

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยกล่าวถึงการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

1. ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม การศึกษาคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามชุดนี้จะเน้นการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โดยถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามชุดนี้ให้กับผู้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ซึ่งจำนวนที่แจกแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 398 ชุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน ธันวาคม 2551 โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (pre-test) จำนวน 30 ชุด กับลูกค้าที่ใช้บริการจากโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เพื่อดูความถูกต้องของการตอบ ความเข้าใจ

ของผู้ตอบ และความยากง่ายของคำถาม ซึ่งค่าที่ออกมานั้นแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามชุดนี้สามารถนำไปใช้ได้จริง

3. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามเพศใช้การทดสอบค่าที (t test) แล้วนำเสนอในรูปตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย ในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (one-way anova) และถ้าพบว่ามีความแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยทดสอบตามวิธีของ LSD

ผลของการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน พบว่า ด้านเพศ มีเพศชาย 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 มีเพศหญิง 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 ด้านอายุมีกลุ่มอายุระหว่าง 15-25 ปี 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 กลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 กลุ่มอายุระหว่าง 36-45 ปี 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 กลุ่มอายุระหว่าง 46-55 ปี 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 กลุ่มอายุระหว่าง 56-65 ปี 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 กลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ด้านระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 กลุ่มในระดับปวช. , ปวส. , อนุปริญญาจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 กลุ่มระดับปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 กลุ่มในระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ด้านอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีอาชีพรับราชการจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 มีอาชีพลูกจ้างบริษัทจำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 มีอาชีพแม่บ้านจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ด้านรายได้ต่อเดือนกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 กลุ่มรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 กลุ่มรายได้

ระหว่าง 20,001-30,000 บาทจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 กลุ่มรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาทจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 กลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาทจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

ด้านที่ 1 การรับรู้คุณภาพบริการด้านรูปลักษณะทางกายภาพโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายข้อเรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** ความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิกภายนอกของเจ้าหน้าที่ **อันดับสอง** เครื่องมือทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัยและมีคุณภาพในการตรวจรักษา **อันดับสาม** สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพเหมาะสำหรับการมาใช้บริการ

ด้านที่ 2 การรับรู้คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายข้อ เรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** ได้รับมาตรฐานรับรองเรื่องคุณภาพการให้บริการ **อันดับสอง** ชื่อเสียงและภาพลักษณ์โรงพยาบาลดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป **อันดับสาม** ท่านมีความเชื่อถือในการตรวจรักษาโรคและการให้บริการของโรงพยาบาล

ด้านที่ 3 การรับรู้คุณภาพบริการด้านความไว้วางใจของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายข้อ เรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** แพทย์ของโรงพยาบาลมีความรู้และความสามารถในการรักษาเป็นอย่างดี อีกทั้งไม่มีข้อผิดพลาด **อันดับสอง** การให้ข้อมูลด้านการบริการมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ **อันดับสาม** โรงพยาบาลให้บริการการดูแลรักษาพยาบาลแก่ท่านตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง

ด้านที่ 4 การรับรู้คุณภาพบริการด้านการตอบสนองของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายข้อ เรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆมีกิริยามารยาท การพูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจงไม่ตรีดี และให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม **อันดับสอง** แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ท่าน **อันดับสาม** มีความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ เช่น ระยะเวลาในการรอพบแพทย์

ด้านที่ 5 การรับรู้คุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ภาพรวมและรายช้อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายช้อย เรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในอาการเจ็บป่วย การให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่ท่าน **อันดับสอง** แพทย์ในโรงพยาบาลได้มีการอธิบายถึงอาการของโรคที่เป็นและ การดูแลปฏิบัติตนอย่างละเอียด **อันดับสาม** การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่นบริการส่งยาทางไปรษณีย์

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์

- ด้านเพศ การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล พญาไท ศรีราชาโดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

