

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลนครินทร์ จ. นครศรีธรรมราช

FACTORS AFFECTING THE EXPECTATION OF SERVICE QUALITY
IN NAKHARIN HOSPITAL NAKHON SRI THAMMARAT

ศุภลักษณ์ แซ่ห่าน

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของรพ. นครินทร์ จ. นครศรีธรรมราช เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของรพ. นครินทร์ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของรพ.นครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษาพยาบาล ระยะทางที่เดินทางมารับบริการและ จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อปี

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 2 ส่วนคือ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 2) แบบสอบถามระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของรพ.นครินทร์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองลูกค้า, ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า เลือกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คนโดยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก และสุ่มแบบโควตา จากผู้รับบริการในรพ.นครินทร์ ในช่วงระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2564

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการได้ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.57$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.40$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.36$) ผู้รับบริการที่มีเพศและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อปีที่แตกต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษาพยาบาล ระยะทางที่เดินทางมารับบริการที่แตกต่างกัน ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความคาดหวัง, สิทธิการรักษาพยาบาล

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study demographic factor due to expectation of Nakharin hospital's service quality 2) to compare demographic factor such as sex, age, income, health insurance, distant between home and frequency of visiting the hospital per year that effect to expectation of Nakharin hospital's service quality

The purpose of this research is to study client's expectation of service quality at Nakharin hospital sex age income health insurance distant between home and hospital and frequency of visiting the hospital per year

Data were collected by questionnaire that divided into 2 parts: demographic factor and service quality such as Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance. The samples were consisted of 397 clients who used service at Nakharin hospital during 15 December 2020 to 15 January 2021 for total of 30 days. Statistical analysis was performed using percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test and One - way ANOVA followed by LSD to test the differences of service's expectation influenced by the variation of client's demographic. The validity of questionnaire was 0.85 and reliability was 0.86.

Result finding levels of expectation of the service quality were well the most was Assurance ($\bar{x} = 4.57$) follow by Responsiveness ($\bar{x} = 4.40$), Reliability ($\bar{x} = 4.36$), Empathy ($\bar{x} = 4.31$) and Tangible least ($\bar{x} = 4.15$). Comparing the expectation of the service according to demographic factors, the results were found as followed. 1) difference of sex and frequency of visiting the hospital per year had an effect on difference in the level of expectation of the Nakharin Hospital's service quality. 2) difference of age, income, health insurance and distant between home and hospital of individual client resulted in the difference in the level of expectation of the Nakharin Hospital's service quality the different at the 0.05 level.

Keywords: Service quality, Expectation, Health insurance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ผู้บริโภคมักจะเลือกรับบริการที่ร้านขายยาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ โรงพยาบาลเอกชน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) แม้ว่าภาครัฐจะมีสวัสดิการให้ประชาชนเข้าถึงการบริการสุขภาพจากสถานพยาบาลของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือ มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถานพยาบาลเอกชน แต่ด้วยข้อจำกัดของสถานพยาบาลของภาครัฐ เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้สถานพยาบาลของภาครัฐไม่ใช่ทางเลือกแรกสำหรับการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการสุขภาพ โรงพยาบาลเอกชนจึงเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงสูง ผู้ที่มีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล รวมถึงผู้ที่ต้องการความรวดเร็วในการรับบริการ ลดระยะเวลาในการรอคอย นอกจากนี้การที่ประเทศไทยได้รับการยอมรับให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) นับว่าเป็นโอกาสในการเติบโตของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน

จังหวัดนครศรีธรรมราช มีสถานพยาบาลทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน จำนวน 34 แห่ง ภายใต้สภาพทางเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งรัฐบาลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพจากสถานพยาบาลของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และการสนับสนุนให้สถานพยาบาลของรัฐพัฒนาคุณภาพการรักษายาบาล รวมทั้งคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน เช่นเดียวกับโรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลเอกชนจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และพัฒนาปรับกลยุทธ์รูปแบบการดำเนินงานด้านการแพทย์ให้มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจในการรับบริการ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการบริการ (Service Quality) หรือ SERVQUAL ของ Parasuraman et al, 1985 อ้างอิงจาก ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อุรุทยา, 2558 หน้า 191) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ รวมถึงปัจจัยคุณภาพด้านใดบ้างที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ และมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในโรงพยาบาลนครินทร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ, อายุ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, สิทธิการรักษาพยาบาล, ระยะทางที่เดินทางมารับบริการ และ จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อปี

