

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดกาญจนบุรี

(The quality of service affects the decision of the service recipient.
Of a hospital in Kanchanaburi)

นางสาวฐิติณี รุ่งสว่าง

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี รุ่นที่ 2

Thisinee Rungsawang

Master of Business Administration Program Ramkhamhaeng University

Chaloem Phrakiat Academic Resources Branch Kanchanaburi Province, 2nd generation

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี โดยวิธีวิจัยนี้ดำเนินการโดยใช้หลักการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 มีอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป คิดเห็นร้อยละ 32.3 และมีรายได้ 15,001 ขึ้น บาท คิดเป็นร้อยละ 40 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ $\bar{X} = 4.17$ S.D = 0.76 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ $\bar{X} = 4.10$ S.D = 0.78 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ $\bar{X} = 4.08$ S.D = 0.78 ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ $\bar{X} = 4.0$ S.D = 0.81 และด้านความเห็นอกเห็นใจ $\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.91 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นคิดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาล จำแนกเป็นรายด้านได้พบว่า ด้านการรับรู้ $\bar{X} = 4.06$ S.D = 0.78 ด้านการค้นหาข้อมูล $\bar{X} = 4.01$ S.D = 0.76 ด้านการประเมินทางเลือก $\bar{X} = 3.94$ S.D = 0.79 ด้านการตัดสินใจใช้บริการ $\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.83 และด้านการประเมินหลังใช้บริการ $\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.88 โดยปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกัน และปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ Sig. = (0.00*) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ Sig. = (0.00*) ด้านความเห็นอกเห็นใจ Sig. = (0.00*) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ในส่วนของด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ Sig. = (0.76) และด้านสร้าง ความมั่นใจให้แก่

ผู้ใช้บริการ Sig. = (0.40) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05

ความสำคัญ : คุณภาพการบริการ , กระบวนการตัดสินใจ

The purpose of this research was to study the quality of service affecting the decision-making of people receiving services in a hospital in Kanchanaburi Province. This research method was conducted using quantitative research principles. (Quantitative Research) from 400 respondents found that the majority of respondents were female. Accounting for 54 percent, they are 30 - 39 years old, accounting for 28.5 percent, with most having agricultural/general employment occupations. Opinion was 32.3% and income was 15,001 baht or more, accounting for 40%. The results of the study of opinions on service quality classified by aspect found that Concreteness of service $\bar{X} = 4.17$ S.D = 0.76 Reliability of service $\bar{X} = 4.10$ S.D = 0.78 Responsiveness to service needs $\bar{X} = 4.08$ S.D = 0.78 Regarding building confidence for those Use of services $\bar{X} = 4.0$ S.D = 0.81 and sympathy $\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.91, with respondents having overall opinions at a high level. Results of the study at the level of the decision-making process for using hospital services. Classified into each aspect, it was found that Awareness aspect $\bar{X} = 4.06$ S.D = 0.78, information search aspect $\bar{X} = 4.01$ S.D = 0.76, alternative evaluation aspect $\bar{X} = 3.94$ S.D = 0.79, service decision aspect $\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.83 and post-service evaluation aspect $\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.88 By personal factors classified by gender, age, occupation, income, different people have different opinions and opinions on the quality of service. and service quality factors affect the decision to receive services in a hospital in Kanchanaburi province. The study results found that Concreteness of service Sig. = (0.00*) Response to service needs Sig. = (0.00*) Compassionate aspect Sig. = (0.00*) Affects the decision to use services in Hospitals with a statistical significance level less than 0.05 In terms of reliability in providing services, Sig. = (0.76) and in terms of building confidence for service users, Sig. = (0.40), it did not affect the decision to use hospital services at the statistical significance level. More than 0.05

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีผลทำให้ระบบบริการสุขภาพไทยปรับตัวครั้งใหญ่ เพื่อสร้างมาตรการป้องกัน ควบคุมและรักษาโรค มีการปรับปรุงระบบการเบิกจ่าย การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดหาวัคซีน ยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ รวมถึงระบบการดูแลรักษาผู้ป่วยทั้งในและนอกโรงพยาบาล ซึ่งการปรับตัวจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้โรงพยาบาลทุกระดับมีการปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีระบบการคัดแยกผู้ป่วยทั่วไปออกจากผู้ป่วยโควิด-19 และเปิดพื้นที่เพิ่มให้กับผู้ป่วยโควิด-19 ที่มีอาการหนักโดยเฉพาะ มีการปรับเปลี่ยนโรงแรมให้เป็นโรงพยาบาลสนาม หรือศูนย์กักตัว และวางระบบการบริการทางการแพทย์นอกโรงพยาบาล ในลักษณะ Home Isolation เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถพักรักษาตัวอยู่ที่บ้านได้ ซึ่งได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเป็นอย่างดี (ที่มา:ข้อมูลสุขภาพไทย สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข สวรส.)