- ด้านอายุ การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมจำแนกตามอายุ มีระดับการรับรู้ในระดับมาก มีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 3.81$, $SD = .26$) กลุ่มอายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 3.90$, $SD = .28$) กลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 3.8$, $SD = .28$) กลุ่มอายุ 46-55 ปี ($\bar{X} = 3.94$, $SD = .21$) กลุ่มอายุ 56-65 ปี ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .27$) กลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.96$, $SD = .08$) และเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นคุณภาพด้านความไว้วางใจ คุณภาพด้านการเอาใจใส่ คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านการไว้วางใจ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 26-35 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี, 56-65 ปี และกลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ให้บริการกลุ่มอายุ 46-55 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอายุ 26-35 ปี และผู้ให้บริการกลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 46-55 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี และ 26-35 ปี

ผู้ให้บริการกลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 46-55 ปี และ 56-65 ปี

- ด้านระดับการศึกษา พบว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มระดับมัธยม ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .21$) กลุ่มระดับปวช.,ปวส.,อนุปริญญา ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .25$) กลุ่มระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .28$) กลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .28$)

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ และ คุณภาพด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 20, 21

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช.,ปวส.,อนุปริญญา มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยม และผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวช., ปวส., อนุปริญญา

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยม และปวช., ปวส., อนุปริญญา

- ด้านอาชีพ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมจำแนกตามอาชีพ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้ นักเรียน / นักศึกษา ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .47$) อาชีพรับราชการ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .21$) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .23$) อาชีพลูกจ้างบริษัท ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .27$) อาชีพแม่บ้าน ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .19$)

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพโดยรวมและและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ยกเว้นคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพด้านการเอาใจใส่ คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านการตอบสนอง จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองมากกว่านักเรียน/ นักศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างบริษัท และแม่บ้าน มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองมากกว่าอาชีพรับราชการ

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านความไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างบริษัท และแม่บ้าน มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความไว้วางใจมากกว่านักเรียน/ นักศึกษา และอาชีพรับราชการ

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวม จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างบริษัท และแม่บ้าน มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความไว้วางใจมากกว่าอาชีพรับราชการ

ด้านรายได้ต่อ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยรวมและและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ยกเว้นคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพด้านความไว้วางใจ คุณภาพด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านการตอบสนอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองมากกว่ารายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองมากกว่ารายได้ 20,001-30,000 บาท

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท, มากกว่า 40,001 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท, มากกว่า 40,001 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามเพศแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น คุณภาพด้านความไว้วางใจ คุณภาพด้านการเอาใจใส่ คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อทำการทดสอบเป็นรายคู่พบว่า

ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 26-35 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี, 56-65 ปี และกลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี

ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 46-55 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอายุ 26-35 ปี และผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี , 36-45 ปี , 46-55 ปี

ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 46-55 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี และ 26-35 ปี

ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 46-55 ปี และ 56-65 ปี

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ และ คุณภาพด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช.,ปวส.,อนุปริญญา มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยม และผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวช.,ปวส.,อนุปริญญา

ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยม และปวช.,ปวส.,อนุปริญญา

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพโดยรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ยกเว้นคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพด้านการเอาใจใส่ คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพแม่บ้าน, ลูกจ้างบริษัท, ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวมีการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าอาชีพรับราชการ

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยรวมและและรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($p < .05$) ยกเว้นคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพด้านความไว้วางใจ คุณภาพด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท, มากกว่า 40,001 บาท มีการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลจากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาในความคิดเห็นของลูกค้า อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทั้งคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพด้านการตอบสนอง คุณภาพด้านความไว้วางใจ คุณภาพด้านการเอาใจใส่ คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

- ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เป็นอันดับแรกที่มีระดับคุณภาพมากกว่าคุณภาพด้านอื่นๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมากโดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอันดับที่ 1 คือในด้านความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ อันดับที่ 2 คือเครื่องมือทางการแพทย์มีความทันสมัย และมีคุณภาพในการตรวจรักษา อันดับที่ 3 สภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพเหมาะสำหรับการมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณนีย์ยา ลัมเบอับดุล (2543, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรวมชัยประชารักษ์ที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ มีอัตราศัยพร้อมจะช่วยเหลือเป็นกันเอง พึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ พึงพอใจด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ความทันสมัย ความสะอาด และจำนวนเพียงพอของอุปกรณ์ทางการแพทย์ รวมถึงระบบและงานบริการต่าง ๆ

- ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้ให้บริการ ให้ความเชื่อถืออันดับ 1 ในด้านความเชื่อถือโรงพยาบาลเรื่องได้รับมาตรฐานรับรองเรื่องคุณภาพการบริการ อันดับ 2 ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์โรงพยาบาลดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป อันดับ 3 ได้แก่ ท่านมีความเชื่อถือในการตรวจรักษาโรคและการให้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการที่มีผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ตรงกับ

ประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ โดยคุณภาพนั้นสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการและหนึ่งในนั้นคือ การเป็นมืออาชีพ และการมีทักษะของผู้ให้บริการลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ซึ่งรวมไปถึงมาตรฐานของผู้ให้บริการนั่นเอง

- ด้านความไว้วางใจของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า อันดับที่ 1 แพทย์ของโรงพยาบาลมีความรู้และความสามารถในการรักษาเป็นอย่างดี อีกทั้งไม่มีข้อผิดพลาด อันดับที่ 2 การให้ข้อมูลด้านการบริการมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ อันดับที่ 3 โรงพยาบาลให้บริการการดูแลรักษาพยาบาลตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลคุณภาพการบริการ (service quality model) ของ Parasuraman และคณะ ที่เน้นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องทำเพื่อส่งมอบคุณภาพการบริการระดับสูง

- ด้านการตอบสนองของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อันดับที่ 1 แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีกิริยามารยาท การพูดจาสุภาพ อธิบายไม่ตรีดี และให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส อันดับที่ 2 แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ท่าน อันดับที่ 3 มีความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ เช่น ระยะเวลาในการรอพบแพทย์ ซึ่งคุณภาพด้านการตอบสนองย่อมส่งผลให้การบริการต่างๆที่เกิดขึ้นสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะความพร้อมและความเร็วในการให้บริการ ส่วนประกอบทางการบริการ (service mix) มี 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ (pre-service-factor หรือ pre-delivery factor) ได้แก่ ภาพพจน์ หรือชื่อเสียงของบริษัท ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หรือความแปลกใหม่ของบริการ กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการนี้จะทำให้ผู้ซื้อ หรือผู้รับบริการเกิดความคาดหวังถึงสิ่งที่ได้รับเมื่อซื้อสินค้า หรือบริการนั้นๆ อีกส่วนคือกลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (during-service factor หรือ during-delivery factor) ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ มารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ ความประณีตบรรจง และความพิถีพิถันขณะบริการ โดยกลุ่มที่จะมีผลขณะรับบริการผู้วิจัยเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า จุดสัมผัสบริการ ซึ่งจะเป็นจุดที่ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจว่า สิ่งที่น่าคาดหวังไว้จากการเปิดรับข่าวสารจากพนักงานขาย พนักงานบริการนั่นเอง ส่วนกลุ่มสุดท้าย คือกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว จะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มที่ค่อนข้างสำคัญที่สุดและปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจคือตัวพนักงานขาย

