

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน

ของโรงพยาบาลพระรามเก้า

Service Quality That Affects The Competitiveness Of Rama 9 Hospital

อุมพร อุทัยชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระรามเก้า (2) ศึกษาความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการโรงพยาบาลพระรามเก้า แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 127 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 285 คน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 131 คน และมีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 128 คน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านสินค้าทดแทน ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งราย

ใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายใน
อุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความสามารถในการแข่งขัน, โรงพยาบาลพระรามเก้า

Abstract

This research has a purpose. (1) Study the service quality of Rama 9 Hospital, (2) Study the competitiveness of Rama 9 Hospital and (3) Study the relationship between service quality and competitiveness of Rama 9 Hospital.

The research found that, Respondents were users of outpatient services using Rama 9 Hospital, Bang Kapi Subdistrict, Huai Khwang District, Bangkok. Most of them are female, 231 people, aged 41-50 years, 127 people, 285 bachelor's degree students, 131 professional private company employees, with income of 10,000-20,000 baht, 128 people. The hypothesis test found that quality of service, reliability has a positive relationship with the ability to compete in the entry of new competitors. Replacement product Competition within the industry with statistical significance at the level of 0.05. Quality of service in response to employees Has a positive relationship with the ability to compete in the entry of new competitors Replacement product Raw material supplier Competition within the industry With statistical significance at the level of 0.05. Quality of care service Has a positive relationship with the ability to compete in the entry of new competitors Customer negotiation Replacement product Raw material supplier Competition within the industry With statistical significance at the level of 0.05. Quality of service in trust Has a positive relationship with the ability to compete in the entry of new competitors Customer negotiation Replacement product Raw material supplier Competition within the industry With statistical significance at the level of 0.05.

Keywords : service quality, competitiveness, Rama 9 Hospital

บทนำ

บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นการให้บริการที่มีความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตเพื่อรองรับจำนวนผู้ป่วยแต่โรงพยาบาลรัฐที่ให้บริการรักษาโรคซับซ้อนไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ประกอบกับระยะเวลาที่ผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกต้องรอนาน (พลสุชนิลกิจสรานนท์, 2560) จึงกลายเป็นโอกาสทางธุรกิจของโรงพยาบาลเอกชน จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีจำนวนโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ปี 2560 เพิ่มขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจระหว่างกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนสูงขึ้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งในการวัดสมรรถนะขององค์กร และยังหมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ

จากกรณีศึกษาข่าวศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้เปิดเผยสถานการณ์ปัญหาการร้องเรียนโรงพยาบาลเอกชน ผ่านเวทีเสวนาสภาผู้บริโภค ประเด็น “CSR ความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลเอกชน เรื่องที่ร้องเรียน 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. ให้คำปรึกษาการย้าย/สอบถามสิทธิประโยชน์ 35 เรื่อง 2. ถูกเรียกเก็บเงินจากการใช้กองทุนฉุกเฉิน 33 เรื่อง และ 3. ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล 26 เรื่อง(Hfocus, 2561) จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลเป็นธุรกิจที่มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การวิเคราะห์คู่แข่งในตลาดและวางกลยุทธ์ขององค์กร โรงพยาบาลพระรามเก้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระรามเก้า
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า

สมมุติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งของที่จับต้องได้ (Tangible) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ และด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

2. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ และด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

3. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ และด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

4. คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ และด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

5. คุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ และด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล 5 ด้าน และศึกษาความสามารถในการแข่งขันของปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ ด้านสิ่งของที่จับต้องได้ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ความไว้วางใจ (Assurance) และศึกษาความสามารถในการแข่งขันของปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ ด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ การต่อรองของลูกค้า สินค้าทดแทน ผู้จัดหาวัตถุดิบ การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการโรงพยาบาลพระรามเก้า ทั้งเพศชายและหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ดำเนินการในการวิจัย คือ โรงพยาบาลพระรามเก้า แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่เดือนมกราคม 2562 ถึงเดือนเมษายน 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยให้ดียิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารโรงพยาบาล นำข้อมูลการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้าเพื่อใช้ในการปรับแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้
3. จากข้อมูลการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขัน ผู้บริหารโรงพยาบาล และหน่วยงานด้านบริหารธุรกิจ ด้านการตลาด สามารถนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์ เพื่อปรับยุทธศาสตร์และแผนการตลาดขององค์กร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า ดังนี้

ความหมายของการบริการ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2551, หน้า 8) ได้ให้ความหมายคุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งลูกค้าจะเป็นผู้บอกว่าบริษัทที่ให้บริการอยู่นี้ดีหรือไม่ โดยเน้นตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนกลับออกไป

ลักษณะการบริการ กัตติญ หิรัญญสมบุญ (2556) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริการว่า การบริการเป็นผลิตภัณฑ์หนึ่งเช่นเดียวกับสินค้า แต่มีลักษณะและความแตกต่างจากสินค้า คือ การบริการไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถเก็บสะสมผลิตไว้รอลูกค้า ใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่และต้องเป็นแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในอาชีพ อีกทั้งประเมินผลการทำงานได้ยาก

บริการจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ (จิตตานันท์ นันทไพบุลย์, 2555, หน้า 21) ลูกค้า หรือผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ หรือพนักงาน, ตัวสินค้าหรือบริการ

มิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990) ได้

กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน ต่อมา SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากจากโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มสามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10

ประการ ประกอบด้วย มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

แบบจำลองแรงผลักดัน 5 ประการ (Porter's Five Forces Model of Industry

Competition) Michael E. Porter, (1979) ในบทความ 1979 Harvard Business Review การวิเคราะห์แรงผลักดันทั้งห้า ได้แก่ อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ (Bargaining Power of Buyers) อำนาจต่อรองของซัพพลายเออร์ (Bargaining Power of Suppliers) การคุกคามของผู้เข้าร่วมใหม่ (Threat of New Entrants) การคุกคามของผลิตภัณฑ์หรือสินค้าทดแทน (Threat of Substitute Products or Services) การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม (Rivalry Among Existing Competitors) ซึ่งจะช่วยให้บริษัทประเมินความน่าดึงดูดของอุตสาหกรรมและแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในอุตสาหกรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สมฤดี ธรรมสุริ (2554) ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และยังคงมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

0.05 ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ในทางตรงกันข้ามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ไม่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามที่โรงพยาบาลพระรามเก้า อธิบายรายละเอียดในแบบสอบถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นรอนจนกว่ากลุ่มเป้าหมายตอบคำถามครบถ้วน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า โดยใช้การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งจับต้องได้ (Tangible) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านสินค้าทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการต่อรองของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
7. คุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากการค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่มีจับต้องได้ (Tangible) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่มีจับต้องได้ (Tangible) ซึ่งประกอบไปด้วย สิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลบุคลากรในโรงพยาบาล และเครื่องมือทางการแพทย์นั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญในทุกๆ โรงพยาบาลรัฐและเอกชนทั้งเก่าและใหม่ที่ได้มาตรฐานทางการแพทย์ จึงไม่มีผลต่อการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ การต่อรองของลูกค้า สินค้าทดแทน ผู้จัดหาวัตถุดิบ และการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนหากมีเงินทุนเพียงพอ

2. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากความน่าเชื่อถือของธุรกิจโรงพยาบาลนั้นวัดได้จากมาตรฐานทางการแพทย์ ในพื้นที่ที่โรงพยาบาลพระรามเก้าได้รับ คือ มาตรฐานทางการแพทย์สากล (JCI) ซึ่งไม่สามารถปรับลดได้ตามราคาคายาและเวชภัณฑ์หรือต้นทุนที่สูงขึ้น

3. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านสินค้าทดแทน ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองแรงผลักดัน 5 ประการ (Michael E. Porter, 1979) ด้านการคุกคามของผู้เข้าร่วมใหม่ ผู้เข้ามาใหม่ในอุตสาหกรรม จะบังคับให้อุตสาหกรรมเดิมต้องมีค่าใช้จ่ายมากขึ้นเพื่อรักษาลูกค้า ในพื้นที่คือโรงพยาบาลพระรามเก้าซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดิม ต้องมีค่าใช้จ่ายมากขึ้นในการพัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานทางการแพทย์สากล (JCI) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำอุ่น เจริญยิ่ง, อัครนันท์ ทิดสม (2556) ศึกษา 5 Forces Model กับการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันสู่ประเทศสาธารณรัฐอินเดีย กรณีศึกษา บริษัท คอนเทนเนอร์ โลเนอร์ จำกัด พบว่า การเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ต้องใช้เงินลงทุนสูงและต้องมีนวัตกรรมใหม่ สอดคล้องกับการให้เหตุผลเกี่ยวกับความชำนาญของแพทย์ และการให้การดูแลของพยาบาลที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย หากโรงพยาบาลเอกชนไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานทางการแพทย์ที่ตั้งไว้ จะส่งผลโดยตรงต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ หรือการเลือกโรงพยาบาลอื่นทดแทน ยกตัวอย่างเช่น การเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐบาล ที่มีมาตรฐานเทียบเท่าโรงพยาบาลเอกชน และ

สอดคล้องกับ Michael E. Porter (1979) กล่าวถึงการแข่งขันระหว่างกิจการในอุตสาหกรรม การดำเนินการของกิจการหนึ่งจะส่งผลต่อกิจการที่มีลักษณะการบริการและภาพลักษณ์ที่คล้ายกันเสมอ

4. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการครองใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการครองใจของลูกค้า ปัจจัยหลักคือด้านราคาและเวชภัณฑ์หรือต้องการส่วนลด ซึ่งการตอบสนองของพนักงานเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการซึ่งแสดงถึงควมมี Service Mind ของผู้ให้บริการ