ประเด็นที่น่าจับตามองที่ส่งผลให้ธุรกิจในกลุ่มการแพทย์สามารถเพิ่มศักยภาพในการยกระดับทางด้านปฏิบัติการปฏิบัติงาน คือ การปรับตัวในยุค Technology Disruption เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพสู่มิติใหม่ๆ แก้ปัญหาข้อจำกัดด้านความเพียงพอและการกระจุกตัวของบุคลากร ธุรกิจในกลุ่มการแพทย์จำเป็นต้องศึกษาและพัฒนาระบบบริการสุขภาพทางไกล (Telemedicine หรือ Teleconsultant) เพื่อเพิ่มการได้เปรียบในการเป็นผู้นำทางการตลาด MEDITECH ดังนั้นการที่รัฐบาลไทยกำหนดให้อุตสาหกรรมการแพทย์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายใหม่ (New S-Curve) ของประเทศ จึงส่งผลดีทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อเศรษฐกิจไทย และอาจจะช่วยต่อลมหายใจให้กับประเทศไทยในยุคโควิด-19 ดังแสงสว่างที่ปลายอุโมงค์ที่จะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้ไปต่อได้อย่างยั่งยืนในอนาคต(ที่มา:ข่าวสารจุฬา เรื่อง สาธารณสุขไทย อีกหนึ่งทางรอดของประเทศไทย ภายหลังสถานการณ์โควิด-19)

มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ มีเจตนารมณ์เพื่อให้สถานพยาบาล ต้องพัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในมาตรฐานระบบบริการสุขภาพฉบับนี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย การเพิ่มสมรรถนะในด้านต่างๆของสถานพยาบาล และให้การดำเนินการของสถานพยาบาลสอดคล้องตามกฎหมายและพันธะสัญญาที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดคุณค่าต่อสถานพยาบาล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ในการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนามาตรฐานระบบบริการสุขภาพให้กับหน่วยบริการสาธารณสุขทุกระดับทั่วประเทศ ให้มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย มีกลไกในการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเป็นสถานพยาบาล และให้สถานพยาบาล มีเครือข่ายวิชาการ สนับสนุนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความมั่นคงและปลอดภัย เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชน มีความมั่นใจว่า หากเข้ามารับบริการยังสถานพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ จากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จะได้รับความสะดวกสบายจากการรับ

บริการภายใต้สถานที่ที่สะอาดเป็นระเบียบ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสาธารณูปโภคที่ครบครัน มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ได้รับการตรวจรักษาด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ถูกต้องแม่นยำ พร้อมใช้ เชื่อถือได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งผู้รับบริการ ยังได้รับข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องและพัฒนาทักษะที่จำเป็น ให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ และพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง และสามารถจัดการสุขภาพตนเองได้ (ที่มา : คู่มือมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ปี2563)

ดังนั้นจากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้านี้มาใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงมาตรฐานบริการ และใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการในคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศ,อายุ,อาชีพ,รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในคุณภาพให้บริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรีที่ต่างกัน
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้มารับบริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี โดยมีขอบเขตดังนี้