-ด้านการเอาใจใส่ของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในอาการเจ็บป่วย การให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่ท่าน อันดับ 2 แพทย์ในโรงพยาบาลได้มีการอธิบายถึงอาการของโรคที่ท่านเป็นและการดูแลปฏิบัติตนอย่างละเอียด อันดับ 3 การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่น บริการส่งยาทางไปรษณีย์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ นง (Ng, 2005, pp. 628-635) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ากับการกลับมาใช้บริการ และการบอกต่อถึงคุณภาพการบริการของร้านค้าใน Oklahoma State University ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของลูกค้าด้านคุณภาพอาหาร บรรยากาศภายในร้าน การบริการที่ดีของพนักงานบริการ ตลอดจนราคาที่เหมาะสม ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมของร้านอยู่ในระดับที่สูง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจพึงพอใจในการบริการทำให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง นอกจากนี้ยังแนะนำบอกต่อให้บุคคลที่รู้จักมาใช้บริการอีกด้วย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามเพศแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาไม่แตกต่างกัน และมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมากแสดงว่าการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี สามารถปรับตัว และใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ คุณภาพในแต่ละด้านอยู่ในระดับที่มีคุณภาพมาก ซึ่งสอดคล้องกับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2539, หน้า 288-289) พบว่า การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้รับบริการเป็นใคร จะใช้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร คุณภาพการบริการ จึงเปลี่ยนไป เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ใช้บริการ หรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอของคุณภาพบริการเกิดขึ้นได้ยาก นอกจากนี้สิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการให้บริการอาจจะไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับก็ได้ เนื่องจากการรับรู้และความคาดหวังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากการบริการของโรงพยาบาลสามารถปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของคนแต่ละอายุ โดยปกติแต่ละช่วงอายุจะมีพฤติกรรมและความ

ต้องการในแต่ละด้านแตกต่างกัน จากการศึกษารายด้านพบว่าคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง กลุ่มที่มีอายุ 66 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้บริการโรงพยาบาลเป็น ระยะเวลาานหลายปีมีความต้องการดูแล เอาใจใส่เป็นพิเศษ เวลามีปัญหาแล้วได้รับการแก้ไขจะ เกิดความประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับ กรุนรูส (Gronroos, 1998, pp. 322-333)ที่ว่าคุณภาพของการ บริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (expected quality) ตรงกับ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มี คุณภาพ (total perceived service quality)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนก ตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน จากการศึกษาทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาไม่ได้แยกตามระดับการศึกษา ให้ความสำคัญในการให้บริการแต่ การบริการมีรายละเอียดว่าความต้องการแต่ละบุคคลเป็นอย่างไร ผู้ใช้บริการบางคนอาจมีความรู้ใน ระดับมาก บางคนต้องการการอธิบายความรู้เพิ่มเติม เพราะฉะนั้นพนักงานของโรงพยาบาลต้องมึ ความรู้ในงานที่ให้บริการ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ พัฒนาการเรียนรู้ตลอดเวลา และต้องมีความรู้ หลากหลายเพื่อสามารถแลกเปลี่ยน ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศ การสนทนาที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ คอตเลอร์ (Kotler & Armstrong, 2003, p. 174) ที่ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ และบริการของผู้บริโภคมีหลายปัจจัยอาทิเช่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรม สังคม จิตวิทยา และด้านบุคคล ได้มองประเด็น การศึกษา (education) ได้ให้ความเห็นว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภค ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำ

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนก ตามอาชีพแตกต่างกัน จากการศึกษาทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาล พญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพมีความแตกต่างกัน ดังนี้ อาชีพแม่บ้าน, ลูกจ้างบริษัท, กู้ขาย/ ธุรกิจส่วนตัวมีการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าอาชีพรับราชการ เนื่องจาก ความต้องการของ ผู้ใช้บริการอาชีพต่าง ๆ อาจมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกัน แต่มีความต้องการอย่างหนึ่งที คล้ายกัน คือ ต้องการต้นทุนต่ำและทันสมัย ซึ่งคอตเลอร์ (Kotler & Armstrong, 2003, p. 174) ได้กล่าวไว้ว่า อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการสินค้าและบริการที่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนก ตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จากการศึกษาทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของ

โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท, มากกว่า 40,001 บาท มีการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยโดยส่วนใหญ่มักมีความต้องการ และคาดหวังน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ คอตเลอร์ (Kotler & Armstrong, 2003, p. 174) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการตามแนวคิดทางการตลาดในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่รับบริการคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวังไว้ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีก แต่ถ้าบริการที่ได้รับจริงตรงกับหรือได้รับมากกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านคุณภาพการบริการ ควรมีการศึกษาหาข้อมูลในด้านคุณภาพการบริการแต่ละด้านให้ชัดเจนมากขึ้น โดยมุ่งเน้นให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เช่น ด้านการตอบสนองกลุ่มผู้บริภกรรับรู้คุณภาพด้านนี้โดยกำหนดความรวดเร็วในการบริการเป็นระยะเวลา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงระบบการบริหารทีมงานสมัยใหม่ที่ยึดผู้บริภกรเป็นจุดศูนย์กลางและนำมาเปรียบเทียบกับระบบการบริหารในปัจจุบัน ว่าต้องมีการปรับปรุง หรือพัฒนาในด้านใด