5.คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มคู่แข่งรายใหม่ ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม สอดคล้องกับ Michael E. Porter. 1980 : อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน (2544) ผู้แข่งขันรายใหม่หากอุตสาหกรรมมีอุปสรรคกีดขวาง การเข้ามาจะทำให้ยากขึ้น จากการได้เปรียบสูงสุดด้านต้นทุน การจัดการแรงงาน คือ โรงพยาบาลเอกชนเดิมจะมีประสิทธิภาพ ความชำนาญในการบริหารจัดการ จึงสามารถวิเคราะห์ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการให้เหตุผลด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมเมืองปัจจุบันดำเนินชีวิตด้วยความเร่งรีบ ต้องการความสะดวกและรวดเร็ว เมื่อเจ็บป่วยจึงเลือกรับบริการจากคลินิกใกล้บ้านหรือซื้อยารับประทานเองจากร้านขายยา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาควิชา รักษากายวิภาคศาสตร์, วิโรจน์ เกษมธรรมา (2558) พบว่า บริษัทที่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนตามหลักจรรยาบรรณของบริษัท เน้นความรวดเร็ว ถูกต้องและให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ อีกทั้งบริษัทยังได้รับความน่าเชื่อถือไว้วางใจในด้านคุณภาพการให้บริการเนื่องจากความเป็นมืออาชีพ มีการติดต่อสื่อสารและเอาใจใส่ในการให้บริการ

6. คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มคู่แข่งรายใหม่ ด้านการครองใจของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มาตรา 3 ได้บัญญัติความหมายของบริการสาธารณสุขไว้ว่า บริการสาธารณสุข หมายความว่า บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขซึ่งให้ โดยตรงแก่บุคคล เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต(สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ราชกิจจา

นุเบกษา, 2554 หน้า 1) และสอดคล้องกับการให้เหตุผลด้านบริการทางการแพทย์ เป็นการให้บริการที่ต้องคำนึงถึงกาย จิตสังคม จิตวิญญาณ และสิทธิขั้นพื้นฐานทางการแพทย์ที่ประชาชนชาวไทยควรได้รับ ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับบริการควรได้รับข้อมูลราคาและเวชภัณฑ์ สามารถเปรียบเทียบและตัดสินใจก่อนการได้รับการรักษา ได้รับทางเลือกทางเลือก ยกตัวอย่างเช่น การรักษาโดยแพทย์ทางเลือก หรือได้รับการส่งต่อในโรงพยาบาลที่เป็นพันธมิตร เครือข่ายบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชน

7. คุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันด้านการเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ด้านการต่อรองของลูกค้า ด้านสินค้าทดแทน ด้านผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ สุภตระกูล, อภิญา สักดาสิโรรัตน์ และดุชา รัตนดำรงอักษร (2559) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมของความคาดหวังและการรับรู้ในการได้รับการบริการผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลนครพิงค์ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมากเกือบทุกด้าน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองแรงผลักดัน 5 ประการ (Michael E. Porter, 1979) ด้านความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้าที่มีมากจะทำให้ผู้แข่งขันรายใหม่เข้าสู่ตลาดยาก ด้านการได้เปรียบสูงสุดด้านต้นทุน และการประหยัดอันเกิดจากขนาดเป็นข้อได้เปรียบด้านต้นทุน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติม ทั้งในการวิจัยเชิงปริมาณ และคุณภาพกับกลุ่มประชากรอื่น ๆ ได้แก่ แผนกผู้ป่วยใน หรือเฉพาะหน่วยงาน อีกทั้งทำการศึกษาระหว่างโรงพยาบาล เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชน และศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นค่าบริการทางการแพทย์ ซึ่งกำลังเป็นประเด็นสำคัญในปัจจุบัน

คำขอบคุณ

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระรามเก้า นพ.เสถียร ภูประเสริฐ ผู้ให้ความอนุเคราะห์ การเก็บรวบรวมข้อมูลในโรงพยาบาลพระรามเก้า

เอกสารอ้างอิง

- กัตัญญู หิรัญญูสมบูรณ์. (2556). *การจัดการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ก.หิรัญญูสมบูรณ์.
- ธนาคารกสิกรไทย, ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). *K SME Analysis*. ค้นเมื่อ 31 มกราคม 2562. จาก <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/>.
- จิตตานันท์ นันทไพบุลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พลสุข นิลกิจสรานนท์. (2560). *ธนาคารกรุงศรีอยุธยา: แนวโน้ม/อุตสาหกรรม ปี 2561-2563*. ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2562. จาก <https://www.krungsri.com/bank/getmedia/>.
- เจาะลึกระบบสุขภาพ Hfocus. (2561). *ความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลเอกชน*. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2562. จาก <https://www.hfocus.org/content/2018/02/15376>.
- โรงพยาบาลพระรามเก้า. (2562). *เกี่ยวกับโรงพยาบาลพระรามเก้า*. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2562. จาก <https://www.praram9.com/about.php>.
- Michael E. Porter. (1979). *Harvard Business Review: The Five Forces*. ค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562. จาก <https://www.isc.hbs.edu/strategy/business-strategy/Pages/the-five->
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988) “*SERVQUAL A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*”. *Journal of Retailing* 64(1): 12-14.