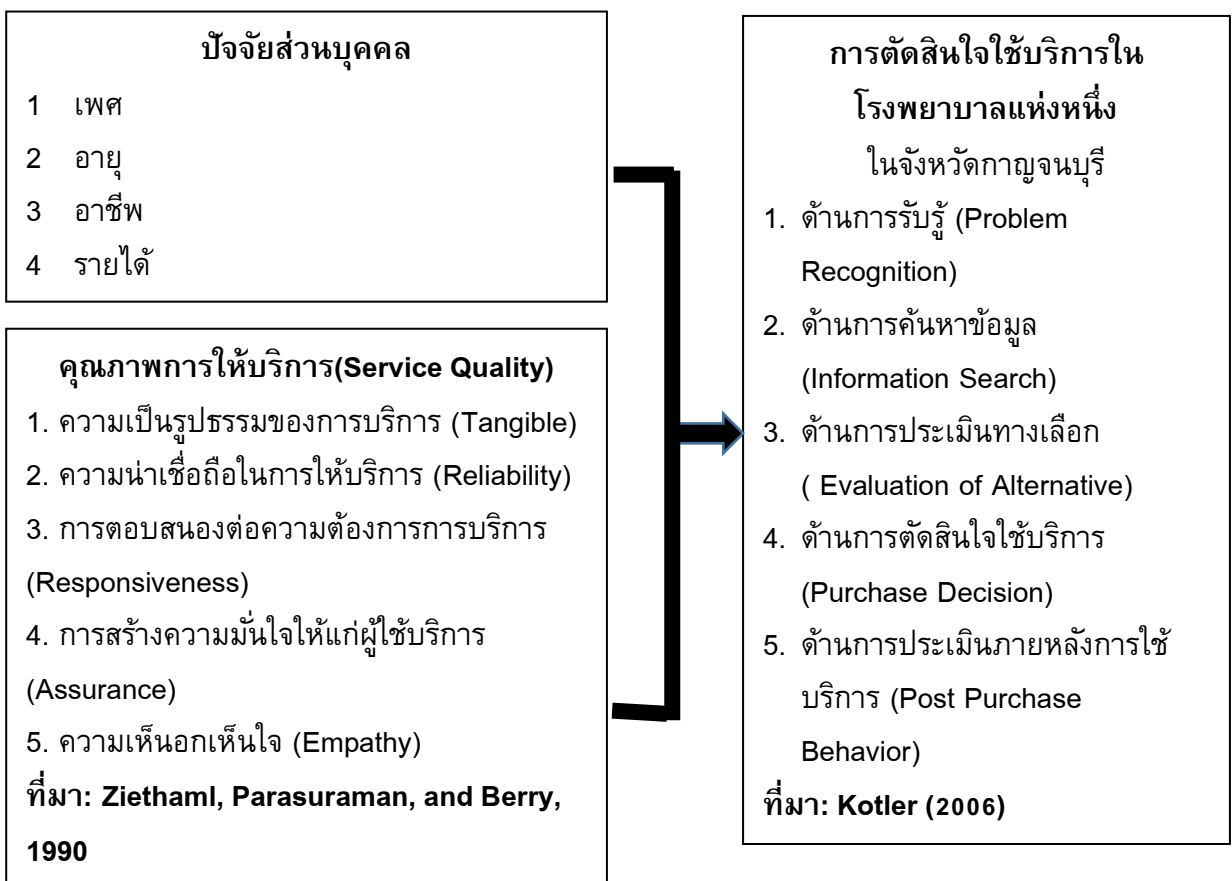
1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
 - ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรทั้งหมดในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 812,907 คน (ข้อมูล ณ 7 กรกฎาคม 2566 เว็บไซต์สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง)
 - ประชากรกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรใช้สูตรของ W.G. Cochran (พิมพ์นิภา. และคณะ,2565. 185-195) ดังนั้นใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง
2. ด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา
 - ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ,อายุ,อาชีพ,รายได้

- คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ 1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ,2.การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ,3.ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ,4.การสร้าง ความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ,5.ความเห็นอกเห็นใจ
 - กระบวนการตัดสินใจ 5 ด้าน คือ 1. การตระหนักถึงความต้องการ,2.การค้นหาข้อมูล ข่าวสาร,3.การประเมินทางเลือก,4.การตัดสินใจซื้อ,5.พฤติกรรมภายหลังการซื้อ
3. ขอบเขตพื้นที่ คือ ในจังหวัดกาญจนบุรี
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ช่วงเวลาในการทำวิจัย ดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2566 – 30 กันยายน 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการของ โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรีใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ
 - 1 เพื่อนำข้อมูลผลวิจัยที่ได้ไป วางแผนกลยุทธ์และแผนพัฒนาต่อยอดคุณภาพการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 2 สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษา เรื่อง คุณภาพการ ให้บริการในอนาคต

กรอบงานวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Ziethaml,Parasuraman,andBerry) กล่าวถึงแนวคิด SERVQUAL Model) เป็นเครื่องมือศึกษาช่องว่างผลการดำเนินงานของธุรกิจและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ (ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ 2549, 40-41) ประกอบด้วย

Tangibles (บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม)

Reliability (บริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ)

Responsiveness (ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ)

Assurance (ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า)

Empathy (ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล)

