

การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสโตร์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

The Alignment of Five-Star Hotel Service Standard in the Service Quality Operations of Hospitel Business: Bangkok Hospital Khonkaen

วาทิต อานันทนสกุล¹ และปริดา ไชยา²

Watit Arnanthanasakul¹ and Preeda Chaiya²

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม^{1,2}

Tourism and Hotel Management, Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University^{1,2}

Corresponding author, E-mail : ninepu@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงช่องว่างของความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ลูกค้าย จำนวน 238 คน และพนักงาน จำนวน 125 คน รวมทั้งสิ้น 363 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคทางสถิติคือ t-test, F-test (One-Way ANOVA), การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis), การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis), การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test และเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance-Performance Analysis (IPA) เพื่อประเมินผลลัพธ์โดยรวมผลการวิจัยพบว่า

ลูกค้าและพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างมากในทุกด้านของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม ระดับ 5 ดาวที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจโรงพยาบาลสโตร์โรงแรม โดยที่ลูกค้าและพนักงานต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ มากที่สุดเป็นอันดับแรกลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก และเห็นว่าความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจมีคุณภาพสูงสุด ส่วนพนักงานเห็นว่าคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก โดยปัจจัยด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้มีคุณภาพสูงสุด

กรณีเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่างมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาวและคุณภาพการบริการ พบว่าทุกปัจจัยรายคู่ของมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาวและคุณภาพการบริการของทั้งกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและพนักงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้งลูกค้าและพนักงานเห็นว่าปัจจัยรายคู่ด้านความมั่นใจต่อมาตรการความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญมากที่สุด และมีความคาดหวังอย่างมากกับมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในทุกๆ ปัจจัยรายคู่ และในขณะเดียวกันทั้งลูกค้าและพนักงานก็เห็นว่าโรงพยาบาลให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ หรือสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกๆ ปัจจัยรายคู่ แต่โรงพยาบาลยังไม่สามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดในระดับที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

คำสำคัญ : มาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ; คุณภาพการบริการ



ABSTRACT

This study investigates the gap analysis between five-star hotel service standard and service quality of the operations in Bangkok Hospital Khon Kaen. The two sample groups of total 363 participants were 238 customers and 125 staff selected by convenience sampling. The quantitative data was collected from the questionnaire and statistically analyzed with t-test, F-test (One-Way ANOVA), Multiple Correlation Analysis, Multiple-Regression Analysis, Paired Sample t-Test, and Importance-Performance Analysis (IPA). The results were confirmed as follows.

Most of the customers and staff very highly rated the importance of the entire five-star hotel service standard in all features performed by Bangkok Hospital Khon Kaen. Most customers and staff scored the safety and security assurance feature as the most important factor.

Most customers highly rated the overall service quality performance of Bangkok Hospital Khon Kaen in all features. Again, the safety and security assurance feature was considered the highest performance item. Conversely, the staff very highly perceived the overall service quality performance where the food and beverage responsiveness feature was rated the highest performance item.

Based on the Paired Sample t-test between the five-star hotel service standard and the service quality performance of the hospital, all the paired service quality importance-performance items were found to be statistically significant at the level of .05. Once again, both customers and staff strongly agreed that the pair of the safety and security assurance feature was mostly important and highly expected to the five-star hotel service standard in all of the paired samples; at the same time the customer and staff all agreed that the hospital has provided the very high quality service as well as meeting the needs of the customers. However, the hospital does not possess extremely high performance beyond the customers' expectations.

Keywords : Five-Star Hotel Service Standard ; Service Quality

บทนำ

ธุรกิจบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยเกิดขึ้นเนื่องจากโรงพยาบาลของรัฐที่มีอยู่ไม่สามารถให้บริการและรักษาพยาบาลผู้ป่วยได้อย่างเพียงพอ โดยปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนได้มีการพัฒนาธุรกิจให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและมีการบริหารงานแบบมืออาชีพ รวมทั้งมีการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพของสถานพยาบาลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งในระดับชาติ คือ จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล [1] และระดับนานาชาติ คือ The Joint Commission International (JCI) (Joint Commission International Accreditation Standard for Hospital) [2] ซึ่งทั้งสองหน่วยงานเป็นผู้กำหนดมาตรฐานเพื่อใช้ในการตรวจรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล ส่งผลให้ธุรกิจบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนได้

