

# ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์

ศรีบุรินทร์ ของผู้ให้บริการในจังหวัดเชียงราย

FATORS AFFECTING TO CHIANG RAI PROVINCE CUSTOMERS SERVICE

SATISFACTION TOWARDS KASEMRAD SRIBURIN HOSPITAL

## สุภัทรา ใจกล้า

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 2.ด้านการบันทึกประวัติได้อย่างถูกต้อง 3.ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4.ด้านการจัดการยาที่ปลอดภัย 5.ด้านการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม 6.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 7.ด้านการวินิจฉัยโรคได้อย่างน่าเชื่อถือ 8.ด้านการเห็นอกเห็นใจลูกค้า 9.ด้านรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาล

### ABSTRACT

The purposes of this research was to study the factors affecting to Chiang Rai province customers service satisfaction towards Kasemrad Sriburin Hospital. The analysis results reveal good level in general and all aspects of study of factors affecting to Chiang Rai province customers service satisfaction. The aspects of service satisfaction are respectively sorted as follows: 1) reliability 2) the history recording correctly 3) reaction for customers 4) safe drug management 5) reasonable nursing 6) confidence for customers 7) reliability of diagnosis 8) customer sympathy and 9) the concrete of service.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ดร.นรพล จินันท์เดช อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะแนวทางในการทำครั้งนี้ และสำเร็จไปด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้ และที่สำคัญยิ่งคือ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ให้โอกาสได้เรียนรู้ เพื่อพัฒนา ศักยภาพของตนเอง เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ที่เปิดกว้าง มีคณาจารย์ที่มีคุณภาพ ทำให้ผู้วิจัยมั่นใจใน คุณภาพของหลักสูตรนี้ และสัญญาว่าจะเป็นมหาบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรมตลอดไป

## ความเป็นมาและปัญหา

ในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงเทคโนโลยีทางการแพทย์ ผู้รับบริการ ทางการแพทย์เริ่มให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพร่างกายมากขึ้น นอกจากนี้ผู้รับบริการในปัจจุบันยังมีพฤติกรรมในการใช้บริการทาง การแพทย์ในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การรักษาโรคโดยตรง เช่น ศัลยกรรม พลาสติกเพื่อเสริมความงาม การตรวจสุขภาพประจำปี และอื่นๆ ทั้งนี้มีการเลือกใช้บริการใน โรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น เนื่องในโรงพยาบาลของรัฐบาล มีผู้เข้ารับบริการค่อนข้างหนาแน่น ทำให้ การเข้ารับบริการใช้เวลาค่อนข้างนาน จึงเป็นเหตุให้ผู้รับบริการที่มีกำลังทรัพย์บางส่วน หันมาเลือกใช้ บริการ จากโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งมีการให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

โรงพยาบาลเอกชนจัดเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพและมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง แนวโน้มการ ขยายการลงทุนใน ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ทั้งด้านสาขาและพื้นที่ ตลอดจนขอบเขตการให้บริการ จะ ส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจรุนแรงยิ่งขึ้นส่งผลให้สถานพยาบาลหลายแห่งจำเป็นต้องปรับปรุงรูปแบบ การให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและเพิ่มโอกาสในการดึงดูดผู้รับบริการมากขึ้น เกิด การแข่งขันกันอย่างสูง โดยต่างมุ่งเน้น ทางด้านการให้บริการและคุณภาพการรักษา นอกจากนี้ โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งยังให้ ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือทางการแพทย์มีการลงทุน เทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆ และความ พร้อมของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความครอบคลุมและ ทันสมัย รวมถึงกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้เข้ารับบริการ

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการ เนื่องจากในปัจจุบันจังหวัด เชียงรายได้มีโรงพยาบาลเปิดให้บริการแก่ประชาชนหลายแห่ง และยังมีโรงพยาบาลใหม่ที่กำลังจะเปิด ให้บริการเร็ว ๆ นี้อีกหลายแห่ง การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ข้อสรุป ที่เป็น ประโยชน์ต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ได้นำผลไปใช้ในการพัฒนาด้าน คุณภาพและการให้บริการ เพื่อเป็นเครื่องมือใช้ในการ แข่งขันในตลาดธุรกิจโรงพยาบาลได้อย่างมี ประสิทธิภาพอย่างยิ่ง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงราย

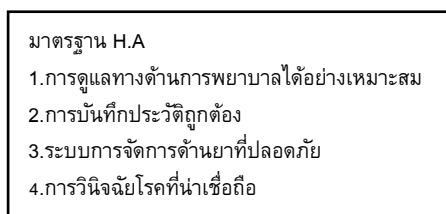
## สมมุติฐานของการวิจัย

คุณภาพมาตรฐานและคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์

## กรอบแนวคิด

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้วิจัยนำมาใช้กำหนดแนวความคิดและใช้เป็นแนวทาง โดยใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลที่ได้รับการรองรับระบบ H.A โดยได้ประยุกต์มาจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลที่ควรมี ซึ่งผู้วิจัยได้ยกประเด็นสำคัญของคุณภาพมาตรฐานมาทั้งหมด 4 ข้อ คือ 1.การดูแลทางด้านการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม 2.การบันทึกข้อมูลประวัติผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง 3.ระบบการจัดการด้านยาที่ปลอดภัย และ 4.การวินิจฉัยโรคที่น่าเชื่อถือ กับคุณภาพการบริการ โดยนำทฤษฎี SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman and Berry มาประยุกต์ ประกอบด้วย 1.รูปธรรมการบริการ 2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3.การตอบสนองต่อลูกค้า 4.การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ 5.การเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบว่ามาตรฐานของโรงพยาบาลและคุณภาพการบริการที่ดีมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนในจังหวัดเชียงรายหรือไม่ ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลพัฒนาคุณภาพและบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กรอบแนวคิดดังภาพต่อไปนี้

### ตัวแปรต้น



### ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการใช้บริการ

### คุณภาพการบริการ (SERVQUAL)

- 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 3.การตอบสนองต่อลูกค้า
- 4.การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- 5.การเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ซึ่งทางโรงพยาบาลจะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการอย่างสูงสุด และเป็นแนวทางให้โรงพยาบาลอื่นๆใช้เป็นข้อมูลเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการและสามารถไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไปในอนาคต

## วิธีการดำเนินวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เป็นการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ของผู้บริการในจังหวัดเชียงราย เพื่อเก็บข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด (close - end question) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

## เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนสามารถอธิบายได้ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐานคือค่าร้อยละ (percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชากรจำแนกตาม เพศ อายุ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

สถิติเชิงอ้างอิง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ใช้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่ง ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย และถ้าหากพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปร

ตามอีกครั้งว่ามีความสัมพันธ์ไปในทางไปในทิศทางใดและมีความสัมพันธ์กันมากน้อยแค่ไหนโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson's correlation coefficient)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวม มีระดับความคิดเห็นในระดับดี เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ระดับความคิดเห็นดีมาก รองลงมาคือด้านการบันทึกประวัติได้อย่างถูกต้อง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล เกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงนำไปหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางใดและมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยคำนวณหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการหาค่า Pearson's correlation coefficient

### ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ (n=400)

	TOTALA	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI
ความพึงพอใจ(TOTALA)	1									
ด้านการพยาบาล(SA)	0.747**	1								
ด้านบันทึกประวัติ(SB)	0.702**	0.710**	1							
ด้านยา(SC)	0.717**	0.705**	0.727**	1						
ด้านวินิจฉัย(SD)	0.720**	0.658**	0.635**	0.688**	1					
ด้านบริการ(SE)	0.775**	0.739**	0.645**	0.698**	0.716**	1				
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ(SF)	0.719**	0.612**	0.582**	0.622**	0.613**	0.629**	1			
ด้านตอบสนอง(SG)	0.734**	0.629**	0.590**	0.644**	0.613**	0.680**	0.820**	1		
ด้านความเชื่อมั่น(SH)	0.828**	0.660**	0.619**	0.674**	0.713**	0.748**	0.737**	0.802**	1	
ด้านเห็นอกเห็นใจ(SI)	0.855**	0.700**	0.592**	0.656**	0.727**	0.771**	0.669**	0.681**	0.801**	1

ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตัวแปรทุกด้านมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางบวก

ตารางค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

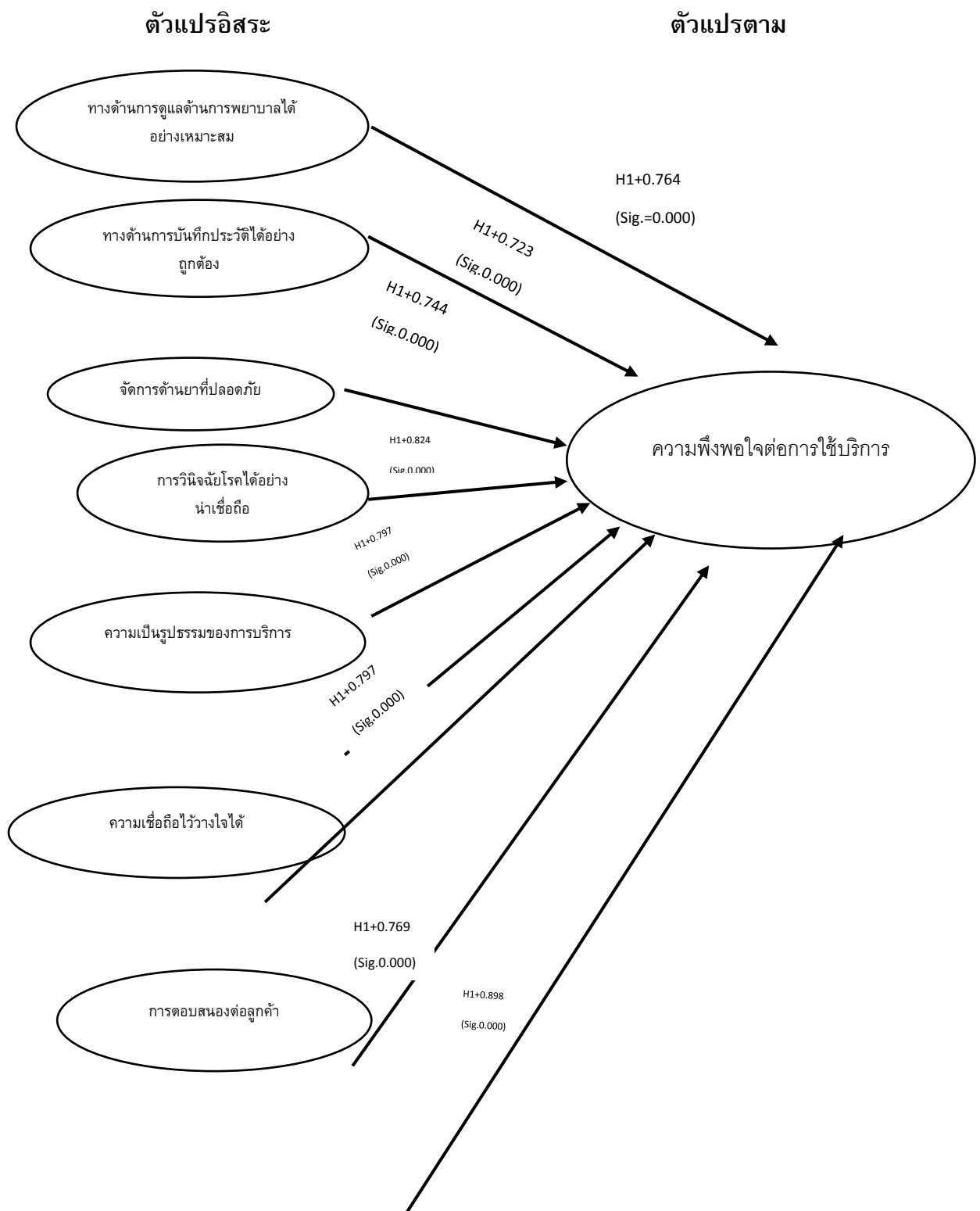
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	B	Beta	t	Sig
1. ปัจจัยทางด้าน การดูแลด้านการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม (X1)	0.764	0.747	22.413	0.000
2. ปัจจัยทางด้าน การบันทึกประวัติได้อย่างถูกต้อง(X2)	0.723	0.702	19.649	0.000
3. ระบบการจัดการด้านยาที่ปลอดภัย(X3)	0.744	0.717	20.538	0.000
4. การวินิจฉัยโรคได้อย่างน่าเชื่อถือ(X4)	0.824	0.720	20.704	0.000
5. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ(X5)	0.797	0.775	24.458	0.000
6. ความเชื่อถือไว้วางใจได้(X6)	0.797	0.775	24.458	0.000
7. การตอบสนองต่อลูกค้า(X7)	0.769	0.734	21.541	0.000
8. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(X8)	0.898	0.828	29.497	0.000
9. การเห็นอกเห็นใจลูกค้า(X9)	0.951	0.855	32.908	0.000

\*มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$R=0.893^a, R^2=0.798, AdjustR^2=0.797, F=1567.486, Sig.=0.000$

จากตาราง พบว่า ปัจจัยด้านการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม ปัจจัยด้านการบันทึกประวัติได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยด้านการจัดการยาที่ปลอดภัย ปัจจัยการวินิจฉัยโรคได้อย่างน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และปัจจัยด้านการเห็นอกเห็นใจลูกค้าให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.893 และสมการรวมอธิบายความแปรผันของปัจจัยที่ได้รับร้อยละ 79.8 ( $R^2 = 0.798$ )

# ภาพความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ





## สรุปผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตาม เพศ อายุ ของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน เพื่อ หาค่าร้อยละ (Percentage)

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดคือช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.30

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละตัวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม ปัจจัยด้านการบันทึกประวัติได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยด้านการจัดการด้านยาที่ปลอดภัย ปัจจัยด้านการวินิจฉัยโรคได้อย่างน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านรูปแบบของการบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการเห็นอกเห็นใจลูกค้า ที่ส่งผลความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.893 และสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรี



บุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t \geq 1.96$ ) ใต้ร้อยละ 79.8 ( $R^2 = 0.798$ ) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นจริงทุกสมมุติฐานคือ ปัจจัยด้านการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม ปัจจัยด้านการบันทึกประวัติได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยด้านการจัดการด้านยาที่ปลอดภัย ปัจจัยด้านการวินิจฉัยโรคได้อย่างน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการเห็นอกเห็นใจลูกค้า ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ โดยมีผลการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการด้านการพยาบาลได้อย่างเหมาะสมส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ส่งผลเป็นไปในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์เป็นจริง มีค่า  $t$  เท่ากับ 22.413 มีผลยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการบันทึกประวัติได้อย่างถูกต้องส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ส่งผลเป็นไปในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์ที่เป็นจริง มีค่า  $t$  เท่ากับ 19.649 มีผลยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการด้านยาที่ปลอดภัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ส่งผลเป็นไปในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์ที่เป็นจริง มีค่า  $t$  เท่ากับ 20.538 มีผลยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการวินิจฉัยโรคได้อย่างน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ส่งผลเป็นไปในทิศทางบวก แต่มีความสัมพันธ์ที่ไม่สนับสนุน มีค่า  $t$  เท่ากับ 20.704 มีผลยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ส่งผลเป็นไปในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์ที่เป็นจริง มีค่า  $t$  เท่ากับ 24.458 มีผลยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ส่งผลเป็นไปในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์ที่เป็นจริง มีค่า  $t$  เท่ากับ 24.458 มีผลยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ส่งผลเป็นไปในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์ที่เป็นจริง มีค่า  $t$  เท่ากับ 21.541 มีผลยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ส่งผลเป็นไปในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์ที่เป็นจริง มีค่า t เท่ากับ 29.497 มีผลยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านเห็นอกเห็นใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ส่งผลเป็นไปในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์ที่เป็นจริง มีค่า t เท่ากับ 32.908 มีผลยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่อยู่ในกรอบแนวความคิดมีผลต่อตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์อยู่ในระดับใดมีผลกระทบมากหรือน้อยเพียงไร โดยนำข้อมูลตัวแปรอิสระทุกตัวมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์การศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม ปัจจัยด้านการบันทึกประวัติได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยด้านการจัดการด้านยาที่ปลอดภัย ปัจจัยด้านการวินิจฉัยโรคได้อย่างน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และปัจจัยด้านการเห็นอกเห็นใจลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นจริงตามสมมุติฐานการวิจัยทุกข้อ ทั้งปัจจัยจูงใจ คือเรื่องมาตรฐานของโรงพยาบาล(ระบบ H.A) และปัจจัยค้ำจุน คือเรื่องคุณภาพการบริการ (SERVQUAL : ทฤษฎีของ Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466)

และพิจารณาถึงเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดี และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ 1.ปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ 2.ปัจจัยด้านการบันทึกประวัติที่ถูกต้อง 3.ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4.ปัจจัยด้านการจัดการด้านยาที่ปลอดภัย 5.ปัจจัยด้านการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม 6.ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 7.ปัจจัยด้านการเห็นอกเห็นใจลูกค้า 8.ปัจจัยด้านการวินิจฉัยโรคได้อย่างน่าเชื่อถือ 9.ปัจจัยด้านรูปธรรมของการบริการตามลำดับ

## เอกสารอ้างอิง

- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) กรกฎาคม 2560 (*HA Standard HA\_ 4<sup>th</sup> Edition.pdf*) ค้นหาค้นหาเมื่อ วันที่ 15 มกราคม 2562 จาก<https://www.ha.or.th>
- Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 : *ทฤษฎี SERVQUAL ; เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ* ค้นหาค้นหาเมื่อ 26 ธันวาคม 2561 จาก<http://www.tpa.or.th/writer/read>
- วาปี ครองวิริยะภาพ, สุชาติดา รัชชกุล พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556 *ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร* ค้นหาค้นหาเมื่อ วันที่ 15 ธันวาคม 2561 จาก <http://cuir.car.chula.ac.th>
- สุมาลี อินไชย เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนาภิ ตำบลผาทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน *ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลผู้ป่วยนอกในโปรแกรม HOSXP PCU* ค้นหาค้นหาเมื่อ 13 มกราคม 2562 จาก <http://gishealth.moph.go.th>
- ภาวี ชาดิษฐ์ , เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ เกษัชศาสตรมหาบัณฑิต มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร , 2559 *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี* ค้นหาค้นหาเมื่อ 20 มกราคม 2561 จาก <http://www.social.rbru.ac.th>
- สมฤดี ธรรมสุรตี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2554 *ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้า ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร* ค้นหาค้นหาเมื่อ 20 มกราคม 2562 จาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream>

สิริกัญจน์ กมลปิยะพัฒน์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2556 *ศึกษาเรื่องการ*  
*ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ค้นหาเมื่อ 16 มกราคม 2562*  
<http://dspace.bu.ac.th/bitstream>