

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี

Expectation and Satisfaction of Service in Outpatient Department at Wetchakarunrasm Hospital

วารารุณย์ สุขแสนชนานันท์^{1,*}, กัลยณุช กิตติพงษ์พิทยา¹,
สุรเดช หวังทอง¹ และปฐวิวัฒน์ ชาญกิจ¹
Waraporn Suksanchananun^{1,*}, Gunyanuch Kittipongpittaya¹,
Suradetch Wangthong¹ and Puripat Charnkit¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน 400 คน ระหว่างช่วงเดือน กุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม พ.ศ. 2559 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบค่า t (t-test) การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีในแต่ละด้าน ด้วยเทคนิค Importance Performance Analysis (IPA) ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการ 7Ps อยู่ในระดับมาก และทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการได้รับบริการของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการให้บริการ บุคลากรและกายภาพในแต่ละแผนกแตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคา สถานที่ และโปรโมชั่น ในแต่ละแผนกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study expectations and satisfaction of the use of OPD services, and 2) to compare the expectation and satisfaction toward OPD service at Wetchakarunrasm hospital by sampling 400 patients between February-March, 2016. The results showed in percentile, means and IPA technique include testing hypotheses by statistical t-test. The average rate expectation and satisfaction of the market 7Ps mostly were at the high level. The researchers found that patients' hypothesis testing had service's expectations and satisfaction in mix-factor marketing including products, process, person and physical differences at significant level of .05. The patients' hypothesis testing had also expectations and satisfaction including pricing, place, and promotion indifferences at significant level of .05.

Keyword: Expectation, Satisfaction, Outpatient, Wetchakarunrasm Hospital

¹ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี 11120

School of Management Science, SukhothaiThammathirat Open University, Nonthaburi 11120, Thailand

* Corresponding author, e-mail: waraporn.suk@stou.ac.th

บทนำ

ในสภาพของสังคมปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตมาก โดยสาเหตุอันเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่าง ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคน และทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควร โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและก็ได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากรในทุกพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนั้นยังต้องประสบกับปัญหาการบริการที่ล่าช้า ไม่ได้ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้นโรงพยาบาลถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขด้านแรก จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการในระดับที่พึงพอใจ โดยกระทรวงสาธารณสุขจะกำกับดูแลให้แต่ละแห่งให้ดำเนินงานไปตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข ตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 51 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐานและผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับบริการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขจากรัฐซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง” (วีระชัย คล้ายทอง, วิลาวัลย์ คล้ายทอง และสมเพียร แข็งแรง, 2550) และแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 10 (2550-2554) มุ่งสร้างระบบสุขภาพพอเพียงซึ่งมีจุดเน้นยุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่ผู้รับบริการสนใจผู้ให้บริการมีความสุขมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาระบบบริการ (กระทรวง

สาธารณสุข, 2550) ในการให้บริการทางด้านสุขภาพต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลลัพธ์ในการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการร่วมกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญที่แสดงถึงความสำเร็จของการให้บริการทางการแพทย์ (นงเยาว์ แก้วละเอียด และคณะ, 2547) ผู้รับบริการสุขภาพส่วนใหญ่ถือว่าเป็นสิทธิเบื้องต้นที่ควรได้รับเพื่อการดำรงชีวิตในสังคม (เรณู สอนเครือ, 2540)

ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาทั้งด้านการรักษาพยาบาล สถานที่ และบุคลากร เพื่อให้มาบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การให้บริการดังกล่าวก็จำเป็นอย่างไร้ที่ซึ่งจะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูง ก็จะทำให้พึงพอใจ ความประทับใจ และส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการซ้ำอีก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงผู้ป่วยโดยตรง ในด้านการซักถาม อธิบายคำ ไม่ตรีของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ หากผู้มารับบริการได้รับการต้อนรับที่ดีจากบุคลากร ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ณ สถานที่นั้น ๆ ในทางกลับกัน หากผู้รับบริการไม่ประทับใจในการต้อนรับของบุคลากรให้บริการ ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อโรงพยาบาลนั้น และอาจเป็นผลให้ไม่ต้องการที่จะมาใช้บริการโรงพยาบาลนั้นอีก นอกจากนี้ผู้ที่เคยใช้บริการอาจบอกต่อกันไป ถึงความรู้สึกที่พอใจหรือไม่พอใจนั้น เป็นผลให้โรงพยาบาลได้รับผลกระทบทั้งแง่บวกหรือลบอีกด้วย (ปวีณา ศรีลาโพธิ์, 2558)

เหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของปัญหา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาดำเนินการเป็นแนวทางในการจัดบริการแก่ผู้มารับบริการให้ประสบความสำเร็จต่อไป

