



ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
Satisfaction with The Services of Private Hospital Services in
Muang Districit, Chanthaburi

วิกานดา วิทยาแพทย์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่างๆ ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายคือผู้ที่เลือกใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนประเภทโรงพยาบาลที่ตรวจรักษาโรคทั่วไปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้นเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าแจกแจงความถี่ ค่า t-test และค่า F -test

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีนั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลมาจากวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัตราค่าความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการในภาพรวมพบว่า เพศ การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย ต่างกันมีผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน และลักษณะการเจ็บป่วยต่างกันมีผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : โรงพยาบาลเอกชน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย



Abstract

This research aimed to study the level of satisfaction of customer service with the quality of its services of private hospitals in Muang district, Chanthaburi and to compare the differences in levels of satisfaction with the quality of the customer service of private hospitals In Muang district, Chanthaburi according to legal status of patients. The samples were 400 people. By means of a simple random sample was selected using the age of 15 years at the outpatient department in private hospitals with general healthcare in the city, Chanthaburi The tools used in the study, were a questionnaire. With The reliability of 0.81 Data analysis was percentage, means, standard deviations, t-test frequency, and the F -test.

The results showed that the level of satisfaction of patients to private hospital In Muang district, Chanthaburi was moderate in overall. The results were analyzed by Convenience, Coordination information obtained from the customer service, The quality of its service and the cost of the service provided by the hospitals. When comparing the satisfaction of private hospitals According to the status of their Customers, the results found that each gender had different perception of the condition of their illness, there fore it affected their satisfaction with no statistical significance. According to age, Occupation, education background, Family income per month and the different severity of illness, it affected the difference of their satisfaction with statistical, significance at .05

Keywords : Private hospitals illness Condition Perception of the severity of illness



บทนำ

การพัฒนาสุขภาพของประชาชนถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพโดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันมากกว่าการรักษา แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง การรักษาพยาบาลยังเป็นส่วนที่สำคัญ เนื่องจากผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นซึ่งอาจมาจากการเพิ่มของประชากร ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษซึ่งบั่นทอนสุขภาพกายและใจของประชาชนรวมทั้งกระแสของสังคมที่ให้ความสำคัญของการทางเลือกในการดูแลสุขภาพทั้งการออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือกและการแพทย์แผนไทย ทำให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชนที่มารับบริการในสถานบริการมากขึ้น โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจ โดยส่วนใหญ่พบว่าปัญหาของระบบบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบบริการ ด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อให้ประชาชน พอใจสูงสุดตามหลักการบริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านความสะอาดประหยัดและมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับ 11 พ.ศ.2555-2559 (2555 : 331-333) กำหนดนโยบายการพัฒนาสุขภาพของประชาชน ประกอบด้วยลงทุนด้านบริการสุขภาพ โดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพทั้งระบบอย่างมีบูรณาการเชื่อมโยงในทุกระดับ จัดให้มีระบบสารสนเทศทางสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ และเร่งผลิตบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นตามข้อเท็จจริงในผลิตบุคลากรทางด้านสาธารณสุขให้เพียงพอโดยกำหนดแผนงานแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับจำนวนประชากรในพื้นที่ และสนับสนุนให้มีการเร่งผลิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้กลับไปปฏิบัติงานในภูมิภาคในชนบทพร้อมกับการสร้างขวัญกำลังใจ ในเรื่องของความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมจัดให้มีมาตรการสร้างสุขภาพโดยมีเป้าหมายเพื่อลดอัตราป่วย ตาย และผลกระทบจากโรค ไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง และโรคเมะเร็งอย่างมีบูรณาการและครบวงจร ตั้งแต่การมีนโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อการลดปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพจัดให้มีการสื่อสารสาธารณะของ

รัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพให้ความรู้ป้องกันโรคเพื่อการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนการให้บริการเชิงรุกตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ พัฒนาขีดความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขทุกคนให้เป็นนักจัดการสุขภาพชุมชนขยายความครอบคลุมไปถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสสนับสนุนอุปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็นเพื่อให้สามารถเป็นกำลังสำคัญในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน พัฒนาแกนนำสุขภาพครอบครัวและการสาธารณสุขมูลฐานที่ชุมชนท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพและจัดการปัญหาสุขภาพของตนเองได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตั้งแต่ในช่วงตั้งครรภ์ วัยเด็ก วัยเจริญพันธุ์ วัยบรรลุนิติภาวะ วัยชรา และผู้พิการ สนับสนุนโครงการส่งเสริมเยาว์ปัญญาของเด็กและให้ความช่วยเหลือแนะนำฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน สนับสนุนโครงการพัฒนาศูนย์ส่งเสริมสุขภาพสตรีเพื่อดูแลสุขภาพของสตรีและเด็กอย่างบูรณาการทั่วประเทศ รวมทั้งเผยแพร่ให้ความรู้และดูแลป้องกันการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นและการตั้งครรภ์ที่ไม่พึงประสงค์และลดความรุนแรงต่อเด็กและสตรี สนับสนุนโครงการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการเพื่อดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยให้เข้าถึงการบริการอย่างมีศักดิ์ศรี มีคุณภาพและเป็นธรรม รวมทั้งให้มีระบบการฟื้นฟูสุขภาพในชุมชนจัดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพผ่านสื่อแขนงต่างๆ อย่างเป็นระบบส่งเสริมให้ประชาชนทุกระดับมีโอกาสออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสร้างเสริมสุขภาพและพละนาถยที่ตีสร้างนีสัยความมน้ำใจเป็นนกกกีฬาและใช้เวลาวางให้เป็นประโยชน์เพื่อหลีกเลี่ยงการหมกมุ่นมั่วสุมกับอบายมุขและยาเสพติด ขับเคลื่อนให้ประเทศไทยเป็นเลิศในผลิตภัณท์และการบริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลในภูมิภาคเอเชีย โดยประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการสร้างความก้าวหน้าในทางวิชาการและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับบริการสุขภาพโดยรวมของคนไทยสนับสนุนเอกชนให้จัดบริการศูนย์พักฟื้นผู้ป่วยที่มีมาตรฐานรวมทั้งแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการใช้บุคลากรทางการแพทย์ร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน เป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีอัตราการขยายตัวสูงมาก โดยโรงพยาบาลเอกชนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา นับเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ เนื่องจากช่วยแบ่งเบาภาระการรักษาพยาบาลไปจากรัฐส่วนหนึ่ง เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจกับการรักษาสุขภาพของตนเองและครอบครัวมากขึ้นและสถานบริการด้านสาธารณสุขของรัฐมีจำนวนไม่เพียงพอและขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ประชาชนส่วนหนึ่งจึงหันมาใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชน และมีความนิยมใช้บริการมากขึ้น ทำให้ตลาดธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน



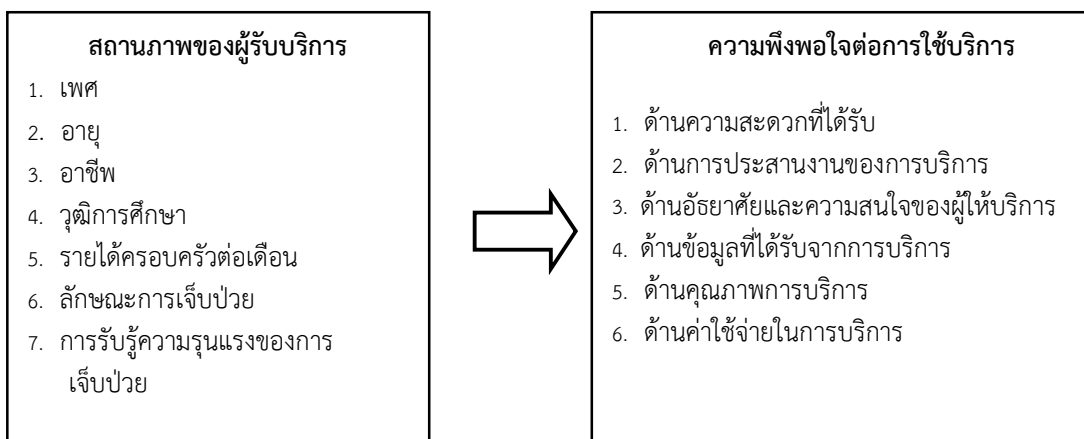
มีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มขึ้น และมีการแข่งขันรุนแรงขึ้น ทั้งกับโรงพยาบาลเอกชนด้วยกันและกับโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดจันทบุรีโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการจำนวน 2 โรงพยาบาลด้วยกันคือ โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี เป็นโรงพยาบาลเอกชน ดำเนินการโดยบริษัทวัฒนะ จำกัด ขนาดประมาณ 175 เตียง โดยมีอัตราการให้บริการประมาณปีละ 245,641 ครั้ง และโรงพยาบาลสิริเวช จันทบุรี ดำเนินการ โดยบริษัท สิริเวช จันทบุรี จำกัด มหาชน มีอัตราการให้บริการประมาณปีละ 33,480 ครั้ง ขนาดประมาณ 90 เตียง ทั้งนี้ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ ทั้งนี้ ทั้ง 2 โรงพยาบาล ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และผลการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการพบว่า ผู้รับบริการ จะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการบริการขององค์กร โดยเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ตลอดจนใช้ปัจจัยหรือเกณฑ์หลายประการมากำหนดคุณภาพการบริการนั้นๆ การที่องค์กรแต่ละแห่งสามารถให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้นอกจากจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจแล้ว ยังทำให้เกิดพฤติกรรมซ้ำในครั้งต่อไป เช่นเดียวกับบริการทางการแพทย์ ซึ่งจะต้องเข้าใจปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลและยังต้องวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเป็นผลให้องค์การนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ และเกิดความจงรักภักดีในการบริการขององค์กรนั้น เป็นการคงรักษาลูกค้าเก่าและหาลูกค้าใหม่ มาทำให้เพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