รับการยอมรับมากขึ้น และมีทิศทางการขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามทิศทางการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการเพิ่มขึ้นของรายได้ผู้บริโภค การเติบโตของธุรกิจดังกล่าวส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนมีการขยายสาขาออกสู่ต่างจังหวัด มีการสร้างเครือข่ายหรือควมรวมกิจการเพื่อสร้างอำนาจต่อรอง รวมทั้งมีการพัฒนาธุรกิจที่นอกเหนือจากมุ่งเน้นการรักษาโรคไปสู่รูปแบบการบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของศูนย์วิจัยกสิกรไทยที่ว่า อัตราการขยายตัวของรายได้โรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2560 และถัดไปในระยะข้างหน้า จะถูกขับเคลื่อนโดยรายได้จากกลุ่มลูกค้าชาวไทยระดับบน (Premium Customers) และกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ (Foreign Customers) ที่เข้ามาใช้บริการรักษามากขึ้น [3] สะท้อนได้จากรายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มาจากคนไข้

กลุ่มดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น คนไข้ชาวต่างชาติมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 25.0 ของรายได้ทั้งหมดของโรงพยาบาลเอกชนในปี 2554 เป็นกว่าร้อยละ 27.0 ในปี 2558 และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30.0 ในปี 2560 [4]

ข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน หมายความว่านอกเหนือจากการมีทีมแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญรวมถึงการนำเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดูแลรักษาผู้ป่วยแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีพนักงานที่มีความชำนาญด้านการบริการเป็นผู้ให้บริการลูกค้า โดยทั้งหมดต้องทำควบคู่กันไปเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่สุดในทุกๆ มิติ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการบริการของโรงพยาบาลโดยเฉพาะในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม (Hospital) ที่ยึดแนวคิดหรือหลักการ (Hospital + Hotel) ซึ่งในต่างประเทศเป็นแนวคิดที่มีชื่อเสียงและมีการกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลาย เป็นการนำธุรกิจที่มีความแตกต่างกันรวมเข้ามามีด้วยกันทำให้ผู้ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลรู้สึกเหมือนการมาใช้บริการในโรงแรม [5] ซึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ถือเป็นประเทศหนึ่งที่มีขีดความสามารถที่จะให้บริการกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ปัจจุบันมีความต้องการทั้งในด้านการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับคุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐานเฉกเช่นเดียวกับการได้รับการบริการในโรงแรมระดับ 5 ดาว [6]

ดังนั้น ในส่วนของการนำมาตราฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม (Hospital Business) ของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ว่าทำอย่างไรให้พนักงานของโรงพยาบาลสามารถบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจและสร้างความพึงพอใจสูงสุดซึ่งเป็นโจทย์สำคัญสำหรับผู้บริหารของโรงพยาบาลว่าจะวางแผนและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาลในรูปแบบโรงแรมระดับ 5 ดาวอย่างไร โดยกลยุทธ์ดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จได้นั้นจำเป็นที่ผู้บริหารของโรงพยาบาลต้องเข้าใจเพื่อให้สามารถกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและ

เหมาะสมตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่ธุรกิจดังกล่าวกำลังเป็นที่นิยมเพิ่มขึ้นอย่างแพร่หลาย ด้วยหลักการและเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องนี้ ทั้งนี้วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้การบริการลูกค้า คือการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจทั้งในด้านการรักษาพยาบาล (Medical Service) และการบริการลูกค้า (Customer Service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การศึกษาความคิดเห็นที่แตกต่างกันของการรับรู้ (Perception Gaps) ในด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมห้าดาว (Five-Star Hotel Service Standards) ของโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม และคุณภาพการบริการ (Perceived Service Quality) ของ 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล และพนักงานโรงพยาบาล โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเปรียบเทียบและพิจารณาประเด็นที่มีความสำคัญต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นซึ่งเป็นโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม ให้มีมาตรฐานสากลและมีคุณภาพของการให้บริการในระดับโรงแรม 5 ดาว ทั้งนี้ ในปัจจุบันประเทศไทยมีการศึกษารื่องดังกล่าวอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่ยังไม่มีการศึกษาอย่างจริงจัง ซึ่งหากมีการศึกษา ก็จะเกิดผลดีและมีประโยชน์อย่างมากทั้งในด้านการบริหารจัดการ รวมถึงการใช้เป็นข้อมูลเพื่อการศึกษาในด้านดังกล่าวทั้งในปัจจุบันและในอนาคตได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึงช่องว่างของความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการนำมาตราฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวมาประยุกต์ใช้กับงานบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ซึ่งในบทความนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะในส่วนของการเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่างปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว



และคุณภาพการบริการ แบ่งเป็นการเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ในส่วนของลูกค้าและการเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ในส่วนของพนักงาน โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test และวิเคราะห์โดยใช้เทคนิควิธี Importance-Performance Analysis (IPA) เพื่อให้เห็นภาพรวม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ลูกค้าที่ใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยนับสถิติย้อนหลัง 1 ปี (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 31 ธันวาคม 2559) ได้ประชากรเฉลี่ยต่อเดือน 4,140 คน และกลุ่มที่ 2 คือ พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ณ ปัจจุบัน จำนวนทั้งสิ้น 195 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ กลุ่มลูกค้าโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นที่ใช้บริการในช่วงระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม ถึง 15 กรกฎาคม 2560 ได้จำนวน 238 คน และพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นที่กำลังปฏิบัติงานในช่วงระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม ถึง 15 กรกฎาคม 2560 ได้จำนวน 125 คน และต้องผ่านการทดลองงานแล้ว (ระยะเวลาทดลองงาน 4 เดือน) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มด้วยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan [7]

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวความคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น [8] เป็นแบบสอบถามสำหรับลูกค้าและพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาวในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม ซึ่งดัดแปลงมาจากเอกสารว่าด้วยเรื่องมาตรฐานด้านที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมที่กำหนดโดยกรมการท่องเที่ยว และเอกสารว่าด้วยเรื่องมาตรฐานด้านที่พักของสมาคมยานยนต์ (Automobile Association; AA) [9] ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 1-7 คือ 1 = มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด ไปจนถึง 7 = มีระดับความสำคัญมากที่สุด ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ได้แก่ คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายในภายนอกที่สามารถสัมผัสได้

จำนวน 4 ข้อ การบริการในห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ จำนวน 5 ข้อ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ จำนวน 4 ข้อ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ จำนวน 4 ข้อ และบุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้าจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ซึ่งประยุกต์จากหลักการและทฤษฎีของ Parasuraman [10] ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 1-7 คือ คือ 1 = มีคุณภาพน้อยที่สุด ไปจนถึง 7 = มีคุณภาพมากที่สุด ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายในภายนอก จำนวน 4 ข้อ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ต่อการบริการในห้องพัก จำนวน 5 ข้อ การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 4 ข้อ ความมั่นใจ (Assurance) ต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ และการเอาใจใส่ (Empathy) ของบุคลากรและการบริการต่อผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ โดยในส่วนของลูกค้าครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง รายได้ และประเภทของการใช้บริการ และในส่วนพนักงานครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา แผนก ตำแหน่ง และรายได้

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1.การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 โดยมีรายละเอียดดังนี้ แบบสอบถามของลูกค้า ปัจจัยด้านมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.88 และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.90 ในขณะที่แบบสอบถามของพนักงาน ปัจจัยด้านมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.96 และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ได้

ค่าความเชื่อมั่น = 0.90 ตามลำดับ

2. การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation) ซึ่งได้ค่ามากกว่า 0.4 ของทุกปัจจัยรายข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้ แบบสอบถามของลูกค้ ด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าอยู่ระหว่าง 0.46-0.77 และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล มีค่าอยู่ระหว่าง 0.41-0.83 ในขณะที่แบบสอบถามของพนักงาน ด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าอยู่ระหว่าง 0.58-0.83 และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล มีค่าอยู่ระหว่าง 0.41-0.83 ตามลำดับ

ผลการวิจัย

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ (Paired Sample t-test) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้และพนักงาน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้

