

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นทำการศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ใน 10 ด้าน คือ ด้านความสะดวก (Access), ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication), ด้านความสามารถ (Competence), ด้านความสุภาพ (Courtesy), ด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability), ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability), ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness), ด้านความปลอดภัย (Security), ด้านลักษณะภายนอก (Appearance), ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) ในการทดสอบความแตกต่างด้านเพศ และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในการทดสอบความแตกต่างด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ และเมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Square Method (LSD) ซึ่งมีแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

6. รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มประชากร คือ บุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 152 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เครื่องมือนี้ผู้วิจัยได้นำไปหาความเที่ยงตรง โดยนำไปทดลองใช้กับบุคลากรโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น .94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ โดยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขอความอนุเคราะห์และการอำนวยความสะดวก ในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการบริหารจัดการจัดเก็บข้อมูลโดยได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ และผู้วิจัยในการแจกแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาเป็นแบบสอบถามที่เป็นฉบับสมบูรณ์ทั้งหมดไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS แล้วนำข้อมูลเสนอข้อมูลในรูปตารางและแปรผล โดยการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) และค่าแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยทดสอบตามวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยศึกษาสามารถสรุปผลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ตากลี้ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ 10 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลี้ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน กับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 ขณะที่เพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 มากกว่า 41 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 มีสถานภาพสมรส สมรส จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ โสด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีระดับตำแหน่งงาน ข้าราชการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และลูกจ้างประจำ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็น

ร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ภาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็น เป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือ อันดับที่ 2 คือ ด้านความปลอดภัย อันดับที่ 3 คือด้านความ สามารถ อันดับที่ 4 คือ ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ อันดับที่ 5 คือ ด้านความเชื่อถือได้ อันดับที่ 6 คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร อันดับที่ 7 คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อันดับที่ 8 คือ ด้านความสุภาพ อันดับที่ 9 คือ ด้านลักษณะภายนอก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะอาด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

ด้านความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง โรงพยาบาลจัดสถานที่ให้บริการเพื่อเพิ่มความสะอาดให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น อันดับที่ 2 คือ สถานที่และเวลาเปิดให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ อันดับที่ 3 คือ ผู้รับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาคและยุติธรรม อันดับที่ 4 คือ มีการจัดทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ อันดับที่ 5 คือ มีระบบในการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว และอันดับสุดท้ายคือ มีขั้นตอนในการรับบริการที่มีความซับซ้อนและมีความยุ่งยาก

ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง มีการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำติชมของผู้ใช้บริการ อันดับที่ 2 คือ มีการติดต่อสื่อสาร/ให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ อันดับที่ 3 คือ มีความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานให้กับผู้ใช้บริการ อันดับที่ 4 คือ มีการอธิบายชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการไว้ชัดเจน อันดับที่ 5 คือ มีกลไกการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และอันดับสุดท้ายคือ มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีในการให้บริการ

ด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง มีการพัฒนาความรู้/ความสามารถ/ทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความสามารถ/ทักษะในด้านวิชาการที่จะให้บริการ อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และอันดับสุดท้ายคือ มีกระบวนการสรรหา/คัดเลือกเพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้

ด้านความสุภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี/เรียบร้อยและรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความนับถือในตัวผู้ใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงมีความน่าเชื่อถือ อันดับที่ 2 คือ มีธรรมเนียม/กฎ/ระเบียบ/ข้อตกลง/นโยบายและจรรยาบรรณองค์กรในการปฏิบัติงานที่ดี อันดับที่ 3 คือ มีวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานหรือการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อันดับที่ 4 คือ มีการส่งเสริมภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ อันดับที่ 5 คือ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และอันดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง มีการจัดทำแนวทางในการดูแลรักษาผู้ใช้บริการที่เป็นมาตรฐาน อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่มีความเชื่อถือได้ในการให้บริการ อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้การดูแลรักษาผู้ใช้บริการได้ตามแนวทาง/มาตรฐานที่กำหนดไว้ อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ได้ให้การบริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้ใช้บริการ อันดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายคือ แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญในการตรวจและวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี อันดับที่ 2 คือ เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหา/ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี อันดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง มีการจัดเตรียมเครื่องมือ/ค่านางานและบำรุงรักษาเพื่อป้องกันอันตรายและความเสียหายจากอัคคีภัย อันดับที่ 2 คือ มีระบบการกำจัดของเสียด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้บริการ/เจ้าหน้าที่และสิ่งแวดล้อม อันดับที่ 3 คือ มีโครงสร้างกายภาพ/สิ่งแวดล้อมที่เป็นหลักประกันว่าผู้ใช้บริการจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผลมีประสิทธิภาพปลอดภัย สะดวกสบายและเป็นที่ยอมรับ อันดับที่ 4 คือ มีระบบการจัด การเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ และอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย และมีระบบการสื่อสารและขนส่ง เช่น ระบบเตือนภัย ระบบตามตัวเจ้าหน้าที่ ระบบการขนส่งระหว่างชั้น

ด้านความลักษณะภายนอก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง ลักษณะของอาคาร/สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยรอยยิ้ม มีอัธยาศัย และไมตรีจิตที่ดี อันดับที่ 3 คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ อันดับที่ 4 คือ มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อันดับที่ 5 คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก พอเพียงและพร้อมให้การรักษาได้อย่างเต็มที่และทันท่วงที และอันดับสุดท้ายคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเทียบเท่าหรือดีกว่าโรงพยาบาลเอกชน

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับที่ 1 คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ที่ตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ใช้บริการ โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา อันดับที่ 2 คือ มีการนำข้อเสนอแนะ/ คำแนะนำ/ คำติชม มาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการมาเป็นอันดับแรก อันดับที่ 4 คือ มีการตอบสนอง/เพิ่มการบริการด้านต่างๆ ตามความจำเป็นของผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่พยายามรู้จักและทำความเข้าใจในความต้องการ การด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กับผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน กับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวก ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ แต่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 41 ปี ในด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวก ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ แต่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการ มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ ในด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ โดยพบประเด็นสำคัญ ดังนี้

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเพศชายและกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน เนื่องจากสาเหตุคือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ โรงพยาบาล จะทำหน้าที่ประสานและดำเนินงานที่มีลักษณะคาบเกี่ยวระหว่างหน่วยงานหลายหน่วยงานในโรงพยาบาลโดยรวม ซึ่งเป็นมุมมองในวงกว้าง ดังนั้น การมองปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจึงไม่ได้แบ่งแยกเพศชายและเพศหญิง จึงทำให้ความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงเป็นไปในลักษณะการมองในภาพรวมมากกว่ามองในลักษณะการแบ่งแยกเพศ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวก ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ แต่มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 41 ปี ในด้านการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากสาเหตุคือ

ความแตกต่างทางด้านวัยวุฒิ ประสบการณ์ และความคิดเห็นที่มองแตกต่างกันออกไป เช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อาจมองปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ว่าเป็นการสร้างขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่หรือเพิ่มภาระหน้าที่ในตัวผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความซับซ้อนและยุ่งยากมากขึ้น ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 41 ปี มองว่าปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ว่าเป็นกลไกการติดต่อสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากกว่าจึงทำให้ความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี

จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน เนื่องจากสาเหตุคือ การที่อยู่ในสถานภาพสมรสอะไรก็ตามแต่ ไม่ได้มีผลกระทบในเรื่องของการติดต่อสื่อสารแต่อย่างใดเพราะการสื่อสารมีความจำเป็นทุกกลุ่ม โดยไม่จำกัดว่าจะต้องมีสถานภาพอย่างไรจึงทำให้ความคิดเห็นของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกันเพราะมองถึงปัจจัยคุณภาพการบริการไปในทิศทางเดียวกัน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี

จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน เนื่องจากสาเหตุคือ ถึงแม้ระดับการศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล เช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอาจจะไม่เน้นถึงเรื่องของการติดต่อสื่อสารมากนักก็อาจเพราะว่าความไม่จำเป็นในการให้บริการแต่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ากลับมองเห็นความสำคัญ ความจำเป็นสำหรับการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทางโรงพยาบาลได้จัดให้มีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้/ความสามารถ/ทักษะของผู้ปฏิบัติงานทำให้นุคลากรมีความรู้ในเรื่องของคุณภาพ จึงทำให้ความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นที่ไปในทางเดียวกันในเรื่องของคุณภาพการบริการ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการ ระดับตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ และระดับตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวก ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ แต่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการ มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ ในด้านการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากสาเหตุคือ กลุ่มตัวอย่างในระดับตำแหน่งงานข้าราชการอาจจะมองเห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานลูกจ้างประจำเพราะว่าในการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลกับผู้รับ บริการ การอธิบายขอบเขตการให้บริการ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการมีระบบกลไกการสื่อสารและระบบการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้ความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน เนื่องจากสาเหตุคือ ปัจจัยคุณภาพการบริการในแต่ละด้านจะมองไปในภาพรวมซึ่งเป็นภาพรวมของคุณภาพการบริการในแต่ละด้านที่มีผลต่อผู้รับบริการจึงทำให้ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมองปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลไปในทิศทางเดียวกันจึงไม่เกิดความแตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทางองค์กรอุตสาหกรรมบริการจะต้องดำเนินการเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ (Quality Organization) ได้นั้น คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยมีการวัดสมรรถนะทั้งในด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ โดยการวัดหรือประเมินคุณภาพการบริการนั้นต้องมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีความสอดคล้องกับคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน ตามวิธีประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะ (1985, pp. 41-50) ซึ่งแยกตามรายด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 9 ด้าน โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือเป็นอันดับที่ 1 ด้านความปลอดภัยเป็นอันดับที่ 2 ด้านความสามารถเป็นอันดับที่ 3 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการเป็นอันดับที่ 4 ด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับที่ 5 ด้านการติดต่อสื่อสารเป็นอันดับที่ 6 ด้านการตอบสนองเป็นอันดับที่ 7 ด้านความสุภาพเป็นอันดับที่ 8 ด้านลักษณะภายนอกเป็นอันดับที่ 9 และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความสะอาด โดยพบประเด็นสำคัญ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัด นครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 เพราะว่าคุณภาพความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า การสนับสนุนและการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรกับชุมชน ในการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ การสร้างวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานหรือการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การกำหนดธรรมเนียม/กฎ/ระเบียบ/ข้อตกลง/นโยบายและจรรยาบรรณองค์กรในการปฏิบัติงานที่ดี เช่น การขอการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล (HOSPITAL ACCREDITATION : HA) (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, ออนไลน์, 2549) จะเป็นส่วนที่ช่วยสนับสนุนคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือขององค์กรต่อผู้รับบริการ

ด้านความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 2 เพราะว่าคุณภาพความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า การจัดเตรียมเครื่องมือหรือการดำเนินงานและการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันอันตรายและความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุ ระบบการกำจัดของเสียด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และสิ่งแวดล้อม โครงสร้างกายภาพหรือสิ่งแวดล้อมที่จะเป็นหลักประกันว่าผู้รับบริการ

จะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบายและเป็นที่ยอมรับ ระบบการจัดการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยรวมถึงระบบการสื่อสารและขนส่งไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบเตือนภัย ระบบตามตัวเจ้าหน้าที่ ระบบการขนส่งระหว่างชั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรศนิษฐ์ ลัมเบ อับดุล (2543, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรวมชัยประชารักษ์ ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการใช้บริการ

ด้านความสามารถ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 3 เพราะความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า การส่งเสริมและสนับสนุน การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีระบบกระบวนการสรรหาและคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ คุณภาพด้านความสามารถนี้ถือว่าเป็นด้านที่มีความสำคัญเพราะเป็นด้านที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรที่ต้องมีความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการซึ่งเป็นด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพขององค์กรโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 3 ตามทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1985, pp. 41-50) ที่ได้กำหนดไว้ว่าการสร้างความเชื่อมั่น คือ พนักงานมีความรู้ ทัศนคติ และความสามารถในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่น

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 4 เพราะความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่ควรตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้รับบริการโดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา การนำเอาข้อเสนอแนะ คำแนะนำหรือคำติชมจากผู้รับบริการมาทำการวิเคราะห์และปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสำคัญของผู้รับบริการมาเป็นอันดับแรกพยายามทำความรู้จักและทำความเข้าใจในความต้องการด้านต่างๆ ของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองหรือเพิ่มการบริการในด้านต่างๆ ตามความจำเป็นของผู้รับบริการ และควรเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลคุณภาพการบริการ (Service Quality Model) ของ Parasuraman และคณะ (ขงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์ และคณะ, 2547, หน้า 592) ที่เน้นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องทำเพื่อส่งมอบคุณภาพการบริการระดับสูง

ด้านความเชื่อถือได้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 5 เพราะว่าคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า การจัดทำแนวทางในการดูแลรักษาผู้รับบริการที่เป็นมาตรฐาน ความเชื่อถือได้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่การดูแลรักษาผู้รับบริการตามแนวทางหรือมาตรฐานในการให้บริการที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งให้การบริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้รับบริการ การรักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และความเชี่ยวชาญในการตรวจหรือวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องและแม่นยำของแพทย์หรือพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสาชล กล้าพูด นิสาชล กล้าพูด (2546, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการกรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการบริการของแพทย์ที่ต้องมีความเชี่ยวชาญในการตรวจและวินิจฉัยโรคมากที่สุด และด้านความเชื่อถือได้ เป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 1 ตามทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (ยงยุทธ พงษ์ศิริพันธ์ และคณะ, 2547, หน้า 592) ที่ได้กำหนดไว้ว่าความเชื่อถือได้ คือ ความสามารถในการให้บริการตามพันธะสัญญาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 6 เพราะว่าคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำติชมของผู้ใช้บริการ การติดต่อสื่อสาร/ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ ความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานให้กับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ การอธิบายชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ระบบกลไกการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1985, pp. 41-50) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการของผู้บริโภคซึ่งในด้านการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่ 2 ของปัจจัยในการประเมินคุณภาพของการบริการของผู้บริโภค คือ การติดต่อสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และการรับฟังข้อคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้ป่วยในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์กร โดยต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในด้านต่างๆ เช่น ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ และกาลเทศะ เป็นต้น

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 7 เพราะว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า ความเต็มใจที่จะให้บริการกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี การให้ความสนใจหรือเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ การสอบถามปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่สำคัญเป็นลำดับที่ 2 ตามทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (ยงยุทธ พงษ์ศิริพันธ์ และคณะ, 2547, หน้า 592) ที่ได้กำหนดไว้ว่าการตอบสนองอย่างรวดเร็ว คือ ความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยฉับพลัน

ด้านความสุภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 8 เพราะว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ บุคลิกภาพ ความเรียบร้อยและความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ การเป็นมิตร การสื่อสารด้วยวาจาที่สุภาพ การให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การนับถือในตัวผู้รับบริการ

ด้านลักษณะภายนอก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 9 เพราะว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า ลักษณะของอาคาร สถานที่ ให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม มีอัธยาศัย และไมตรีจิตที่ดี เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความสะดวก พอเพียงและความพร้อมของเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการรักษาพยาบาลได้อย่างเต็มที่และทันทั่วถึง ทันสมัยหรือเทียบเท่าโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรรศนีย์ยา ลัมเบอับดุล (2543, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรวมชัยประชารักษ์ ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ มีอัธยาศัยพร้อมจะช่วยเหลือเป็นกันเอง พึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ พึงพอใจด้านเครื่องมือ-เครื่องใช้ ความทันสมัย ความสะอาด และจำนวนเพียงพอของอุปกรณ์ทางการแพทย์ รวมถึงระบบและงานบริการต่างๆ

ด้านความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นว่า โรงพยาบาลควรจัดสถานที่ให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากขึ้น สถานที่และเวลาเปิด – ปิด ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาคและยุติธรรม การจัดสรรเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการผู้รับบริการตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ระบบในการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็วขั้นตอนในการรับบริการที่มีความซับซ้อนและยุ่งยาก ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของมยุรี กิตติจารุจร และคณะ (2542, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก ที่พบว่าผู้ป่วยให้คะแนนความพึงพอใจต่ำในด้านความสะดวก ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรปรับปรุงด้านการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอทั่วไป

1.1 โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยคุณภาพการบริการด้านลักษณะภายนอกให้มากขึ้นเพราะ เป็นภาพลักษณ์ภายนอกของโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอาคาร/สถานที่ให้บริการควรมีความเหมาะสมกับจุดที่ให้บริการ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกต้องมีมาตรฐาน ทันสมัยเพียงพอและพร้อมต่อการให้บริการได้อย่างเต็มที่และทันท่วงที

1.2 โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วให้มากขึ้นเพราะ ผู้รับบริการจะมองเห็นคุณภาพของโรงพยาบาลได้จากการตอบสนองอย่างรวดเร็วของผู้ให้บริการ เช่น ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้ความสนใจ/เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริการ

1.3 โรงพยาบาลตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นเพราะ ในปัจจุบันเป็นยุคสารสนเทศกับสังคมข่าวสารข้อมูลในโลกไร้พรมแดน ยุคนี้เป็นยุคปัจจุบันซึ่งสภาพเศรษฐกิจและสังคมของโลกได้มีนวัตกรรมใหม่ ที่ก้าวหน้าล้ำยิ่ง โดยเฉพาะการคิดค้นเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทรงพลัง ทั้งการผลิต การติดต่อสื่อสาร การบริการ การให้ความรู้ ดังนั้น การที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และง่ายต่อการเข้าใจ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้รับบริการและผู้ให้บริการเอง

1.4. โรงพยาบาลตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความสุภาพให้มากขึ้นเพราะ การที่บุคลากรของโรงพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นมิตร มีการสื่อสารด้วยวาจาที่สุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความเรียบร้อย ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในการให้บริการต่อผู้รับบริการได้อย่างดี

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้รับบริการ

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยเฉพาะเจาะจงเป็นรายด้านเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึกมากยิ่งขึ้น