

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

กรณีศึกษา: โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

The Relationship Between Service Qualities and Decision Making to Use Services

A Case Study: Small Private Hospital, Bangkhen District, Bangkok

สุรีพร เรืองรุ่งโรจน์^{1*} อำนาจ เกิดอนันต์¹ ปารินทร์ ระฆังทอง¹ รัชฎาพร บุญเรือง² สุภาภรณ์ พรหมฤาษี³Sureephorn Rueangrungsrot^{1*} Amnaj Kerdanan¹ Parin Rakangthong¹ Rachadaporn Boonruang²Suphaphorn Promruesee³

Corresponding Author's Email: sureeporn320@gmail.com, utapao.dr@gmail.com

(Received: May 17, 2022; Revised: March 28, 2023; Accepted: May 2, 2023)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 2) คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 24,241 คน กลุ่มตัวอย่าง 400 คน คำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โวยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และระดับความคิดเห็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า ด้านพฤติกรรมหลังการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ และระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ด้านการประเมินผลทางเลือก 2) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ

Abstract

The purposes of this research were to study: 1) the opinion level of service qualities and the decision making to use the services of Small Private Hospital, BangKhen District, Bangkok; 2) the quality of services related to the decision making to use services of Small Private Hospital, BangKhen District, Bangkok. The study population consisted of 24,241 service users of Small Private Hospital, BangKhen District, Bangkok, through the aged 20 up. The sample was 400 service users, selected purposive sampling method of Taro Yamane. The research instrument was a questionnaire. The statistics for the data analysis were frequency, mean, percentage and standard deviation. The relationships were analyzed with Pearson correlation coefficient.

The findings were as follows. 1) The opinion level of the service qualities of Small Private Hospital, BangKhen

¹ นักวิชาการอิสระ² อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยศิลปวิทยาและวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น³ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร¹ Independent Scholars² Lecturer, Program in Business Administration, College of Liberal and Technological Sciences, Saint John's University³ Lecturer, Program in Marketing, Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University

District, Bangkok showed that the highest level of opinion was the reliability, followed by customer response and the least opinion level was the aspect of knowing and understanding customers, and the opinion level of the decision making to use the services revealed that the behavior after using the service was at a high level, followed by the decision making to use the services, and the least opinion level was the evaluation of alternatives and 2) The quality of services correlated to the decision making to use the services of Small Private Hospital, BangKhen District, Bangkok with a statistically significant level of .05.

Keywords: service qualities, decision making to use services

ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงวัยโดยสมบูรณ์ (Aged society) และกำลังจะก้าวเข้าสู่ระดับสังคมผู้สูงวัยอย่างเต็มที่ (Super-aged society) ความต้องการใช้บริการในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจึงมากขึ้นในหลากหลายด้าน รวมทั้งการบริการทางการแพทย์ เช่น ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล ส่วนหนึ่งมาจากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น และความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการรับบริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและได้รับความสะดวกสบาย ในการให้บริการทั้งผู้ให้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะผู้ให้บริการชาวต่างชาติที่มีความนิยมเข้ามาให้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย (ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล, 2563)

การจัดตั้งธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล ถึงแม้จำนวนการจัดตั้งต่อปีไม่มากนักแต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่องในทุกปี โดยในปี 2561 มีจำนวน 82 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.81 เมื่อเทียบกับปี 2560 ผลประกอบการธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางมีแนวโน้มการทำการกำไรลดลง โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กใน 2560 ที่มีผลประกอบการไม่เป็นที่พอใจตามเป้าหมาย ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่มีแนวโน้มการทำการกำไรที่สูงขึ้น สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กยังคงมีความเสี่ยงเนื่องจากต้องแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีเงินทุนกว่า มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้บริการที่เหนือกว่า รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญสามารถดึงดูดและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจำเป็นต้องปรับตัวและหากลยุทธ์ในการทำตลาดเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ ธุรกิจโรงพยาบาลถือเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูง ผู้ประกอบการจึงต้องปรับตัวและเตรียมพร้อมสำหรับอุปสรรคต่างๆ เช่น การขาดแคลนแพทย์

และบุคลากรทางการแพทย์ โดยเฉพาะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และปัญหาการซื้อตัวแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน กฎระเบียบของทางราชการ เช่น การเพิ่มรายการควบคุมในหมวดบริการรักษาพยาบาล บริการทางการแพทย์และบริการอื่นของสถานพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาโรค ธุรกิจมีการแข่งขันสูง อีกทั้งโรงพยาบาลของรัฐที่พัฒนาคุณภาพและบริการมาตรฐานเดียวกับโรงพยาบาลเอกชน ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากบริการทางการแพทย์เมื่อผู้ป่วยไม่พอใจการรักษาหรือเกิดผลกระทบเกี่ยวเนื่องจากการรักษา คนไทยบางส่วนเลือกใช้จ่ายด้านรักษาพยาบาลโดยการซื้อยารับประทานเองหรือใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐในอนาคตธุรกิจนี้อาจต้องเพิ่มศักยภาพในการให้บริการเพื่อจูงใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล, 2563)

บริษัท สุขภาพพัฒนา จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2549 จัดทะเบียนเป็นสถานพยาบาลตามมาตรฐานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งในภายหลังได้เปลี่ยนโครงสร้างภายในใหม่และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท บางกอกเวลเนส พลัส จำกัด ในปี พ.ศ. 2563 โดยมีโรงพยาบาลและคลินิกเครือข่ายดังนี้

1. โรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็กเอส วาย เอช (โรงพยาบาลสายหยุดเดิม)
2. สายรุ่งสหคลินิก (สหคลินิกถนนนวมินทร์เดิม)
3. สหคลินิกเคหะร่มเกล้า 24

โดยเดิมได้จดทะเบียนก่อตั้งในชื่อ คลินิกเวชกรรมชอยสายหยุด เมื่อปี พ.ศ. 2549 เป็นอาคารชั้นเดียว หลังจากนั้น 2 ปี ทำการเปิดสาขาการให้บริการเพิ่มขึ้น และเปลี่ยนชื่อเป็น สหคลินิกชอยสายหยุด ตั้งอยู่เลขที่ 3/2430 พหลโยธิน 48 แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220 เปิดดำเนิน

กิจการมากกว่า 5 ปี หลังจากนั้นผู้บริหารได้มีนโยบาย ขยายกิจการเพื่อรองรับลูกค้าทั่วไป และลูกค้าองค์กร จึงได้เช่าพื้นที่เพื่อก่อสร้างอาคาร 2 ชั้น โดยได้เริ่มก่อสร้างอาคารแห่งใหม่เมื่อปี 2557 ตั้งอยู่เลขที่ 11 พหลโยธิน 48 แยก 14 แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ เปิดดำเนินการกิจการสถานพยาบาลในชื่อ "โรงพยาบาลสายหยุด" เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 และดำเนินการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน

โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ได้เปิดดำเนินการโดยเป็นไปตามมาตรฐาน และการบริหารงานคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งทางด้านบริการและธุรกิจ บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายทางคุณภาพขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ลูกค้าองค์กร ฯลฯ ในลักษณะให้บริการรักษาพยาบาล ป้องกัน ส่งเสริมสุขภาพ และฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยทั่วไป อีกทั้งยังสามารถออกให้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่อย่างครบวงจรให้กับลูกค้าองค์กรทั่วไป ทั่วประเทศ “เรื่องการพัฒนาการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการวางแผน พัฒนาการบริการ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพ จุดบกพร่องของการบริการ ตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงในด้านต่างๆ แก้ไขให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร เครื่องมือทางการแพทย์ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่ดี และเพื่อนำไปประเมินระดับมาตรฐานคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาล เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป และให้โรงพยาบาลสายหยุดเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่จะเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนางานการแพทย์ของไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกรณีศึกษา: โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ผู้ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานครปี พ.ศ. 2563 จำนวน 24,241 คน (โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร, 2563)

2.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387.23 ตัวอย่าง เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เป็นแบบสอบถามโดยใช้ข้อคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ คำถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's scale)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้
บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method)
5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's scale)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
วิจัยเชิงปริมาณอย่างเป็นขั้นตอนดังนี้ ตรวจสอบคุณภาพด้าน
ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 3 คน ในขั้นตอนนี้ใช้การวิเคราะห์ความสอดคล้องแบบ
Item Objective Congruence Index (IOC) ของแบบสอบถาม
เป็นรายชื่อโดยพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า
0.5 (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) พบว่า ดัชนีความสอดคล้อง
ตั้งแต่ 0.70 - 1.00 แล้วปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ
จากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับ
ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
จากนั้นนำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความ
เชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficiency) (Cronbach,
1990) ได้ค่าอัลฟา เท่ากับ 0.85

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีใช้แบบสอบถาม จาก
กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขต
บางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากกลุ่มตัวอย่าง
ที่เป็นกลุ่มผู้มาใช้โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน
กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป ขั้นตอนการดำเนินงาน
คือ ผู้วิจัยส่งหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยไปเพื่อขอความ
อนุเคราะห์ในการเข้าไปเก็บข้อมูลที่โรงพยาบาลเอกชนขนาด
เล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยระบุช่วงวันเวลาที่
จะเข้าไปทำการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ และเข้าไปดำเนินการ
เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นที่
เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์
ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติมาใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ
(Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายข้อมูล
เกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ และระดับความคิดเห็นคุณภาพ
การให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้
การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's
correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ
การให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

สำหรับเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ยใช้หลักเกณฑ์
การพิจารณาของส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ดังนี้ กัลยา วานิชปัญษา
(2560)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไป
อาจใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่า (r) ระดับของความสัมพันธ์