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ

Kotler, 2016 กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดของความสำเร็จใน มุมของการตลาดและธุรกิจ โดยผู้บริโภคจะเริ่มรู้จักและมีความคุ้นเคย กับแบรนด์มากขึ้น เกิดจากการที่พวกเขาได้รับรู้ข้อดีของแบรนด์นั้น แล้วเกิดการชื่นชอบ เมื่อเกิด ความต้องการ พวกเขาจะค้นหาข้อมูลของแบรนด์นั้นๆด้วยตนเองเพิ่มเติม กล่าวคือ ความสัมพันธ์ ระหว่างแบรนด์กับผู้บริโภคเป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผลจากการตรวจจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างแบรนด์ในธุรกิจต่อไป ทั้งในส่วนของตัวตนของแบรนด์สินค้า การบริการ ไป จนถึง การ ตั้งราคาขาย ซึ่งจะสะท้อนมาจากคุณค่าที่มีโดยผลจากการรับรู้ที่เกิดขึ้นนี้ยังมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการบริหารจัดการแบรนด์และธุรกิจต่อไปอีกได้ (อารยา ลิมวิสมเกียรติ ,2563)

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล

โรงพยาบาล หมายถึง หมายถึง สถานพยาบาลใด ๆ ซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เพื่อประกอบการรักษาพยาบาลคนไข้หรือผู้ป่วย ซึ่งมีเตียงรับคนไข้ไว้ค้างคืน และจัดให้มีการวินิจฉัยโรค การศัลยกรรม ผ่าตัดใหญ่ (major surgery) และให้บริการด้านพยาบาลเป็นเวลาโดยแบ่งประเภทของโรงพยาบาลและสถานพยาบาล

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 812,907 คน (ข้อมูล ณ 7 กรกฎาคม 2566 เว็บไซต์ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรใช้สูตรของ W.G. Cochran (พิมพ์นิภา. และคณะ,2565. 185-195) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ใช้กลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรใช้สูตรของ W.G. Cochran (พิมพ์นิภา. และคณะ,2565. 185-195)

ส่วนที่ 1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ,อาชีพ ,รายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นการประเมินใน 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ และการประเมินภายหลังการใช้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เป็นผู้แจกแบบสอบถามผ่านระบบคิวอาร์โค้ด ซึ่งก่อนแจกแบบสอบถามจะมีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อคำถามให้ทุกคนทราบ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

วิธีการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ทำได้โดยหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) จากผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี ได้เท่ากับ 0.99 ซึ่งตรงกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาค่าความเที่ยง (Reliability Test) ผู้วิจัยจะวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการของ สัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลที่ได้จากการทดสอบความเที่ยงของมาตรวัดโดยวิธีการนี้ จะช่วยให้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยงที่สูงขึ้น รวมทั้งช่วยให้ผู้วิจัย ในการตัดรายการคำถามที่มีค่าความเที่ยงต่ำออก (Alpha If Item Deleted) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ตั้งเกณฑ์ของค่าของสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคไว้ไม่ต่ำกว่า 0.7 มาวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 จากผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุดประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการและกระบวนการตัดสินใจ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.977 โดยค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ มากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่าการวิจัยในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เป็นผู้แจกแบบสอบถามผ่านระบบคิวอาร์โค้ด ซึ่งก่อนแจกแบบสอบถามจะมีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อคำถามให้ทุกคนทราบ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ถามความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจ โดยจะแจกให้ประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี เมื่อเก็บแบบสอบถามครบทั้ง 3 ส่วนแล้วให้ตรวจสอบความ

เรียบร้อยในแต่ละส่วนว่าผู้มารับบริการตอบครบทุกข้อหรือไม่ ตั้งแต่ วันที่ 1 กรกฎาคม 2566 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2566 รวมเป็นเวลา 3 เดือน

ส่วนที่ 3 นำข้อมูลที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้โปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- 1) การลงรหัสในแบบสอบถาม
- 2) จัดทำข้อมูลลงรหัส เพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่กำหนดไว้
- 3) แปลงข้อมูลในแบบสอบถามเป็นรหัส (Code) บันทึกลงในตารางลงรหัส
- 4) นำข้อมูลจากการลงรหัสใน Coding Form ไปบันทึก
- 5) กำหนดการส่งการใช้ค่าสถิติโดยนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปแล้วนำมา

วิเคราะห์ค่าทางสถิติ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหรือสถิติเชิงบรรยาย คือ สถิติใช้อธิบายถึงลักษณะของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาล โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการนำเสนอข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการโดยหาค่าค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

- ข้อมูลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาล โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential) คือ สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ Independent Sample t-test , One-Way ANOVA , Multiple Regression

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป/พนักงานบริษัท มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป

2. การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.05$ เมื่อพิจารณารายได้พบว่าสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรม $\bar{X} = 4.17$ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ $\bar{X} = 4.10$ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ $\bar{X} = 4.08$ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ $\bar{X} = 4.0$ และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ $\bar{X} = 3.92$

3. ผลการวิเคราะห์สมมุติฐานคุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจในการรับบริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 1

คุณภาพบริการ (SERVQUAL)	\bar{X}	S.D	แปลผล
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.17	0.76	เห็นด้วยมาก
ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.10	0.78	เห็นด้วยมาก
การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	4.08	0.78	เห็นด้วยมาก
การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.00	0.81	เห็นด้วยมาก
ความเห็นอกเห็นใจ	3.92	0.91	เห็นด้วยมาก
รวม	4.05	0.74	เห็นด้วยมาก

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมี ($\bar{X} = 4.05$ S.D = 0.74) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรม คะแนน $\bar{X} = 4.17$ S.D = 0.76 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ คะแนน $\bar{X} = 4.10$ S.D = 0.78 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ คะแนน $\bar{X} = 4.08$ S.D = 0.78 ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ คะแนน $\bar{X} = 4.0$ S.D = 0.81 และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ คะแนน $\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.91

ตารางที่ 2

กระบวนการตัดสินใจ	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านการรับรู้	4.06	0.78	มาก
ด้านการค้นหาข้อมูล	4.01	0.76	มาก
ด้านการประเมินทางเลือก	3.94	0.79	มาก
ด้านการตัดสินใจใช้บริการ	3.92	0.83	มาก
ด้านการประเมินหลังใช้บริการ	3.87	0.88	มาก
รวม	3.96	0.72	มาก

ผลการ วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี ($\bar{X} = 3.96$ S.D = 0.72) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ คะแนน $\bar{X} = 4.06$ S.D = 0.78 รองลงมาคือด้านการค้นหาข้อมูล คะแนน $\bar{X} = 4.01$ S.D = 0.76 ด้านการประเมินทางเลือก คะแนน $\bar{X} = 3.94$ S.D = 0.79 ด้านการตัดสินใจใช้บริการ คะแนน $\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.83 และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการประเมินหลังใช้บริการ คะแนน $\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.88

ตารางที่ 3

ตารางที่ 4

Coefficients

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.67	0.11		5.95	0.00
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.24	0.05	0.25	4.41	0.00*
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	-0.02	0.06	-0.02	-0.30	0.76
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	0.31	0.06	0.33	4.80	0.00*
ด้านสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	0.06	0.07	0.07	0.84	0.40
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	0.23	0.05	0.29	4.27	0.00*

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ Sig. = (0.00*) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ Sig. = (0.00*) ด้านความเห็นอกเห็นใจ Sig. = (0.00*) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ในส่วนของด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ Sig. = (0.76) ด้านสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ Sig. = (0.40) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 มีอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 32.3 และมีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ $\bar{X} = 4.17$ S.D = 0.76 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ $\bar{X} = 4.10$ S.D = 0.78 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ $\bar{X} = 4.08$ S.D = 0.78 ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ $\bar{X} = 4.0$ S.D = 0.81 และด้านความเห็นอกเห็นใจ $\bar{X} = 3.92$ S.D

= 0.91 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นคิดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

ผลการศึกษาระดับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาล จำแนกเป็นรายด้านได้ พบว่า ด้านการรับรู้ $\bar{X} = 4.06$ S.D = 0.78 ด้านการค้นหาข้อมูล $\bar{X} = 4.01$ S.D = 0.76 ด้านการประเมินทางเลือก $\bar{X} = 3.94$ S.D = 0.79 ด้านการตัดสินใจใช้บริการ $\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.83 และ ด้านการประเมินหลังใช้บริการ $\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.88 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นคิดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาล พบว่าคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ และด้านการเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาล ที่ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ในส่วนของด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการกลับไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาล ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05

