

**ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์**

**Satisfaction with the quality of service of clients of Fort Weerawatyothin
Hospital In Muang District, Surin Province**

ชฎารัตน์ พรหมทอง
Chadarat Promthong

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ และ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Sample t-test และ ค่า F-test (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การทดสอบรายคู่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-39 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ ,ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ , ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธินไม่ต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการต่างกัน

คำสำคัญ : โรงพยาบาล , ผู้รับบริการ , คุณภาพการบริการ , ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The objective of this research was to study the level of satisfaction with the quality of service of clients and to compare the satisfaction with the quality of service of clients of Fort Weerawatyothin Hospital in Mueang District, Surin Province, classified by gender, age, education level, occupation and average monthly income. The data collection tool from the sample is used as a questionnaire using statistics to analyze the data, such as percentage, frequency, mean and standard deviation, Independent Sample t-test and F-test (One-way ANOVA). In case of statistically significant difference of 0.05, a pair test is used to compare the difference using LSD (Least Significant Difference Test).

The results showed that the majority of respondents were males aged 20-39 years old, level of education is secondary education/vocational education, occupation is civil servant/state enterprise/government employee. Average monthly income less than 10,000 baht .The analysis found that the overall level of satisfaction with the quality of service of clients at Fort Weerawatyothin Hospital was high. When analyzing service quality factors in each aspect, it was found that the subjects had a high level of satisfaction in all aspects, with the highest average service quality factor being Assurance, followed by reliability, Empathy, Tangibles, and Responsiveness had a lowest level. The hypothesis test results showed that clients with different levels of education and average monthly income,satisfaction with the quality of service at Fort Weerawatyothin Hospital is no different. Clients with different genders, ages, and occupations ,satisfaction with service quality varies.

Keywords : Hospitals, Clients, Quality of Service, Satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน เรียกได้ว่าเป็นยุคที่ประชากรหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้น เนื่องด้วย ปัญหา และประสบการณ์ด้านสุขภาพที่ถ่ายทอดทางสื่อต่างๆอย่างแพร่หลาย ทำให้ประชากรเริ่มใส่ใจสุขภาพของตนเองและครอบครัวมากขึ้น ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชากรมีสุขภาพดี นั้น คือ การได้รับการเข้าถึงหน่วยงานด้านสุขภาพอย่างสะดวกและรวดเร็ว อาทิเช่น โรงพยาบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานด้านสุขภาพขนาดใหญ่ที่จะช่วยดูแลสุขภาพของคนในชุมชน และ คัดกรองสุขภาพเพื่อที่จะได้รับการรักษาได้เหมาะสมกับอาการของโรคนั้นๆ

โรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ซึ่งถ้าเทียบกับโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลเอกชน ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์นั้น ยังคงด้อยกว่าโรงพยาบาลดังกล่าวในด้านของความ หลากหลายของแพทย์เฉพาะทางและเทคโนโลยีที่ทันสมัย หากจะดึงดูดผู้รับบริการให้มาใช้ บริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องทำการศึกษาวิจัยเพื่อหา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่ของ โรงพยาบาล และอยู่ในเขตรับผิดชอบโดยตรง โดยผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยมาปรับเข้าในแผน ยุทธศาสตร์ และนำมาพัฒนาระบบบริการ เพื่อที่จะสามารถดึงดูดและเป็นโรงพยาบาลทางเลือก ให้แก่ผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่าย วีรวัฒน์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาล ค่ายวีรวัฒน์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย เพศ ,อายุ ,ระดับการศึกษา, อาชีพ ,รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ใช้ประชากรในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการวิจัยผู้มารับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ในห้วงเดือน ตุลาคม พ.ศ.2565 - เมษายน พ.ศ.2566 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday and Anderson, 1975 (อ้างถึงในกรณีการณ์ รุจิวิโรชิตี, 2563) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถานพยาบาล มี 6 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับ แบ่งออกได้ ดังต่อไปนี้
 - 1) ระยะเวลารอคอย
 - 2) การได้รับการดูแลรักษาเมื่อต้องการ
 - 3) ความสะดวกสบายเมื่อเข้ารับบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานการบริการ แบ่งออกเป็น
 - 1) การได้รับการบริการที่ครบวงจรในสถานบริการที่เดียว
 - 2) แพทย์ให้ความสนใจต่อสุขภาพโดยรวมทั้งหมดของผู้รับบริการทั้งร่างกายและจิตใจ
 - 3) แพทย์มีการนัดติดตามอาการอย่างต่อเนื่อง
3. ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงออก ท่าทางการบริการ ที่แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจจากข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
 - 1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของอาการเจ็บป่วยที่ครบถ้วน
 - 2) ข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ประสิทธิภาพและมุมมองที่ผู้ป่วยได้รับที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่ากับเงินที่เสียไปเมื่อเข้ารับบริการ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 : 43 , (อ้างถึงในพิณทิพ ทักณา (2550 : 30) กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน และมองเห็นชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ที่จะสามารถให้ผลลัพธ์ตามที่ได้ให้สัญญากับผู้รับบริการไว้ได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง สามารถที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ มีการให้บริการด้วยรวดเร็ว ฉับไวและพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการควรที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความรู้ทักษะในงานบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัย ลดความกังวลเมื่อมาเข้ารับบริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ ภายใต้อาสาใจและความเข้าใจในความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละบุคคล

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ช่อดาว เมืองพรหม (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีไม่ต่างกัน

ณัฐวุฒิ แสนคำ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้และด้านการเข้าถึงในการให้บริการ ตามลำดับ

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ แต่เนื่องจากไม่สามารถหาจำนวนผู้รับบริการได้แน่ชัด ผู้ทำวิจัยจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Sample t-test และ ค่า F-test (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การทดสอบรายคู่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 256คน คิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนใหญ่อายุ 20-39 ปี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็น ร้อยละ 41

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจ , ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ , ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ , ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านการตอบสนองความต้องการ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

3.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1

3.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยอมรับสมมติฐานที่ 2

3.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ไม่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

3.4 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 4

3.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ไม่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธินในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัครณี รักดีวงษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในงานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน งานบริการในชุมชน และงานบริการเยี่ยมบ้าน พบว่า ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอภิปรายรายด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่าความพึงพอใจด้านรูปธรรมของบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.2 ความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ แสนคำ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ रामคำแหง พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ रामคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการ

ให้ความมั่นใจ

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ แสนคำ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้และด้านการเข้าถึงในการให้บริการ ตามลำดับ ด้านการตอบสนองความต้องการในการศึกษาครั้งนี้

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ แสนคำ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการให้ความมั่นใจ โดยด้านความมั่นใจในการศึกษาครั้งนี้

1.5 การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์วรรณ กลิ่นอินทร์ และ ภูษิตย์ วงษ์เล็ก(2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์วรรณ กลิ่นอินทร์ และ ภูษิตย์ วงษ์เล็ก(2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกันไม่ต่างกัน ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครณี ภักดีวงษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในงานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน งานบริการในชุมชน และงานบริการเยี่ยมบ้าน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านพยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรคไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครณี ภักดีวงษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในงานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน งานบริการในชุมชน และงานบริการเยี่ยมบ้าน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านพยาบาลมีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาโรคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาภาพลักษณ์โดยการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วย และสิ่งสำคัญต่อการบริการด้านสุขภาพ คือ อุปกรณ์ที่ดูใหม่ และทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งเป็นจุดที่จะสามารถดึงดูดความประทับใจของผู้รับบริการให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลค่ายวิวัฒน์โยธิน

2. งานด้านการบริการสุขภาพ การที่ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ การมีแพทย์เฉพาะทางหลากหลายเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของเรา เกิดเป็นความประทับใจและเชื่อใจที่จะส่งต่อประสบการณ์ที่ดีไปยังผู้อื่นเพื่อเข้ามาใช้บริการของเราในอนาคต

3. องค์กรควรแก้ปัญหาด้านภาระงาน และทักษะการให้ข้อมูลให้ผู้รับบริการต้องการอย่างเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้

4. ควรพัฒนาเรื่องการให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับโรคของแพทย์ ควรมีการส่งแพทย์เข้ารับการอบรมความรู้ด้านการดูแลและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย และมีการประเมินผลหลังเรียนรู้เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

5. โรงพยาบาลควรพัฒนาการบริการและปรับทัศนคติของบุคลากรให้เปิดกว้าง พร้อมเข้าใจในปัญหาของผู้ป่วยที่แตกต่างกัน และเพิ่มความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องร้องขอ แสดงให้ผู้รับบริการรู้สึกที่เราเข้าใจและพร้อมให้การดูแลอย่างสุดความสามารถ

เอกสารอ้างอิง

มนัสชญาน์ โรมินทร์.(2561).คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ต.วิทยาลัยพยาบาลสุโขทัย

อุทัยวรรณ สุกุลสิทธิ์,นงนุช ดาวัลย์และมุขดี เจริญวงศ์.(2561).ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสู่ความมุ่งมั่นและจิตบริการที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา.คันเมื่อ 11 เมษายน 2566,จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER4/DRAWER076/GENERAL>

ช่อดาว เมืองพรหม.(2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยสยาม.

- ณัฐวุฒิ แสนคำ.(2562).ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์
รามคำแหง.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุมิตตา ทองมิตร.(2562).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษเฉพาะ
ทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2566,จาก
<https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3401?mode=full>
- นาฏสิริ ผ่องมหิงษ์. (2563).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาล
ค่ายเสนาณรงค์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- พิชญานา สุสถาพร.(2563).ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
ในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง รุ่ง
นภา เจริญเลิศศิริและสุมาลี รามัญ.(2563).ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ตรา
สินค้าและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลธนบุรี 2.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชีย
อาคเนย์
- พัชรินา สุขภิญโญ.(2564). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส
จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- ทิพย์วรรณ กลิ่นอินทร์ และ ภูษิตย์ วงษ์เล็ก.(2564).ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 อินเตอร์เนชั่นแนล.ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2566,จาก
https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SB_Journal/article/view/249512