จากเหตุดังกล่าวข้างต้นนั้น จึงเป็นจุดสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่างๆ และเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการจำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ช่วยให้ผู้บริหาร หรือคณะกรรมการดำเนินงานของโรงพยาบาลได้นำไปประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงกลยุทธ์ เพื่อดึงดูดให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของโรงพยาบาล ช่วยสร้างและปรับปรุงแผนการและรูปแบบการบริการของโรงพยาบาล ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ผู้บริหารรวมทั้งผู้ร่วมงานในโรงพยาบาล สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาการวางแผนแก้ไข และ ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการบริหารจัดการโรงพยาบาล เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่างๆ ในโรงพยาบาลเอกชนเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการจำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร

ในที่นี้คือผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนประเภทโรงพยาบาลที่ตรวจรักษาโรคทั่วไปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีจำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรีและโรงพยาบาลสิริเวช

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วยจำนวนรับบริการของประชากรในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี ปีพ.ศ. 2555

โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี อัตราการใช้บริการ 245,641 คน

โรงพยาบาลสิริเวช อัตราการใช้บริการ 33,480 คน

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจันทบุรี, กระทรวงสาธารณสุข รายงานผู้ป่วยนอก ประจำปีงบประมาณ (2555:ไม่ปรากฏเลขหน้า)

โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนครั้งการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

e = ความคลาดเคลื่อน (ในการศึกษานี้ใช้ 5%)

คำนวณหาขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากรสำหรับการศึกษาวิจัย โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างดังกล่าวดังนี้
คำนวณขนาดตัวอย่างที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี และโรงพยาบาลสิริเวช จำนวนรวมทั้งสิ้น 279,121 ครั้ง โดยนำไปแทนค่าในสูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวน 279,121 ตัวอย่าง

N = จำนวนการมาใช้บริการ 279,121 ครั้ง

e = ความคลาดเคลื่อน 5%

$$\text{จะได้ } n = \frac{279,121}{1+279,121 \times (0.05)^2}$$

$$n = 400$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่จะใช้แทนประชากรผู้ป่วยจะมีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย

ตาราง 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี

โรงพยาบาลเอกชน	อัตราการใช้บริการ	กลุ่มตัวอย่าง
โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี	245,641	242
โรงพยาบาลสิริเวช	33,480	158
รวม	279,121	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลเอกชนเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย และรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดจันทบุรี รวม 6 ด้าน จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นการกำหนดจากความคิดเห็นจากผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก และในส่วนของข้อเสนอแนะจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question)

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.1 ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมกับความพึงพอใจในการรับบริการและนำมาสร้างเป็นร่างแบบสอบถาม

3.2 นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา (Validity)

3.3 ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามตามอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ

3.4 การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ



- 1) นำแบบสอบถามที่ดำเนินการแก้ไขแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม
- 2) นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ยุทธ ไกรวรรณ (2543 : 123) แปลความหมายของคะแนน ดังนี้
 - +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องและตรงกับนิยามปฏิบัติ
 - 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องและตรงกับนิยามปฏิบัติ
 - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้อง และตรงกับนิยามปฏิบัติ

โดยคัดเลือกเฉพาะข้อความที่มีค่า IOC. ได้ค่าความตรงของแบบสอบถาม (0.06 -1.00) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ส่วนข้อที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.5 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหา และภาษาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการในโรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี อ.เมือง จ.จันทบุรี จำนวน 30 คน หลังจากนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับ มาวิเคราะห์ค่าได้ค่าความเชื่อมั่น 0.81 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการดำเนินการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทั้ง 2 แห่ง เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามผู้รับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในเขต อ.เมือง จ.จันทบุรี
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วออกเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการโรงพยาบาลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตามสะดวกจากผู้มารับบริการในช่วงเวลาระหว่าง 8.00-16.00 น.

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปของตารางและความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี รวม 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี รวม 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า t-test จำแนกตาม อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น จะใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังต่อไปนี้

สถิติพื้นฐานการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับจุดประสงค์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)
2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบค่าที แบบเป็นอิสระต่อกัน (t-test : Independent)
2. การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างสำหรับกลุ่มตัวแปรที่มากกว่ากลุ่ม (F-test)
3. หาค่าความแตกต่าง เป็นรายคู่ โดยใช้สถิติทดสอบด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)



ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้ตอบสอบถามการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนมากเป็น เพศหญิง (ร้อยละ 59.8) อายุระหว่าง 31- 40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 41.3) อาชีพรับราชการมากที่สุด (ร้อยละ 24.8) วุฒิกศศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่ามากที่สุด (ร้อยละ 46.5) รายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 29.8) ลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลันมากที่สุด (ร้อยละ 53) การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยความรุนแรงน้อย สามารถทำงานได้ทุกอย่าง มากที่สุด (ร้อยละ 56.5)

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมาด้านอธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.11$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.09$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.01$) ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{X} = 2.97$) และด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ($\bar{X} = 2.87$) ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 6 ด้าน โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ วุฒิกศศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยกัน พบว่า

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่า โดยรวมด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้านได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้านได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามวุฒิกศศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้านได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านอธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน พบว่า รายได้ครอบครัวต่อเดือน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้านได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย พบว่า ลักษณะการเจ็บป่วย มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้านได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านอธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย พบว่า การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยโดยรวมด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะโดยให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ในด้านความสะดวกที่สมควรมีการเพิ่มการให้บริการที่ครอบคลุมครบวงจร เช่น การบริการต้อนรับกับผู้มารับบริการที่เพียงพอ เพราะผู้มารับบริการไม่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการให้บริการ ในด้านคุณภาพการให้บริการ เช่นบริการเกี่ยวกับ Wifi เพื่อรองรับการบริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร สถานที่จอดรถที่สะดวกไม่ห่างจากตัวอาคารมากนัก การบริการเพิ่มเติมเพื่อความสะดวก เช่น ร้านค้า ร้านอาหารและร้านกาแฟ สำหรับญาติ หรือสำหรับผู้มารับบริการระหว่างการรอรับบริการที่เป็นเวลานาน และสถานที่ในการรอรับบริการการที่เพียงพอไม่ต้องยืนรอ และแออัดในการรับบริการ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ในภาพรวมด้านความสะดวกที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง คือท่านใช้เวลาไม่มากนักในการรอรับบริการ โรงพยาบาลมีบริการตรวจโรคเฉพาะทางครบทุกสาขาทำให้ท่านสามารถรับบริการได้ทันที และท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเพราะต้องรอพบแพทย์เป็นเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เจนจิรา สังข์วรรณะ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ประกอบอาชีพอิสระในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาด้วยการออกแบบสอบถามโดยใช้ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 100 ราย แบ่งเป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 59 ราย และโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 41 ราย ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่วนใหญ่ขึ้นกับปัจจัยหลายๆ ปัจจัย คือ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ค่ารักษาพยาบาล สถานที่ตั้ง ความมีชื่อเสียงของแพทย์ ความสะดวกในการติดต่อ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทางด้านความสะดวก ปลอดภัย ความรวดเร็วในการบริการอีกด้วย

2. ด้านการประสานงานของการบริการ พบว่า ในภาพรวมด้านการประสานงานของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง คือท่านรู้สึกว่าการขั้นตอนของการบริการสร้างความยุ่งยากแก่ท่าน เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในแต่ละแผนกที่ท่านต้องไปติดต่อเพื่อรับบริการมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

แพทย์โรคผิวหนัง การศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 74.2 เท่ากันกับการประสานบริการ ส่วนอรรถาธิบายและการให้เกียรติ ระดับปานกลาง ร้อยละ 56.3 ได้แก่ ความสามารถเข้าถึงการบริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ การให้ความสำคัญ และการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรจัดบุคลากร ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ

3. ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ท่านรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีสีหน้าที่ดึงดูดท่าน แพทย์ให้ความใส่ใจดูแลรักษาท่านเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแสดงความร่าเริงเมื่อท่านซักถาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอานาจเจริญ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 65.6 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าความสะดวก การประสานบริการ อรรถาธิบายคุณภาพบริการอยู่ในระดับเดียวกันคือระดับปานกลาง

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ในภาพรวมด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ รู้สึกว่าคำอธิบายของแพทย์ยากเกินกว่าที่ท่านจะเข้าใจ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้คำแนะนำหรืออธิบายข้อสงสัยแก่ท่านเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้รู้จักระเบียบของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรัญญา เลี้ยงลักษณ์เลิศ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค จำนวน 200 รายในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มคือกลุ่มผู้บริโภคก่อนการรับบริการ ผู้บริโภคขณะรับบริการ และผู้บริโภคหลังรับบริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ได้แก่การที่แพทย์ใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการป่วยและแพทย์ ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยให้ความสำคัญกับปัจจัยการผลการรักษาไปโรงพยาบาลอื่นมากที่สุด

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี โรงพยาบาลมีการบริการครอบคลุมเพียงพอกับสิ่งที่ท่านต้องการ และเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ตามที่ท่านคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรี หนูนิ่ม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ



เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเคยนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชนอย่างน้อย 1 คืนจำนวน 80 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้ป่วยในการเลือกโรงพยาบาลเพื่อรับบริการรักษาพยาบาลพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนคือ ความพึงพอใจในบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลรองลงมาคือ ความมีชื่อเสียงของแพทย์ การมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย และการมีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขาประจำโรงพยาบาล และปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือการได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น

6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ พบว่า ในภาพรวมด้านค่าใช้จ่ายในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการของโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมดีค่าแพทย์ของโรงพยาบาลมีราคาสูงเกินไป และค่าบริการอื่นๆ เช่น ค่าอาหาร เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไป ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 9 แห่ง จำนวน 178 ตัวอย่าง สรุปผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในระดับปานกลาง มี 2 ปัจจัย ได้แก่ปัจจัยด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ดังนี้ คือ

1. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการเมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการหรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงาน นั้นเกิดประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า และเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้องรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการตลอดจนไม่ทราบ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

3. การมีสวัสดิการการรักษาพยาบาล มีส่วนสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเช่นกัน และพบว่ายังมีผู้ใช้บริการไม่มีสวัสดิการการรักษาพยาบาลอยู่เป็นจำนวนมาก มีสวัสดิการจากบริษัทประกันชีวิตมีอยู่จำนวนน้อย ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ น่าจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทประกันชีวิต ในการแสวงหาโอกาสจากการที่ผู้ใช้บริการส่วนมากไม่มีสวัสดิการการรักษาพยาบาลนี้

4. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและประกอบกับการบริการที่น่าประทับใจทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้

5. การมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางจะเป็นสิ่งจูงใจผู้เลือกใช้บริการสำหรับโรงพยาบาลเอกชนที่เปิดกิจการอยู่แล้วหรือที่กำลังจะเปิดกิจการในอนาคต ควรจะคำนึงถึงเป็นลำดับแรก รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงศักยภาพที่โรงพยาบาลมีอยู่ และที่จะพัฒนาต่อไป

6. ผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการมาใช้บริการทางการแพทย์ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุง และพัฒนาในทุกด้านประกอบด้วยปัจจัยภายในให้สามารถต่อสู้กับปัจจัยภายนอก คือปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เพื่อให้้องค์การสามารถมีความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านส่วนประสมการตลาดต้องการบริการแต่ละปัจจัย ย่อยต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลต่อไป



เอกสารอ้างอิง

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของโรงพยาบาลหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555 - 2559. 2555 สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล : ดุสิต กรุงเทพฯ)

เจนจิรา สังข์วรรณะ. 2541 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ประกอบอาชีพอิสระในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รายงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่:เชียงใหม่

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2542 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าอิสระบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มยุรี หนูนิ่ม. 2540 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ยุทธ ไกยวรรณ. 2543 พื้นฐานการวิจัย กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
วรัญญา เลี้ยงลักษณ์เลิศ. 2545 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี กระทรวงสาธารณสุข. 2555. รายงานประจำปีงบประมาณ 2555.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้รับบริการนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล