขุนมธุรส, ชัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิ์ชัย นรากรณ์ (2564) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการที่พักให้เช่าในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการที่พักให้เช่าในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยปิยะวัลย์ ไยบัวและวสุธิตา นุริตมนต์ (2564) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเซงหลี กรุ๊ป) ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อแบบปากต่อปากอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของนิศาชล สหัสสา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแต่ละด้านแตกต่างกัน

4. คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 56 โดยคุณภาพการบริการประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ และความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ ความเห็นอกเห็นใจ

ใจ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และอิทธิพลน้อยที่สุดคือการตอบสนองต่อความต้องการ การบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธาวุฒิ ขุนมธุรส, ฐัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิ์ชัย นรากรณ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการ สื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการที่พักให้เช่าในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ผล การศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการ มีผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการที่พักให้เช่า ในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยทั้งหมดสามารถร่วมกัน พยากรณ์ผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากได้ร้อยละ 60.8 ($R^2=0.608$) สอดคล้องกับงานวิจัยปิยะวัลย์ ไยบัวและวสุธิตา นุริตมนต์ (2564) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อ แบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่ว เสงหลี กรุ๊ป) ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปาก ของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า พบว่า ด้านการตอบสนองด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสิ่ง ที่สัมผัสได้ ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้าอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการแผนก IPD (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาในเรื่องของการให้บริการที่รวดเร็วถูกต้องให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น รองลงมาคือความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ มีความเข้าใจและรับฟังผู้ใช้บริการ ลำดับ การปรับปรุงและใส่ใจในรายละเอียดความต้องการต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจะเป็นอีก หนึ่งหนทางที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า การบอกต่อของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีการบอกต่อโรงพยาบาล ต่อคนรู้จักและมักจะบอกเล่าประสบการณ์ที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการเกี่ยวกับ โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนั้นการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้สึก เชิงบวกก็จะยิ่งส่งผลดีต่อการบอกต่อผู้อื่นมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยครั้งนี้ โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้เป็นแนวทางการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น อาทิเช่น การได้รับบริการ ที่รวดเร็วถูกต้อง มีความเข้าใจและรับฟังลูกค้า มีความปลอดภัย และมีความเข้าใจตรงกัน มีการพัฒนา ด้านต่าง ๆ ให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการบอกต่อแก่ผู้อื่นให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อ เปรียบเทียบข้อคิดเห็นว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และทำให้การบริการของโรงพยาบาลสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

2. มีการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการ เช่น ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2556). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ. (2565). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการตลาด แนวคิดและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.
- นิศาชล สหัสสา. (2560). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกุ่มแก้ว จังหวัดอุดรธานี. *วารสารบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 10(2), 38 – 46.
- ปิยะวัลย์ ไยบัวและวสุธิดา นุริตมนต์. (2564). อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครื่องฮัวเฮงหลี กรุ๊ป). *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 3(3), 51-65.
- เพ็ญจันทร์ แสงประสาน. (2558). *การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ชมรมพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกแห่งประเทศไทย.
- เยาวภา ปฐมศิริกุล. (2552). *กลยุทธ์การตลาดบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย*. *ดุชนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจดุชนิพนธ์บัณฑิต*, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่. (2565). *ข้อมูลโรงพยาบาล*. สืบค้น 25 สิงหาคม 2566, จาก <https://bangkokhatyai.com/about>
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2566). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 5*. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน).
- สิทธิอาวุฒิ ขุนมธุรส, ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิ์ชัย นรากรณ์. (2564). ส่วนประสมทางการตลาดบริการและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการที่พักให้เช่าในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 15(2), 455 - 467.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2562). *การสื่อสารทางการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรวรรณ น้อยวัฒน์. (2555). *สุขภาพกับคุณภาพชีวิต*. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อลิสรา รุ่งนนท์รัตน์ ชรินทร์สาร. (2561). *การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ: ต่อให้ติดใกล้ชิดผู้บริโภคในโลกไร้รอยต่อ*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- Lake, L. (2019). *The passion conversation: understanding, sparking, and sustaining word of mouth marketing*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Solomon, M. R. (2011). *Consumer behavior: buying, having, and being* (9th ed., global ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.