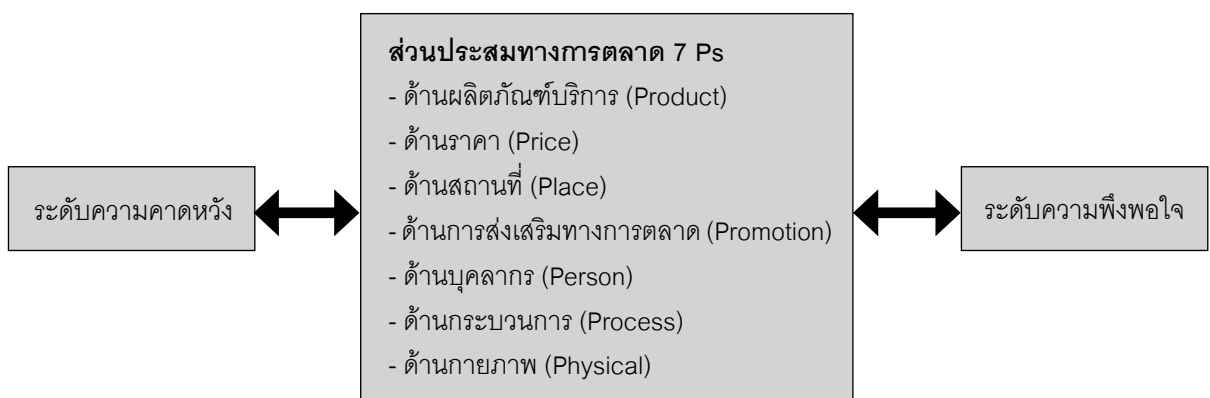
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 Ps ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านกายภาพ ไม่แตกต่างกัน และระดับความคาดหวังจะสูงกว่าความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ในปี 2558 ซึ่งมี จำนวน ประมาณ 213,467 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ในปี 2558 จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จากสูตรของ เทโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) และทำการสุ่มแบ่งชั้นเพื่อกระจายกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามแผนกของผู้ป่วยนอก หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อระบุผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้านตามหลักทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.948

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 440 ชุด ได้ข้อมูลสมบูรณ์กลับคืนมา 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.91

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าสถิติประมวผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ข้อมูลพื้นฐานใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ สำหรับข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อของโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมิ์ 7 ด้าน ตาม Service Marketing Mix นั้น ใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทำการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมิ์ ด้วยเทคนิค IPA

(Importance-Performance Analysis) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สถิติหาความสัมพันธ์แบบ t-test

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมิ์ มีผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมิ์

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมิ์ มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมิ์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	199	49.8
หญิง	201	50.2
รวม	400	100
2. การศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	27	6.8
ประถมศึกษา	72	18.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	119	29.8
อนุปริญญา/ปวส.	100	25.0
ปริญญาตรี	63	15.8
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.8
รวม	400	100
3. อายุ		
15-25 ปี	58	14.5
26-35 ปี	129	32.2
36-45 ปี	87	21.8
46-60 ปี	103	25.8
60 ขึ้นไป	23	5.8
รวม	400	100

4. รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	106	26.5
9,001-15,000 บาท	107	26.8
15,001-20,000 บาท	93	23.2
20,001-25,000 บาท	71	17.8
25,001-30,000 บาท	13	3.2
30,001 ขึ้นไป	10	2.5
รวม	400	100

5. อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	50	12.5
รัฐวิสาหกิจ	ทสม41	10.8
ค้าขาย	41	10.2
เกษตรกรรม	77	19.2
พนักงานบริษัท / ลูกจ้างทั่วไป	95	23.8
นักเรียน/นักศึกษา	45	11.2
แม่บ้าน	48	12.0
อื่น ๆ	1	0.2
รวม	400	100

7. ประเภทการใช้สิทธิ ในการรักษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จ่ายเต็มจำนวน	90	22.5
ประกันสังคม	100	25.0
เบิกต้นสังกัด	50	12.5
ประกันสุขภาพ	160	40.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเพศชายและเพศหญิงที่ใกล้เคียงกัน คือ เพศชายร้อยละ 49.8 และเพศหญิงร้อยละ 50.2 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาที่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 25.0 และระดับการศึกษาที่มารับบริการน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นเพียงร้อยละ 4.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี

คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 และช่วงอายุที่มารับบริการน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นเพียงร้อยละ 5.8 สำหรับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 19.2 และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ เจ้าของกิจการ ฯลฯ มาใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละเพียง 0.2 เท่านั้น สำหรับช่วงรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงเงินเดือน 9,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.8

รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท และช่วงรายได้ที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่วง 30,001 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะมารับบริการโดยใช้สิทธิประกันสังคมคิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ ใช้สิทธิ 30 บาท รักษาทุกโรค คิดเป็นร้อยละ 25 สิทธิที่ใช้้น้อยที่สุดคือจ่ายเต็มจำนวน คิดเป็นเพียงร้อยละ 5 เท่านั้น

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี โดยวิเคราะห์ภาพรวมของแต่ละปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

จากตารางที่ 2 ผลของการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อบัณฑิตทางด้านการตลาด 7Ps ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยด้านความคาดหวังมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยด้านความคาดหวังมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านแพทย์ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่พยาบาล และด้านเจ้าหน้าที่ทั่วไป

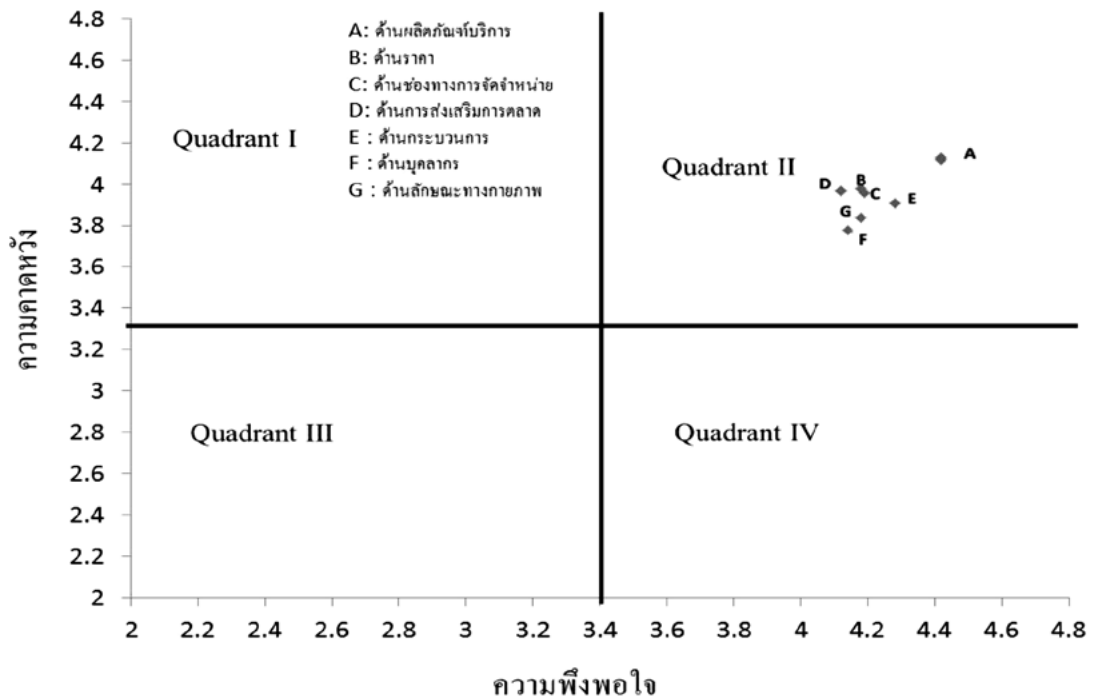
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบัณฑิตทางการตลาด 7Ps

ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.42	0.50	มาก	4.13	0.58	มาก
ด้านราคา	4.18	0.62	มาก	3.98	0.66	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.19	0.67	มาก	3.96	0.71	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.12	0.68	มาก	3.97	0.74	มาก
ด้านกระบวนการ	4.28	0.51	มาก	3.91	0.63	มาก
ด้านบุคลากร	4.14	0.73	มาก	3.78	0.91	มาก
- เจ้าหน้าที่พยาบาล	4.25	0.74	มาก	3.84	0.98	มาก
- แพทย์	4.42	0.67	มาก	4.12	0.70	มาก
- เจ้าหน้าที่ทั่วไป	4.17	0.78	มาก	3.77	0.94	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.18	0.66	มาก	3.84	0.78	มาก
รวม	4.42	0.47	มาก	3.94	0.55	มาก

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยทางด้านการตลาด 7Ps ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านบุคลากร

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมีค่าใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 0.50-0.98 แสดงว่า มีการกระจายข้อมูลที่ใกล้เคียงกันด้วย นอกจากนี้ยังมีค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงถึงการกระจายข้อมูลที่ใกล้เคียงกับโค้งปกติ

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีในแต่ละปัจจัยทางด้านการตลาด 7Ps ด้วยเทคนิค IPA แสดงรายละเอียดตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ด้วยเทคนิค IPA

จากภาพที่ 2 พบว่า ปัจจัยทางด้านการตลาด 7Ps ที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีอยู่ในระดับสูง ซึ่งอยู่ใน Quadrant II ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ปัจจัยที่มีคะแนนความคาดหวังต่ำสุด คือ ด้านส่งเสริมการตลาด สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้คะแนนความคาดหวังสูงกว่าคะแนนความพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านการตลาดในทุก ๆ ด้าน

3. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

H_0 : ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 Ps ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านกายภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 Ps ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านกายภาพแตกต่างกัน

