

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง

Factors affecting Wattanapat Hospital Trang Consumer Satisfaction

นางสาวอรจิรา ว่องสนั่นศิลป์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือ ผู้เข้ารับบริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรังทั้งผู้ป่วยนอก (ไม่นอนโรงพยาบาล) และผู้ป่วยใน (นอนโรงพยาบาล) จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test One-way ANOVA และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท เข้ารับบริการประเภทผู้ป่วยนอก (ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล) โดยใช้สิทธิชำระเงินเอง มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน เลือกใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง เนื่องจากมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 3,001 บาทขึ้นไป และมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลจิตใจ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the factor affecting Wattanapat Hospital Trang Consumer Satisfaction. There sample were 385 patients selected from both in-patient (hospitalized patient) and out-patient (non-hospitalized patient). This research study used questionnaire as the data gathering instrument. The statistics used for the data analysis comprising percentage, mean, distribution, t-test, One-Way ANOVA, the Least Significant Difference (LSD) was applied in the context of the analysis of variance. The statistical data analysis using “SPSS program with critical value at a 0.05 significance level.

The consequences of this study revealed that the most of respondents were women at the age of 20-40 years' old, who stayed single. Their highest education were Bachelor Degree. Most of them were Business Owner, have average monthly income between 10,000 – 20,000 Baht per month and treated as out-patient (non-hospitalized patient). Also, most of them were self-pay patient with frequency of the 1-2 times per month. Watanapat Hospital Trang were chosen since there were specialists. The average medical fee were at 3,000 Baht or more. The most satisfaction factors were operational competency, service mind, and providing greater accessibility to information.

The assumption hypothesis has shown that the differences of demographic affecting the service satisfaction at Watanapat Hospital Trang.

Keyword : Service Satisfaction

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2562) ปัจจุบันมีหน่วยงานบริการสุขภาพทั่วประเทศจำนวน 38,512 แห่ง แบ่งเป็นหน่วยบริการสุขภาพของรัฐ 35% และหน่วยบริการสุขภาพของเอกชน 65% ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มักจะเข้ารับการรักษาตรงตามสิทธิผู้ป่วย แต่เนื่องด้วยการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลรัฐบาล มีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้กระบวนการรักษาใช้ระยะเวลานานและทางโรงพยาบาลจึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง โรงพยาบาลเอกชนจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้รับบริการที่มีกำลังทรัพย์บางส่วน เพื่อตอบสนองความต้องการที่สะดวกและรวดเร็ว จึงหันมาเลือกใช้บริการการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน

แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแข่งขันธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยแข่งขันทางด้านการบริการและความเชี่ยวชาญทางการรักษาของบุคลากรทางการแพทย์ ส่งผลให้ผู้ประกอบการ โรงพยาบาลเอกชนต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังได้รับผลกระทบจากปัญหาค่ารักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลเอกชนสูงเกินจริง ส่งผลให้กระทรวงพาณิชย์ โดยกรมการค้าภายในออกมาตรการกำกับดูแล โดยให้ปิดป้ายแสดงค่ารักษาพยาบาลไว้ในที่เปิดเผยและชัดเจน โดยมีระบบค้นหาแบบออนไลน์ผ่านเว็บ และสแกนผ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบอัตราค่ายาและค่าบริการเปรียบเทียบ ระหว่างโรงพยาบาลก่อนการตัดสินใจใช้บริการ

ด้วยเหตุนี้โรงพยาบาลวัฒนะแพทย์ ตรัง ซึ่งเป็น โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดตรัง จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเปิดเผยราคาและเวชภัณฑ์ ตามมาตรการควบคุมราคาและเงื่อนไขยา เวชภัณฑ์ ค่ารักษาพยาบาลดังกล่าว เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในสินค้าและบริการ ทำให้เกิดความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรก โดยผู้รับบริการนั้นมีความจำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษา เพื่อให้ร่างกายกลับมา

สมบูรณ์แข็งแรงโดยเร็ววันทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ฉะนั้นการสร้างความประทับใจในครั้งแรกนั้นเป็นสิ่งสำคัญ โดยเริ่มจากการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ทำให้เกิดทัศนคติทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจในการรับบริการ ถือเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ทางการพยาบาล ให้เกิดการประเมิน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งเป็นการให้ผู้รับบริการ ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริการของโรงพยาบาลอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง เกี่ยวกับด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลจิตใจและด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

สมมติฐานของงานวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง (อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน)

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ตรัง ทางด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลจิตใจ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ตรัง ทั้งผู้ป่วยนอกและใน ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ในช่วงเดือนธันวาคม 2562

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกมาแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยเพียงใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม จะผิดหวังหรือไม่พึงพอใจ เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

Risser (1975) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการในงานสาธารณสุข โดยมุ่งเน้นวิธีการวัดด้วยเกณฑ์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ ความสามารถทางเทคนิควิชาชีพ ด้านสัมพันธภาพที่มุ่งให้ความรู้ และด้านสัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ

Davis and Bush (1995) ได้พัฒนามาตรวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้แนวคิดของ Risser (1975) นำมาพัฒนาโดยผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง (CQI) ทดสอบความเที่ยงตรง จนได้องค์ประกอบย่อยในการวัดความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่

1. การดูแลด้านจิตใจ (Psychological safety) หมายถึง การรับรู้ถึงความเอื้ออาทร การสนองตอบด้านจิตใจที่ก่อให้เกิดผลดีและความสุขสบายแก่ผู้ป่วย การปฏิบัติด้วยความอ่อนโยน

2. คำแนะนำก่อนกลับบ้าน (Discharge teaching) หมายถึง การได้รับคำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติตนเมื่อออกจากโรงพยาบาล

3. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information giving) หมายถึง ความสามารถของพยาบาลในการสื่อสารความเข้าใจ การตอบคำถาม อธิบายความหมายรายละเอียดที่มีประโยชน์แก่ผู้ป่วย

4. ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน (Technical competence) หมายถึง กิจกรรมเทคนิคการพยาบาล หรือทักษะ ความรู้ ความสามารถที่พยาบาลทำอยู่ เพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาความพึงพอใจ โดยใช้แนวคิดของ Davis and Bush (1995) มีความเป็นไปได้และเหมาะสมที่จะนำมาวัดความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน (Technical competence) หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถอธิบายข้อปฏิบัติหรือให้ข้อมูลได้อย่างมั่นใจ

2. ด้านการดูแลจิตใจ (Psychological safety) หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แสดงถึงความเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจต่อการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ พร้อมรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ พร้อมทั้งให้การบริการที่สุภาพและด้วยเต็มใจ

3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร (Informative giving) หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นระยะ ระหว่างรอตรวจหรือการรักษาพยาบาล อย่างตรงไปตรงมา ตามความเป็นจริงและ เป็นประโยชน์ต่อการรักษา รวมถึงการให้ข้อมูลด้านสิทธิของผู้รับบริการ ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการ และการประกันสุขภาพของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนโดยการใช้สิทธิประกันกลุ่ม/สวัสดิการพนักงาน ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน คือ ตัดสินใจด้วยตัวเอง และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ คือ 2-5 ครั้ง/ปี ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านการประกันสุขภาพ และปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และการประกันสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

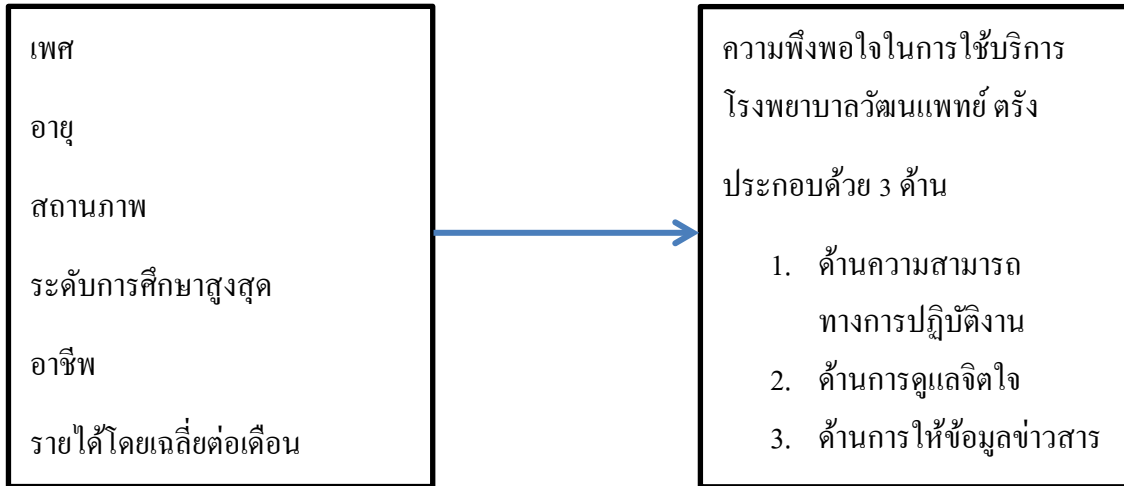
ปราณปริยา รัศมีแข (2560) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้านบริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้า กรณีศึกษาการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาลใน เขตราชเทวี ที่แตกต่างกัน ส่วนอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพในด้านบริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาล อิทธิพลของปัจจัยความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ที่ผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาล อิทธิพลของสภาพแวดล้อมด้านสิ่งสัมผัสได้ และด้านจิตใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประชากรศาสตร์



วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดตรังและจังหวัดใกล้เคียงที่ใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง
2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดตรังและจังหวัดใกล้เคียงที่ใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำนวน 385 คน

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 ตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นคำถามเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมการใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง โดยเป็นคำถามเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ตรัง โดยคำถามมีทั้งหมด 3 ด้าน 19 ข้อ และคำถามเป็นมาตรวัด 5 ระดับ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ สถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของข้อมูล พฤติกรรมการใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปแบบ ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ คือ Independent Sample T-Test และ One way ANOVA โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 สถานภาพโสด จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ศรีนครของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ศรีนคร ส่วนใหญ่เข้ารับบริการประเภทผู้ป่วยนอก (ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล) จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 โดยใช้สิทธิชำระเงินเองจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 เลือกใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ศรีนคร เนื่องจากมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทาง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 3,001 บาทขึ้นไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ แพทย์และพยาบาลมีความรู้

ความสามารถในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาค, มีเทคโนโลยีรองรับการให้บริการที่น่าเชื่อถือ, ให้บริการรวดเร็ว คล่องแคล่ว กระตือรือร้น, แพทย์และพยาบาลเฝ้าติดตามอาการ การรักษาอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03, 3.97, 3.97, 3.96, 3.92, 3.86 ตามลำดับ

ด้านการดูแลจิตใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส, แสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการด้วยความเต็มใจ, เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้าจัดของเยี่ยมและมอบให้ผู้รับบริการถึงห้องพัก, เจ้าหน้าที่คอยแจ้งอาการแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเป็นระยะๆ, ค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมกับคุณภาพและบริการที่ได้รับ และจัดกิจกรรมระหว่างรอรับบริการ เพื่อคลายความกังวลใจโดยมีค่าเฉลี่ย 4.01, 4.01, 3.96, 3.94, 3.91, 3.86 ตามลำดับ

ด้านการให้ข้อมูล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ แพทย์และทีมงานให้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา ตามความเป็นจริง, มีฝ่ายติดต่อประสานงานต่างประเทศ, มีสื่อ บอร์ด แผ่นพับให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ, มีการใช้ศัพท์ที่ง่ายต่อความเข้าใจของผู้รับบริการ, จัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ, มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05, 4.02, 4.01, 4.01, 3.99, 3.97, 3.93 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลจิตใจ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร สถานภาพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ระดับการศึกษาสูงสุดมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลจิตใจ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลจิตใจ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง อายุ 20-40 ปีสถานภาพโสด การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัฒน์ เจริญประดิษฐ์ (2558) ซึ่งกล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการใช้บริการ เครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ที่กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีเพศ และ อายุที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งสาเหตุที่ได้ข้อมูลออกมาดังกล่าว เกิดจากการเก็บแบบสอบถาม โดยส่วนมากผู้ที่ให้ข้อมูลทำแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

2. พฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการประเภทผู้ป่วยนอก (ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล) โดยใช้สิทธิชำระเงินเอง มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน โดยเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง เนื่องจากมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณปรียา รัศมีแข (2560) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตราชเทวี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คำนึงถึงปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์เป็นหลัก และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 3,001 บาทขึ้นไป

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง

ปัจจัยด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความสามารถทางการปฏิบัติงานโดยรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งอันดับหนึ่ง ได้แก่ แพทย์และพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ลำดับถัดมาเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Davis and Bush (1995) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถอธิบายข้อปฏิบัติหรือให้ข้อมูลได้อย่างมั่นใจ

ด้านการดูแลจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการดูแลจิตใจโดยรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งอันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ลำดับถัดมาแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Davis and Bush (1995) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แสดงถึงความเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจต่อการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ พร้อมรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ พร้อมทั้งให้การบริการที่สุภาพและด้วยเต็มใจ

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการให้ข้อมูลข่าวสารโดยรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งอันดับหนึ่ง ได้แก่ แพทย์และทีมงานให้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา ตามความเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Davis and Bush (1995) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นระยะ ระหว่างรอตรวจหรือการรักษาพยาบาล อย่างตรงไปตรงมา ตามความเป็นจริงและ เป็นประโยชน์ต่อการรักษา

4. การทดสอบสมมติฐาน

เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในใช้บริการ โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน แพทย์และพยาบาล เป็นบุคลากรหลักของโรงพยาบาล รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่บริการลูกค้า ควรตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ และพัฒนาการบริการ เพื่อสร้างมาตรฐานในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
2. ด้านการดูแลจิตใจ การมีนักจิตวิทยาคอยรับฟังปัญหา หรือแนะนำการดูแลตัวเอง ส่งผลโดยตรงต่อด้านอารมณ์และจิตใจ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจ คลายความกังวลและหายป่วยโดยเร็ววัน

3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และสามารถถอดถ่ายหรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ถูกต้องและตรงไปตรงมา โดยคำนึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการควบคู่ไปกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
2. ควรเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็งและสามารถนำไปพัฒนาและเพิ่มระดับคุณภาพการบริการ
3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล ประจำเดือน มีนาคม 2562.

สืบค้นจาก <https://www.dbd.go.th/>.

ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์. (2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปราณปรียา รัศมีแจ. (2560) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้านบริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้า กรณีศึกษาการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.

สิริกัญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2558). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร.
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

David A Thompson (1995). Effects of Actual Waiting Time, Perceived Waiting Time, Information Delivery, and Expressive Quality on Patient Satisfaction in the Emergency Department. *Annals of Emergency Medicine*, Volume 28, Issue 6, Pages 657-665, December 1996. Online.

Risser, N. L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurse and nursing care in primary care settings. *Nursing Research*, 24(1), 45-52.