2.2 ควรมีการศึกษาถึงข้อร้องเรียนของลูกค้าเนื่องจากการบริการเพื่อนำมาจัดความสำคัญของปัญหาและนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการบริการต่อไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2546). **พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.2541 พร้อมด้วยกฎกระทรวง และประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.2541** (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). **ความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). **จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และสมเกียรติ โภชิตต์ย์. (2543). **เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- จุฬารัตน์ สายโพธิ์. (2541). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกโรงพยาบาลในอำเภอบางพลี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- ทรรศนีย์ยา ลัมเบอับดุล. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรวมชัยประชารักษ์**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ทิตยา สุวรรณชฎ. (2517). **วิทยาศาสตร์สังคม**. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.
- บัณฑิต แมลจิตร. (2540). **การรับรู้และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้านในงานสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิทยา สายหู. (2529). **กลไกทางสังคม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ชนก คັນสนีย์. (2540). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2536). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุขและโรงพยาบาลหน่วยที่8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *สถิติวิทยาทางการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วรรณิ บุญช่วยเหลือ. *มาตรฐาน JCIA*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก [http://medi.moph.go.th/training/crose1/filepower/BUMRUNGRAD% 20 HOSPITAL.pdf](http://medi.moph.go.th/training/crose1/filepower/BUMRUNGRAD%20HOSPITAL.pdf). [2550, 10 พฤษภาคม].
- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. (2539). *ทุกข์, สมุทัยในระบบสาธารณสุขและหลักประกันสุขภาพคนไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ไวรัส เจียมบรรจง. (2523). *จิตวิทยาสังคม 2*. นนทบุรี: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2539). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2529). *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2537). คุณค่าของการพยาบาล. *วารสารพยาบาล*, 43(2), หน้า 109.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น(หาดคำ)*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และชานี จิตตรีประเสริฐ. (2542). *เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อัลฟา รีเสิร์ช. (2540). *ทำเนียบโรงพยาบาลและสถิติสาธารณสุข 2540-2541*. กรุงเทพฯ: ซีรฟงษ์การพิมพ์.
- _____. (2547). *ทำเนียบโรงพยาบาลและสถิติสาธารณสุข 2547-2548*. กรุงเทพฯ: พี.เพลส.
- Andersen, Ronald M., & Aday, Lu A. (1978). Access to medical care in the U.S.: Realized and potential. *Med Care*, 16(7), pp. 533-546.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Brown, Lori D., Franco, Lynne M., Rafah, Nadwa, & Hatzell, Theresa. (1998). *Quality assurance of health care in developing countries* (2nd ed.). Bethesda, MD: Center for Human Services Quality Assurance Project.
- Ford, Robert C., Bach, Susan A., & Fottler, Myron D. (1997). Methods of the measuring patient satisfaction in health care organizations. *Health Care Management Review*, 22(2), pp. 74-89.
- Gronroos, C. (1998). Marketing service: The case of a missing product. *The Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4), pp. 322-333.
- Kotler, Philip, & Armstrong, Gary. (2003). *Principles of marketing* (9th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Nau, David P., Garber, Mathew C., Lipowski, Earlene E., & Stevenson, James G. (2004). Association between hospital size and quality improvement for pharmaceutical services. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 61(2), pp.184-189.
- Naumann, Earl. (1995). *Creating customer value*. Cincinnati, OH: Thomson executive Press.
- Ng, Irene. (2005). Does direct marketing need to have a direction?. *Marketing Intelligence and Planning*, 23(7), pp. 628-635.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41-50.
- Pollert, Irene E. (1971). Expectations and discrepancies with hospital condition as they actually exist. *International Journal of Nursing Studies*, 8(3), pp. 135-144.
- Scardina, S.A. (1994). Servqual: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. *Journal of Nursing Care Quality*, 8(2), pp. 38-46.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

คำชี้แจง

แบบสอบถามมี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

วันที่เก็บข้อมูล.....