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ จ.นครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถาม เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน โดยใช้การสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) และการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จากผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลนครินทร์ ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึง วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลา 30 วัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือเอกสารทางวิชาการ และศึกษางานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาด เป็นการอธิบายถึงความแตกต่างของกลุ่มตลาดหรือกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่มว่ามีความแตกต่างกัน และอ้างอิงว่าลูกค้าในส่วนตลาดเดียวกันที่จะมีพฤติกรรม การซื้อ รวมถึงความต้องการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน ย่อมต้องการสินค้าและบริการที่คล้ายคลึงกัน (จำเนียร บุญมาก, 2548, หน้า 111) นักการตลาดสามารถแบ่งส่วนตลาดอาศัยเกณฑ์ ได้แก่ ประชากรศาสตร์ ภูมิศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ จิตวิทยา และเทคโนโลยี โดยลักษณะ ประชากรศาสตร์ เป็นความแตกต่างกันในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็น เพศ, อายุ, รายได้, อาชีพ, สถานภาพทางเศรษฐกิจ, รูปแบบการดำรงชีวิต ความแตกต่างเหล่านี้มีส่วนทำให้คนแสดง พฤติกรรมที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีความคาดหวัง ความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีต ซึ่งถ้าผู้ขายได้ทำการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์หรือบริการให้เกินจริง ผู้ซื้อจะเกิดความคาดหวังในผลิตภัณฑ์เกินจริงและจะทำให้ผู้ซื้อเกิดความผิดหวัง (ปริญ ลักขิตานนท์ละคณะ, 2541 หน้า 47)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก ความต้องการเฉพาะส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต รวมถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

ความหมายของคุณภาพ คือ สิ่งที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้า (Gronroos, 1990 อ้างอิงจาก ชีร กิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2558 หน้า 185)

คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถของผู้ให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการได้จากการบริการที่รับจากการใช้บริการ ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับบริการ และนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ถ้าบริการรับรู้หรือบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าเป็นบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในบริการ

เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ (Service Quality) หรือ SERVQUAL ของ Parasuraman et al, 1985 เป็นครอบคลุม 5 ด้าน ดังนี้ (อ้างอิงจาก ชีร กิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2558 หน้า 191)

1.) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) คือ สิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือมีลักษณะทางกายภาพ สามารถมองเห็นและจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ อาคารสถานที่ ป้ายสัญลักษณ์ ท่าเลที่ตั้ง พนักงานผู้ให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ หากผู้รับบริการมีการรับรู้ในทิศทางบวกตั้งแต่ก่อนจะเข้ามาใช้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2.) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การได้รับบริการอย่างถูกต้องตรงกับสัญญาหรือคำกล่าวอ้างที่ได้แจ้งไว้ เช่น ได้รับบริการที่รวดเร็ว ได้รับความช่วยเหลือหรือให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับบริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดและไม่เกิดข้อผิดพลาด

3.) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ และตอบสนองได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการ รวมถึงความกระตือรือร้น ความยินดีและเต็มใจที่จะให้บริการ

4.) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ สนใจ เข้าใจปัญหาหรือความต้องการ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

5.) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) คือ ความสามารถในการให้บริการ ความปลอดภัย และมีทักษะความรู้ ล้วนแล้วแต่เป็นการแสดงออกในด้านความเชื่อมั่น และความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงตา ภัทโรพงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจในบริการ ($\bar{x}=4.06$) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}=4.02$) ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ ($\bar{x}=4.00$)

ชวลีพร หิตอักษร และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้รับบริการ มีความคาดหวังในบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่

อัจฉรา ชันใจ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.70) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (\bar{X} = 4.64) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.42)

วนาพรรณ ชื่นอ้อม และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากร ต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังคุณภาพบริการในด้านการให้ความมั่นใจของบริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.40) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (\bar{X} = 4.35) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (\bar{X} = 4.30)

วารางคณา จันทร์คง และคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จ.นครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุดอาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.22) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.20) ด้านการบริการที่สร้างความมั่นใจ (\bar{X} = 4.12)

ชนันท์กานต์ อานาจเรืองฤทธิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกันและมีความคาดหวังคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด (\bar{X} = 4.30) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.27) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (\bar{X} = 4.26)

นิตยา เพ็ญศิริรักษา และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

พบว่า มีความคาดหวังในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการมากที่สุด ($\bar{x}=4.23$) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}=4.22$), ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x}=4.22$) ส่วน ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิไลวรรณ แสนอุบล (2559) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการ พยาบาลของผู้ป่วย แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการพยาบาลด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ ($\bar{x} = 3.42$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วย ($\bar{x} = 3.32$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{x} = 3.28$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกันมีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันมีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลนครินทร์ จ. นครศรีธรรมราช อ้างอิงจากสถิติจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลนครินทร์ ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 (มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2563) ประมาณ 6,382 คนต่อเดือน จากตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Krejcie and Morgan (1970) ต้องมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 361 คน และผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมอีก 10% ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 397 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก และการสุ่มแบบโควตา จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 397 คน ในระยะเวลาเก็บข้อมูล 30 วัน คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างต่อวันเท่ากับ $397/30 = 13.23$ ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ 13-14 คนต่อวัน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในจำนวนที่ใกล้เคียงกันในแต่ละวัน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 2) แบบสอบถามระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ของรพ.นครินทร์ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองลูกค้า, ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

การทดสอบเครื่องมือวิจัย ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (IOC) เท่ากับ 0.85 และผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.86

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ Independent sample T-test และสถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.80 มีอายุระหว่าง 23-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00 ใช้สิทธิการรักษาพยาบาล คือ ประกันชีวิต/ประกันสุขภาพกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 49.90 เดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลเป็นระยะทางน้อยกว่า 10 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 43.80 และมารับบริการที่โรงพยาบาลนครินทร์จำนวน 1-3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 54.20

2. ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์

ผู้รับบริการได้ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ในภาพรวมทั้งหมด 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.443) โดยให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเป็นอันดับแรกคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.491) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.557) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.529) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.546) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.564) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนครินทร์ดังนี้

ด้านความมั่นใจแก่ลูกค้า มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนครินทร์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมากที่สุดในเรื่อง ได้รับยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ไม่เสื่อมสภาพ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.518)

ด้านการตอบสนองลูกค้า มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนครินทร์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่รับฟัง ให้คำปรึกษาและให้เวลากับการตรวจรักษา โดยไม่ตัดบทหรือรวบรัด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.634)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนครินทร์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับผลการตรวจ และแนวทางการรักษาได้ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.599)

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนครินทร์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมากที่สุดในเรื่อง สามารถเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลา เช่น หน่วยฉุกเฉิน ห้องจ่ายยา ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.607)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนครินทร์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมากที่สุดในเรื่อง ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทสะดวก เย็นสบาย และมีเครื่องปรับอากาศ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.744)

3. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกัน พบว่า

เพศมีผลต่อระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุมีผลต่อระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุที่แตกต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 23 ปี มีระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้รับบริการที่มีระหว่าง 23-56 ปี ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 56 ปี มีระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41-55 ปี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท มีระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท มีระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท

สิทธิการรักษาพยาบาลมีผลต่อระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีสิทธิการ

รักษาพยาบาลทั้งสิทธิข้าราชการ และประกันชีวิต/ประกันสุขภาพมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลเงินสด

ระยะทางที่เดินทางมารับบริการมีผลต่อระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่าง พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะทางที่เดินทางมารับบริการที่ต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลนครินทร์ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะทางที่เดินทางมารับบริการน้อยกว่า 10 กิโลเมตรมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้รับบริการที่มีระยะทางที่เดินทางมารับบริการมากกว่า 10 กิโลเมตร

จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อปีมีผลต่อระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่าง พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อปีที่ต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลนครินทร์ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้รับบริการได้ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ในภาพรวมทั้งหมด 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness), ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability), ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการมากกว่าด้านรูปธรรม หรือลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่าง สรุปลงได้ว่า

ผู้รับบริการที่มีเพศที่ต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ไม่แตกต่างกัน ทั้งเพศหญิงและเพศชายต่างก็มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่จะต้องได้รับการบริการอย่างดีที่สุด

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 23 ปี ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการมากที่สุด เนื่องจากผู้ที่มีอายุน้อยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์น้อย เช่น ไม่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาล มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจน้อย จึงต้องการให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในกระบวนการรักษาพยาบาล รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 56 ปี ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ

มากกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-55 ปี เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากกว่า 56 ปี เริ่มมีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย เช่น เคลื่อนไหวไม่สะดวก มีโรคประจำตัวเรื้อรัง จึงมักต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ นำมาสู่ความคาดหวังในบริการที่ต้องได้รับในระดับที่สูงขึ้น

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่สูงให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้มีสิทธิเบิกจ่ายได้ ไม่ว่าจะเป็นสิทธิข้าราชการ สิทธิประกันชีวิต/ประกันสุขภาพกลุ่ม หรือ สิทธิรัฐวิสาหกิจต่างให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการมากกว่าผู้รับบริการที่ใช้สิทธิเงินสด

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะทางที่เดินทางมารับบริการที่แตกต่างกันให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลนครินทร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้รับบริการที่มีระยะทางที่เดินทางมารับบริการน้อยกว่า 10 กิโลเมตร มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีระยะทางที่เดินทางมากกว่า เนื่องจากในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีโรงพยาบาลที่เปิดให้บริการเป็นจำนวนมากถึง 5 แห่ง ทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลที่ได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับที่สูง และคาดหวังว่าจะได้รับการอย่างดีที่สุดและมากกว่าการรับบริการใน โรงพยาบาลที่ไม่ถูกเลือก

ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อปีที่แตกต่างกัน ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลนครินทร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าทุกครั้งที่มารับบริการผู้รับบริการจะให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ควรจะได้รับในระดับใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจากประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพกลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาลเกี่ยวกับด้านการให้บริการและการตลาดให้ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น นำมาสู่การเพิ่มจำนวนกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและกำไรต่อไป เช่น เพิ่มจำนวนบริษัทประกันชีวิตคู่สัญญา สร้างพันธมิตรกับบริษัทประกันชีวิตคู่สัญญา มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อใช้สิทธิการรักษาพยาบาล

2. ผู้รับบริการให้ระดับความคาดหวังในด้านรูปธรรมของบริการน้อยที่สุด จึงควรเน้นความสำคัญในส่วนของงานบริการมากกว่าไม่ว่าจะเป็น ความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ ทักษะในการดูแลรักษาพยาบาลรวมถึงการให้คำแนะนำผู้ป่วย

เอกสารอ้างอิง

- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา. (2558). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จำเนียร บุญมาก, พงศ์เทพ เดิมสงวนวงศ์, มานพ ชุ่มอ่อน และอรชร มณีสงฆ์. (2548). หลักการตลาด Marketing Principle and Perspectives. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.
- ดวงตา ภัทโรพงษ์ (2558). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการแพทย์เขต 11.29:365-373.
- ชนันท์กานต์ อำนาจเรืองฤทธิ์ (2561). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. วารสารโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. 3(2):16-28.
- ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์, วรางคณา จันทร์คง และ หทัยา แก้วกิม (2554). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จ.นครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต: นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นิตยา เพ็ญศิริรักษา, พรทิพย์ กิระพงษ์ และมนัสชญาน์ โรมินทร์ (2562). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล. วารสารวิชาการสาธาณสุขชุมชน. 5(4):14-26
- วนาพรรณ ชื่นอ้อม, พาณี สีดกะลิน และอารยา ประเสริฐชัย (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. งามาธิบดีพยาบาลสาร. 21(1):122-136.
- วิไลวรรณ แสนอุบล (2559) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ป่วย แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังโคน จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต: ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- อัจฉรา ชันใจ. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.