การอภิปรายผลการวิจัย

ด้านประชากรศาสตร์ ในงานวิจัยประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พรเทพ สิงหกุล, 2564 (อ้างในพรพิณ ประกายสันติสุข, 2550, หน้า 21) ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์ประชากรในเรื่องขนาดโครงสร้างการกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากร ประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นคิดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สอดคล้องกับทฤษฎีของ ภาวิณี ทองแย้ม, 2560 ได้กล่าวว่า ผลงานของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ โดยแยกรายด้านดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการบริการพร้อม สะอาด และครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องมีอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยและมีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่รับผู้ป่วย

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่อง ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และผลเอ็กซเรย์มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และผลเอ็กซเรย์มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ธนบุรี โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่อง ทีมแพทย์พยาบาลให้การรักษาอย่างดีมีมาตรฐานถูกหลักวิชาการ

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ_โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับ การใช้จ่าย/วิธีการดูแลสุขภาพ/วิธีการปฏิบัติตัวหลังการเข้ารับบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของโรงพยาบาล โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาในการรอแพทย์เพื่อเข้าตรวจเหมาะสม

ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ_โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องแพทย์พยาบาลสามารถรักษาความลับหรือสิ่งที่ไม่ต้องการให้เปิดเผยของท่านได้

ด้านความไว้วางใจ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาลใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของท่านเสมอภาคและเท่าเทียม

ปัจจัยกระบวนการตัดสินใจ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สอดคล้องกับทฤษฎีของศิริวัฒน์ ชนะคุณ, 2560(อ้างใน ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550:46)อธิบายถึงทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ มีความหมายของการตัดสินใจ โดยแยกראדדָן ดังนี้

ด้านการรับรู้_พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่อง การใช้บริการจากการมาใช้บริการด้วยตัวเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา ลิมทวิสมเกียรติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการNail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องการตัดสินใจใช้บริการด้วยตัวเองโดยการเข้ารับบริการเอง

ด้านการค้นหาข้อมูล พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องการค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของโรงพยาบาล สื่ออินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา ลิมทวิสมเกียรติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการNail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องการแนะนำจากครอบครัว เพื่อ หรือคนรู้จัก

ด้านการประเมินทางเลือก พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องประเมินการให้บริการจากการใช้บริการด้วยตัวท่านเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา ลิมทวิสมเกียรติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มี

อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องเมื่อมารับบริการแล้วอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งถัดไป

ด้านการตัดสินใจใช้บริการ พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเพราะมีความปลอดภัยในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา ลิมทวิสมเกียรติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องสิทธิของสมาชิกเพื่อรับข้อเสนอพิเศษในการรับบริการ

ด้านพฤติกรรมหลังการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องได้รับการในโรงพยาบาลแล้วท่านมีความประทับใจและจะเลือกใช้บริการต่อในครั้งต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา ลิมทวิสมเกียรติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องการติดตามผลการบริการ

สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในคุณภาพให้บริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรีที่ต่างกัน ในการศึกษาทางวิจัยพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นในคุณภาพให้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของภูริลาภ งามสิมะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งการวิเคราะห์เปรียบเทียบประชากรศาสตร์ด้านเพศนั้น มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี” ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ Sig. = (0.00*) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ Sig. = (0.00*) ด้านความเห็นอกเห็นใจ Sig. = (0.00*) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับ และสุกัญญา ยุบลพันธ์และคณะ (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ตรัง พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมืองตรัง

ข้อเสนอแนะ

ด้านประชากรศาสตร์ ผู้บริหารโรงพยาบาลหรือนักวิชาการด้านบริหารคุณภาพ โรงพยาบาลสามารถนำไปใช้กำหนดเป้าหมาย วางแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาทางคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และควรเพิ่มข้อมูลเจาะลึกถึงประเภทของโรงพยาบาล เช่น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลเฉพาะทาง เพื่อให้ข้อมูลละเอียดเชิงลึกยิ่งขึ้น

ด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน

1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการที่หลากหลาย เพียงพอ รองรับกับการใช้งานของผู้รับบริการทุกประเภทสะดวกกับการใช้งาน สามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการ ควรเพิ่มการสร้างความตระหนักในการบริการให้เท่าเทียม เสมอภาค สร้างจิตสำนึกการบริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ควรเพิ่มบุคลากร เครื่องมือทางการแพทย์ที่ช่วยในการรักษา วินิจฉัยโรคให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาการรับบริการ ลดระยะเวลารอคอยให้กระชับแก่ผู้รับบริการ

4 ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มช่องทางสื่อสารให้ครอบคลุมหลากหลาย สะดวกและง่ายต่อการประสานงานหรือเสนอแนะระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

5 ด้านความเห็นอกเห็นใจ ควรเพิ่มการปลูกจิตสำนึก Empathy – การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกของผู้อื่น ควรสร้างความตระหนักรู้เรื่องจิตสำนึกการบริการให้กับพนักงาน เหมือนกับเป็นญาติพี่น้องตัวเอง สำหรับการติดตามรักษาต่อเนื่อง เพื่อลดการใช้บริการซ้ำของผู้มารับการรักษา

ด้านการตัดสินใจรับบริการ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาลโดยให้ความสำคัญจากด้านการรับรู้ ผ่านสื่อออนไลน์ การบอกต่อจากผู้รับบริการ และช่องทางประชาสัมพันธ์ มากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการตอบรับ การประสานงานเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อทุกช่องทาง เพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ประสานงาน สามารถสื่อสารเมื่อผู้รับบริการต้องการการช่วยเหลือในเบื้องต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ด้านประชากรศาสตร์ งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรีเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะว่าควรทำการศึกษาวิจัยประชากรในพื้นที่ข้างเคียงเพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ดังนั้น ควรมีการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะการรักษาพยาบาลมีหลากหลายช่วง หรือหลากหลายฤดู ในแต่ละช่วงนี้มีผู้มารับบริการ แออัดหรือบางเบา หรือในช่วงที่สถานพยาบาลมีการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจหรือแนวทางการแก้ไขที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้วิจัยควรเพิ่มเติมการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์โดยตรงกับผู้ใช้บริการ หรือตั้งเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความถึงพื่อใจและนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการอย่างแท้จริงของผู้ใช้บริการ

กอบกาญจน์ เจริญทอง.(2556).ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม.สาขาวิชาการจัดการการตลาด.มหาวิทยาลัยสยาม

กิตติศักดิ์ แสงทอง,จินตนา เลิศสกุล,พชรวิมล คชรัตน์,ศิริลักษณ์ หนูทองและอรณุชา อยู่สกุล.(2561).ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช.คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

นภาพรณ์ กำยา.(2557).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์ทันตกรรมการแพทย์.สาขาวิชาการจัดการการตลาดค้าปลีก วิทยาลัยหอการค้าไทย

นิตาชล สหัสสา,ธนสุวิทย์ ทับทิมรักรักษ์และสุคนธ์ เครือน้ำคำ.(2560).คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี.ค้นเมื่อ7กรกฎาคม2566.จาก[http://journalgrad.ssrุ.ac.th/index.php/issue14/article/view/1189](http://journalgrad.ssrु.ac.th/index.php/issue14/article/view/1189)

ภัทรพร ยุบลพันธ์ และคณะ.(2559).การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสำโรงการแพทย์.ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2566.จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/e-jodil/article/view/239372>

มนัสชญาน์ โรมินทร์.(2562).คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล.ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2566,จากวารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ.(2558).รูปแบบคุณภาพการให้บริการสุขภาพโรงพยาบาลเอกชน.ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม2566.จาก<https://so07.tci-thaijo.org/index.php/sujba/article/view/840>

วนิดา อินทร์อำนาจ.(2560).การประกอบกิจการสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541.ค้นเมื่อ7กรกฎาคม2566.จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewtdllink.php?nid=1529

วิชัย อรุณี.(2562).คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์.ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2566.จากวารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศิริวัฒน์ ชนะคุณ.(2560).กระบวนการตัดสินใจซื้อระบบกล้องวงจรปิด.ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2566, จาก <https://doctemple.wordpress.com/category/menu>

สุกัญญา ศรสงวนสกุล.(2559).ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2566.จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/14253>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ.ความหมายของสถานพยาบาลและข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล.ค้นเมื่อ 7
กรกฎาคม 2566.จาก[http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/table_files/S-hospital-
p/2555/000/00_S-hospital-p_2555_000_000000_00002.pdf](http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/table_files/S-hospital-p/2555/000/00_S-hospital-p_2555_000_000000_00002.pdf)

อัจฉรา นพวิญญวงศ์.(2550).ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ
ชื่อ . การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อารยา ลิมทวีสมเกียรติ.(2563).คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ.ค้นเมื่อ
7 กรกฎาคม 2566,จาก http://kowdum.com/article/fileattachs/060820211110_37_f_0.