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย \surd ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () 15 – 25 ปี () 26 – 35 ปี
 () 36 – 45 ปี () 46 – 55 ปี
 () 56 – 65 ปี () 66 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () มัธยม () ปวช.,ปวส.,อนุปริญญา
 () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () นักเรียน นักศึกษา () รับราชการ
 () ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว () ลูกจ้างบริษัท
 () แม่บ้าน () อื่นๆ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 – 40,000 บาท
 () มากกว่า 41,000 บาท

ส่วนที่ 2 กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลขที่แสดงระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อคุณภาพ
การบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ตามความรู้สึกของท่าน ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เฉยๆ
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

บริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ					
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์โรงพยาบาลดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป					
2. ได้รับมาตรฐานรับรองเรื่องคุณภาพการให้บริการ					
3. ท่านมีความเชื่อถือในการตรวจรักษาโรคและการให้บริการ ของโรงพยาบาล					
คุณภาพด้านการตอบสนอง					
4. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีความพร้อมและเต็มใจ ในการให้บริการแก่ท่าน					
5. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีกิริยามารยาท การพูดจา สุภาพ อธิยาศัยไมตรีดี และให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม					
6. มีความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ เช่น ระยะเวลาในการรอพบแพทย์					
คุณภาพด้านความไว้วางใจ					
7. แพทย์ของโรงพยาบาลมีความรู้และความสามารถในการ รักษาเป็นอย่างดี อีกทั้งไม่มีข้อผิดพลาด					

บริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
8. การให้ข้อมูลด้านการบริการมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
9. โรงพยาบาลให้บริการการดูแลรักษาพยาบาลแก่ท่านตามที่ได้ ประชาสัมพันธ์ไว้จริง					
คุณภาพด้านการเอาใจใส่					
10. ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในอาการเจ็บป่วย การให้ความ ช่วยเหลือ และให้บริการแก่ท่าน					
11. แพทย์ในโรงพยาบาลได้มีการอธิบายถึงอาการของโรคที่ ท่านเป็นและการดูแลปฏิบัติตนอย่างละเอียด					
12. การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย และญาติ เช่น บริการส่งยาทางไปรษณีย์					
คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ					
13. สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและมี คุณภาพเหมาะสำหรับการมาใช้บริการ					
14. ความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิกภายนอกของ เจ้าหน้าที่					
15. เครื่องมือทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัยและ มีคุณภาพในการตรวจรักษา					

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
F21	57.2667	23.3057	.5860	.9250
F22	57.4000	23.2828	.5844	.9251
F23	57.5000	23.9138	.5517	.9258
F24	57.5000	23.2241	.6029	.9245
F25	57.5333	23.5678	.5675	.9254
F26	57.8333	23.4540	.5204	.9271
F27	57.6333	22.0333	.7482	.9201
F28	57.6000	23.2138	.6451	.9234
F29	57.6333	22.7920	.6872	.9221
F210	57.4333	22.7368	.7501	.9204
F211	57.4000	23.4207	.6760	.9228
F212	57.5667	23.7713	.5714	.9253
F213	57.3667	21.9644	.7436	.9203
F214	57.3333	21.9540	.8243	.9177
F215	57.4000	22.1103	.7402	.9204

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 15 Alpha = .9279

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวมัทนา โสพิพัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	17 มิถุนายน พ.ศ.2519
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	129/59 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองขาม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2542-2545	พยาบาลแผนกผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลหนองจอก
พ.ศ.2545-2546	พยาบาลแผนกผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลวิภาวดี 2
พ.ศ.2546-2549	พยาบาลแผนกบริหารทรัพยากรสุขภาพ โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา
พ.ศ.2549-ปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกบริหารทรัพยากรสุขภาพ โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา
วุฒิการศึกษา	
พ.ศ.2542	พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์
พ.ศ.2552	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารองค์การและการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี