

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งใน จังหวัดนครราชสีมา

People satisfaction with the quality of service of a public hospital in Nakhon Ratchasima Province.

พัชรินทร์ ดวงกระโทก¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลของกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ขนาดตัวอย่าง ค่าร้อยละ (%) การหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าเบี่ยงเบน รวมถึงสถิติเชิงอนุมาน เช่น t-test (one-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานและจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05 อาชีพที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05 และวัตถุประสงค์ในการรักษาที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , ประชาชน , บริการ , คุณภาพการให้บริการ , โรงพยาบาล

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, Graduate study, Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University

ABSTRACT

The purpose of this research is to study people's satisfaction with the quality of services provided by a government hospital in Nakhon Ratchasima Province. The researcher studied information on a group of people who used the services of a government hospital in Nakhon Ratchasima Province. Sample group: 400 people The data was analyzed using descriptive statistics. Data analysis used statistical methods, including sample size analysis. Data analysis involved statistical methods, including sample size analysis, percentage values (%), average determination ($\bar{x}$), standard deviation (SD), as well as inferential statistics such as t test, F test (One-way ANOVA), To test the hypothesis and from the results of the hypothesis test, it was found that different educational levels There are different levels of acceptance of satisfaction with service quality. It was found that different educational levels There are different levels of acceptance of satisfaction with service quality. Statistical significance level 0.05 different careers There are different levels of acceptance of satisfaction with service quality. Statistical significance level 0.05 and different treatment objectives There are different levels of acceptance of satisfaction with service quality. Statistical significance level 0.05

Keyword : satisfaction , people ,service, service quality, hospital

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความต้องการด้านสุขภาพที่เพิ่มขึ้น จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น โรคติดต่อที่ระบาด และสังคมผู้สูงอายุ ทำให้ความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้เกิดความต้องการบริการทางการแพทย์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัญหาของโรงพยาบาลรัฐ ประสบปัญหาความแออัด ผู้ป่วยต้องรอคิวนาน ขาดแคลนยาและเวชภัณฑ์ และการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่าช้า ส่งผลให้คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการรักษาไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ปัญหาของโรงพยาบาลรัฐสร้างช่องว่างทางการตลาด มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรและบุคลากร ทำให้การบริการอาจล่าช้าและไม่สะดวกเท่าที่ควร ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนมักให้บริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย และมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยมากกว่า ทำให้โรงพยาบาลเอกชนเติบโตอย่างรวดเร็ว ด้วยการลงทุนในเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพการบริการที่เหนือกว่าและการรับรองมาตรฐานสากล จึงดึงดูดผู้ใช้บริการที่มีกำลังซื้อและต้องการความสะดวกสบายการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา” เพื่อสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ใช้การสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามโดยใช้Google form ในรูปแบบ QR Code ตามจุดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตรงตามที่มุ่งหวัง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ค่าที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 400 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้ กำหนดให้ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ N คือ ขนาดของประชากร e คือ ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% หรือ .05

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาล

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเสนอให้ผู้บริหารโรงพยาบาล นำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของโรงพยาบาล ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการในยุคสมัยที่พัฒนาขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

การบริการที่ดีแก่ลูกค้า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมเสมือนลูกค้าจำเป็นต้องมีปัจจัยสามด้านให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมและขาดตัวใดตัวหนึ่งไปไม่ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง แนวคิดความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)

หลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ

กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ไว้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ
3. การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าการให้บริการอย่างรวดเร็ว อบอุ่นและพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้าโดยประเด็นที่ใช้ประเมิน
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง ผู้ให้บริการควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ความรู้ทักษะในงานบริการของพนักงาน พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ลดความเสี่ยงความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า
5. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

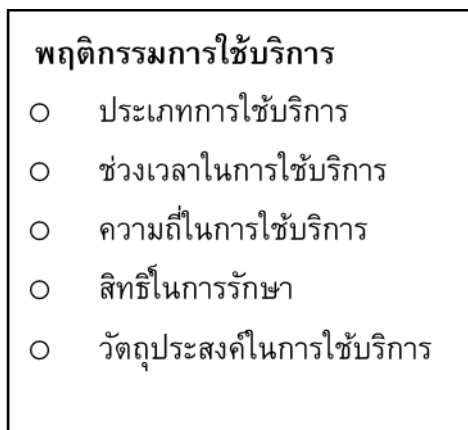
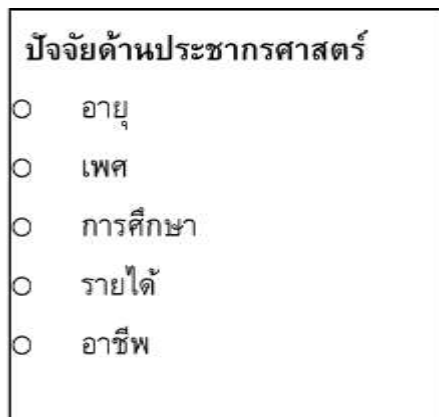
กนกพร ลีลาเทพินทร์, พัทธยา มาลีศรี, และ ประรณดา ปุณณกิติเกษม ศึกษาเรื่อง การประเมินระดับคุณภาพการบริการโรงพยาบาลรัฐบาลใช้แบบจำลอง SERVQUAL เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือ, การตอบสนอง, การสร้างความมั่นใจ, และความเห็นอกเห็นใจ แต่มีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

อรทัย แก้วจรัสวิไล ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล พบว่าผู้รับบริการโรงพยาบาลวชิรพยาบาลมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ, การสร้างความมั่นใจ, ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, และความเห็นอกเห็นใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ

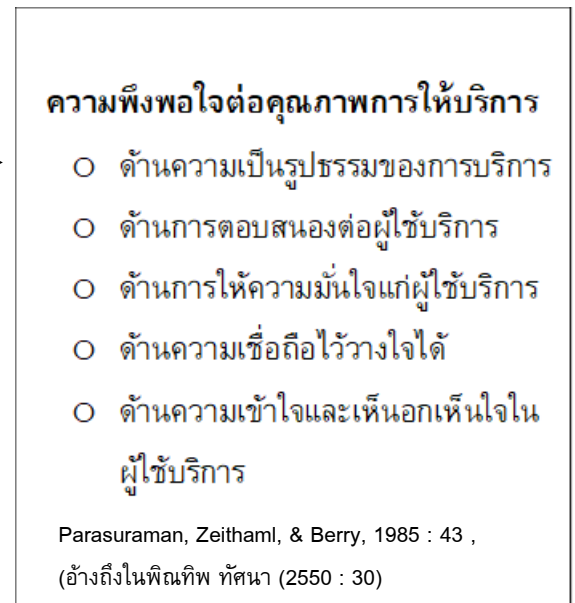
โตพล กมลรัตน์ ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เกษม ราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ โดยใช้แนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental sampling) คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ +5 ค่าที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเอกสารสำรวจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาโดยเนื้อหาของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นการสอบถามแบบ (Personal Interview Questionnaire) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเองแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ Google Form แบบ QR code ตามจุดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนาโดยการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (frequency) แทนค่าด้วย n และค่าร้อยละ (Percentage) แทนค่าด้วย % สำหรับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้บริการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) แทนค่าด้วย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แทนค่าด้วย SD

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t test, F test (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปรจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ (Scheffé) สำหรับสถิติ Multiple Regression Analysis ใช้เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และมีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30

ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 ใช้บริการเวลา 06.00 – 12.00 น. จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 ใช้สิทธิ์ 30 บาท จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 และเป็นผู้ป่วยใหม่ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า การวิจัยนี้ศึกษาคุณภาพการบริการ 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกด้านมีการยอมรับอยู่ในระดับ "มาก" (ค่าเฉลี่ยโดยรวมใกล้เคียง 4.00) โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ t test (Independent-Samples t-test) และ F test (One-way ANOVA) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05 อาชีพที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05 และวัตถุประสงค์ในการรักษาที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (รายด้าน) โดยวิธีการ Scheffé พบว่า ระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาดริ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และผู้ประกอบการอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ดูตาราง ที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล(รายด้าน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่า T หรือ F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมุติฐาน
เพศ	-0.537	0.592	ไม่ยอมรับ
อายุ	2.789	0.69	ไม่ยอมรับ
การศึกษา	5.186	0.000*	ยอมรับ
อาชีพ	3.893	0.004*	ยอมรับ
ระดับรายได้	0.493	0.687	ไม่ยอมรับ
ประเภทบริการที่ใช้	2.587	0.53	ไม่ยอมรับ
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	1.998	0.137	ไม่ยอมรับ
ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	1.435	0.232	ไม่ยอมรับ
สิทธิ์ที่ใช้ในการรักษา	0.390	0.10	ไม่ยอมรับ
วัตถุประสงค์ในการรักษา	3.960	0.00*	ยอมรับ

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ผลการวิจัยพบว่า

เพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ: การทดสอบ t-test แสดงให้เห็นว่าไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ระหว่างเพศชายและเพศหญิงในระดับการยอมรับต่อ ด้านต่างๆ ของคุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความ เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หรือภาพรวมทั้งหมด นั้นหมายความว่าเพศไม่ได้เป็นตัวกำหนด ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 2 วัตถุประสงค์ในการรักษามีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ผลการวิจัยพบว่า

วัตถุประสงค์ในการรักษาส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ: การทดสอบ t-test แสดงให้เห็นว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ระหว่างผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยที่ ติดตามอาการ ระดับการยอมรับต่อด้านต่างๆ ของคุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หรือภาพรวมทั้งหมด นั้น หมายความว่าวัตถุประสงค์ในการรักษาเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามปัจจัย ส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน และสิทธิ์ ที่ใช้ในการรักษา

ผลการวิจัยพบว่า

การวิเคราะห์ ANOVA แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) รองลงมาได้แก่ผู้ที่มี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่า ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ($p < 0.05$) และผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ประกอบอาชีพ รับจ้าง ทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษากลุ่มผู้รับบริการที่เจาะจง เช่น ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยเฉพาะ ที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้บริการ
2. ควรส่งเสริมให้บุคลากรทางการแพทย์ ได้มีโอกาสศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการ ให้บริการผู้ป่วย อันจะส่งผลให้มีทักษะสมรรถนะในการ ให้บริการ และความกระตือรือร้นที่จะให้การ บริการผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2560) แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12. เข้าถึงได้จาก <http://bps.moph.go.th>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.(2562). ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล. เข้าถึงได้จาก <https://dbd.go.th>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2560). การบริการการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุง 2560. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- อัญญรัตน์ อภัยวัฒน์. (2560). เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพ การ ให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางไผ่และโรงพยาบาลเพชรเกษม 2 เขตภาษีเจริญ. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- นาฏยา โสภาค. (2562). คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. วารสารลวะศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 3(2), 31-40. <https://www.shorturl.asia/P3Ktc>
- นิศาชล สหัสสา, ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษ์, และสุคนธ์ เครือคำ. (2560). คุณภาพในการ ให้บริการของโรงพยาบาลกุแก้ว จังหวัดอุดรธานี. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 10(2), 38-46. <http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/issue14/article/view/1189>
- วรัญญา เขยตุ้ย, ชัญญาณัฐ ทิวะสิงห์, และวลัยพร ราชคมน์. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal, 5(1), 101-119. <https://www.shorturl.asia/yGU50>
- วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย. (2561). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล, 3(1), 72-84. <https://www.shorturl.asia/v1zba>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. ไทยวัฒนาพานิช.

Kui-Son Choi, Hanjoon Lee, Chankon Kim, Sunhee Lee : The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea: comparisons across gender, age and types of service