เกณฑ์การพิจารณา

ถ้า Pvalue < 0.050 หมายถึง ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ถ้า Pvalue ≥ 0.050 หมายถึง ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps

ปัจจัยทางด้านการตลาด 7Ps	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	P-Value
	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)		
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.42	0.50	4.13	0.58	8.71	< 0.001
ด้านราคา	4.18	0.62	3.98	0.66	4.55	< 0.001
ด้านสถานที่	4.19	0.67	3.96	0.71	4.78	< 0.001
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.12	0.68	3.97	0.74	3.13	< 0.001
ด้านกระบวนการ	4.28	0.51	3.91	0.63	9.41	< 0.001
ด้านบุคลากร	4.14	0.73	3.78	0.91	6.49	< 0.001
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.18	0.66	3.84	0.78	6.70	< 0.001
รวม	4.22	0.47	3.94	0.55	7.88	< 0.001

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมีในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมีอยู่ในระดับสูงคือ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ ทั้งนี้ด้านผลิตภัณฑ์บริการกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด และด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีความคาดหวังต่ำสุด ในขณะที่ด้านบุคลากรได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกปัจจัยทางการตลาด และกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมีในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมีนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับสูงในปัจจัยทางด้านการตลาดในทุกด้าน อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกด้านเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เพราะความคาดหวังของผู้ใช้ มักจะสูงกว่าความเป็นจริงเสมอ และสอดคล้องกับ Kotler (2000) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของ

บุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง จะพบว่า ผู้รับบริการมองเห็นและเข้าใจถึงการทำงานที่ต่ำกว่าความคาดหวังทั้งใน ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยหากพิจารณา เข้าไปในปัจจัยแต่ละด้าน จะพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากรน้อยที่สุด โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ทั่วไป รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พยาบาล แต่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ การให้บริการครบวงจร คุณภาพการรักษาพยาบาลมากที่สุด ซึ่งผลของวิจัยชิ้นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ มังวงษ์ (2555) ในประเด็นที่ว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาล เอกชนเขตสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมีในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเศกณีย์ ประพุทธพิทยา (2540) ที่ว่า บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากมีระดับความคาดหวังที่สูงกว่าความพึงพอใจนั่นเอง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากรน้อยที่สุด โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ทั่วไป รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พยาบาล ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากรมากขึ้นจึงควรที่จะอบรมเจ้าหน้าที่ทั่วไป และเจ้าหน้าที่พยาบาลให้มีใจรักบริการมากยิ่งขึ้น และควรสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่เหล่านี้ โดยการให้รางวัลกับผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

เมื่อพิจารณาผลต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจพบว่า ด้านกระบวนการมีผลต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นเพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ ทางโรงพยาบาลจึงควรปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้การบริการมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น อาจนำทฤษฎีแถวคอยมาใช้ในการปรับปรุงเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย นอกจากนี้ควรเพิ่มอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเช็คสุขภาพเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดันอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ตรวจเช็คแทนการใช้เจ้าหน้าที่พยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอรับบริการจากเจ้าหน้าที่พยาบาล และให้เจ้าหน้าที่พยาบาลที่รับผิดชอบตำแหน่งนี้ไปบริการด้านอื่นที่จำเป็นแทน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาคความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แต่ยังไม่พอต่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ จึงควรตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อให้ได้รับมาตรฐานสากล เช่นมาตรฐาน HA ซึ่งถ้าโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน HA จะทำให้ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระบบงาน และคุณภาพ ดังนั้นข้อคำถามแนวทางวิจัยจึงควรมุ่งเน้นประเด็นค่าไปที่การพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยตามหลักการสากล ซึ่งจะประกอบไปด้วยกิจกรรมหลัก ๆ 3 ขั้นตอนคือ การพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ มั่งวงษ์. (2555). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*. 2(4), 192-209.

- กระทรวงสาธารณสุข. (2550). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554: แผนยุทธศาสตร์สุขภาพพอเพียง*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- เกศณีย์ ประพุทธพิทยา. (2540). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลลานนา*. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นงเยาว์ แก้วละเอียด และคณะ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในออร์โธปิดิกส์. *สงขลานครินทร์เวชสาร*. 22(2), 111-116.
- ปวีณา ศรีลาโพธิ์. (2558). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองสามสี อำเภอเสนาณิคม จังหวัดอำนาจเจริญ*. การประชุมวิชาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- วีระชัย คล้ายทอง, วิลาวัลย์ คล้ายทอง และสมเพียร แข็งแรง. (2550). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550: ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: ก.พล.
- เรณู สอนเครือ. (2540). *แนวคิดพื้นฐานและหลักการพยาบาล เล่มที่ 1*. นนทบุรี: ยุทธินทร์การพิมพ์.
- Kolter, Phillip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd ed. ToKyo : John Weatherhill, Inc.