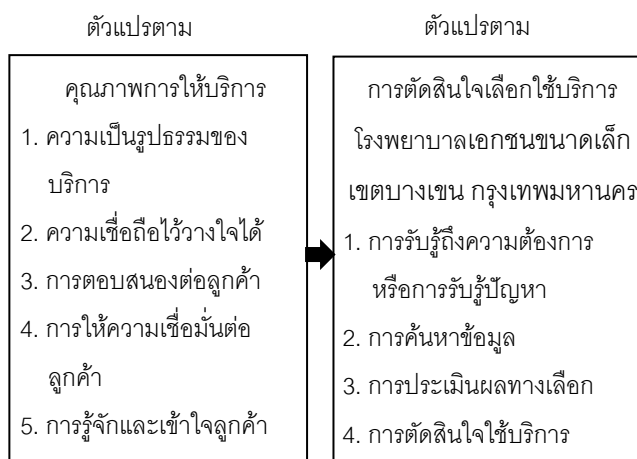
0.91 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

0.71 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.51 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.31 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.90	0.65	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.04	0.66	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.99	0.73	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.84	0.68	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.69	0.81	มาก
รวม	3.81	0.33	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่ำสุดคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ	3.80	0.67	มาก
2. ด้านการค้นหาข้อมูล	3.62	0.76	มาก
3. ด้านการประเมินผลทางเลือก	3.57	0.83	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ด้านการตัดสินใจใช้บริการ	3.81	0.73	มาก
5. ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ	3.96	0.82	มาก
รวม	3.75	0.64	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการรับรู้ความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่ำสุดคือ ด้านการประเมินผลทางเลือกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$)

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ (ด้านภาพรวม)		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.58*	0.00	ระดับปานกลาง
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.57*	0.00	ระดับปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.62*	0.00	ระดับปานกลาง
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.67*	0.00	ระดับปานกลาง
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.72*	0.00	ระดับสูง
รวม	0.76*	0.00	ระดับสูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็กๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงจะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ในระดับสูงเช่นกัน โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับสูง ($r = .76^*$)

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการกรณีศึกษา: โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา ดังนี้

1.1 ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ สอดคล้องกับ กิตติศักดิ์ แสงทอง (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า ปัจจัยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล ตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมหลังการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการรับรู้ความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการประเมินผลทางเลือก ตามลำดับ สอดคล้องกับ มนัสนันท์ ศรีนาคา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา โรงพยาบาลหัวใจกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า 1) ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลหัวใจกรุงเทพทั้ง 7 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านปัจจัยทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ 2) พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลหัวใจกรุงเทพ พบว่าการเข้ารับรักษาโรคหลอดเลือดหัวใจ คิดเป็นร้อยละ 42.40 ไม่เคยรักษาโรคหัวใจมาจากโรงพยาบาลอื่น คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีอาการโรคหัวใจเกิดขึ้นกับตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 41.87 มาใช้บริการเดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.74 ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลจากญาติ พี่น้อง/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 29.87 ค่าใช้จ่ายในการรักษาต่อครั้ง มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.47 เหตุผลที่ใช้บริการโรงพยาบาลหัวใจกรุงเทพ พบว่า รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว คิดเป็น ร้อยละ 25.60

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ กุลวดี พลเจียง (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ระดับปฐมภูมิของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการ

ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการแพทย์ปฐมภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในระดับมาก และระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ในระดับมาก และระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ด้านการประเมินผลทางเลือกในระดับมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เป็นไปในเชิงบวก คือ คุณภาพการให้บริการ ในระดับสูง จะมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับสูงเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากการที่บุคลากรทางการแพทย์สามารถตอบคำถามกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ควรสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพด้วยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญให้มากขึ้นกับด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ เช่น เข้าใจในความต้องการ

ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ และมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ให้ดีขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจ

3. ผู้บริหารควรสนับสนุนด้านการดูแลผู้ใช้บริการด้วยการติดตามผลหลังการใช้บริการเมื่อผู้ใช้บริการถึงรอบการรับบริการ เพื่อให้ ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป และมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการและการบริการเป็นที่ประทับใจ และอาจส่งผลให้มีการบอกต่อบุคคลอื่น ซึ่งถือเป็นการตอบรับที่ดีและควรรักษาและพัฒนาระดับมาตรฐานการให้บริการที่ดีไว้ เพื่อเพิ่มการตัดสินใจในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาศักยภาพของบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาความสำคัญของทัศนคติและความพึงพอใจของผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาล เพื่อนำผลจากการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุง การใช้บริการโรงพยาบาล และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลอื่นๆ ในประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การใช้ SPSS for Windows ใน การวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สามลดา. กิตติศักดิ์ แสงทอง. (2562). *รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช* (รายงานการวิจัย). นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ใสใหญ่).
- กุลวดี พลเจียง. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ระดับปฐมภูมิของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารสาธารณสุขศาสตร์*, 48(3), 431- 444.

- ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล. (2563, 28 ธันวาคม). สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201903.pdf
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- มนัสนันท์ ศรีนาคา. (2558). *ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา โรงพยาบาลหัวใจกรุงเทพ (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.
- โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. (2563, 31 ธันวาคม). เอกสารวิเคราะห์แนวโน้มของโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. แผนกเวชระเบียน, น. 8.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper and Row
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row.