ปัจจัย	ความสำคัญ (ความพึงพอใจ)		ผลการปฏิบัติ (คุณภาพ บริการ)		ความ ต่าง	t-test
	<i>M</i>	S.D.	<i>M</i>	S.D.	<i>M</i>	
ความมั่นใจต่อการบริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	6.52	.703	5.68	.943	.840	12.88**
ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	6.47	.709	5.61	.942	.865	12.95**
การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้	6.39	.725	5.59	.922	.798	12.60**
ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้ด้านความปลอดภัย	6.35	.718	5.54	.961	.806	12.23**
การให้บริการลูกค้ด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	6.34	.735	5.54	.991	.806	12.18**
การมอบการบริการที่ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	6.34	.762	5.46	1.013	.878	12.25**
ความสามารถในการจัดหาสิ่งของที่ลูกค้ได้มาเวลาที่สัญญาไว้	6.32	.801	5.36	1.045	.958	12.97**
การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่คุณภาพและทันสมัย	6.31	.821	5.68	.874	.634	9.91**
ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าทั้งทางที่	6.30	.765	5.47	1.013	.825	12.21**
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้รายบุคคลอย่างมืออาชีพ	6.30	.735	5.51	.944	.789	11.97**
ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	6.29	.726	5.59	.949	.697	10.68**
การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	6.28	.746	5.67	.933	.609	10.53**
การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ได้อย่างทันท่วงที	6.23	.744	5.39	.990	.848	11.86**
ความไว้ใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	6.23	.721	5.47	.953	.768	11.73**
การเอาใจใส่และการบริการลูกค้ในพื้นที่โดยไม่มีการรบกวนเวลา	6.20	.718	5.46	.961	.793	11.53**
การให้บริการที่รวดเร็วและตรงต่อความต้องการของลูกค้า	6.18	.831	5.36	.931	.818	11.67**
ความสามารถเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้รายบุคคลได้เป็นอย่างดี	6.18	.745	5.45	.906	.735	11.71**
การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงตามความต้องการของลูกค้	6.12	.845	5.32	1.00	.794	10.66**
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่เหมาะสมกับประเภทการบริการ	6.12	.783	5.51	.912	.609	9.21**
การแจ้งข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้เกี่ยวกับห้องพักโดยทางบุคคลโดยตรง	6.10	.778	5.34	.989	.752	11.52**
การเลือกสิ่งของที่มีคุณภาพเหมาะสมในการจัดส่งตามที่	6.08	.782	5.42	.877	.659	10.21**
การทราบดีถึงความต้องการของลูกค้รายบุคคล	6.08	.756	5.35	.882	.722	11.96**

Note: *p < .05, **p < .01, n = 238

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้ พบว่า มีมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว ที่มีความสำคัญอยู่ในระดับ มีความสำคัญมากที่สุดเพียงปัจจัยเดียว คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ส่วนอีก 21 ปัจจัย มีความสำคัญอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย มีค่าอยู่ระหว่าง 6.08 - 6.47 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงลำดับตามความสำคัญของปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว 5 อันดับแรก คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้ ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้ด้านความปลอดภัย และการให้บริการลูกค้ด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้ ความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้ด้านความปลอดภัย และการให้บริการลูกค้ด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นว้ทั้ง 22 ปัจจัย มีความสำคัญอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมากค่าเฉลี่ยมีค่าอยู่ระหว่าง 5.85-6.40 โดยปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงลำดับตามความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัย



ตารางที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของพนักงาน

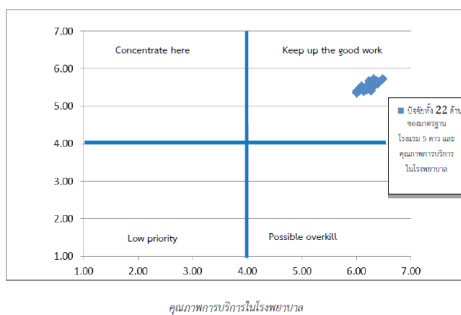
ปัจจัย	ความสำคัญ (ความคาดหวัง)		ผลการปฏิบัติ (คุณภาพบริการ)		ความ ต่าง	t-test
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	
ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	6.40	.843	5.78	.938	.624	7.64**
การบริการด้วยไมตรีจิตเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้เข้าพัก	6.35	.825	5.77	1.069	.576	6.37**
การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	6.32	.840	5.80	1.037	.520	5.65**
การให้บริการลูกค้าด้วยความตั้งใจอย่างแท้จริง	6.24	.874	5.69	1.086	.544	5.78**
ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการต่างๆ	6.24	.883	5.59	1.078	.648	7.00**
การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	6.22	.914	5.54	1.073	.680	6.54**
ความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	6.22	.841	5.60	1.084	.616	6.95**
การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	6.18	.953	5.56	1.080	.624	6.77**
ความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าได้รวดเร็วทันใจ	6.17	.907	5.48	1.059	.696	6.59**
ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	6.16	.820	5.66	1.039	.504	5.84**
การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	6.15	.898	5.49	1.126	.656	6.01**
การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันกึ่ง	6.13	.901	5.56	1.110	.576	6.09**
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับและรูปแบบการบริการ	6.12	.842	5.63	1.089	.496	5.43**
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ	6.12	.912	5.57	1.069	.544	6.01**
ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจมาอย่างต่อเนื่อง	6.12	.903	5.53	1.118	.584	5.85**
การเข้าใจและเคารพการลูกค้าในกับโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	6.11	.854	5.61	1.210	.584	6.92**
ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	6.11	.844	5.52	1.118	.584	6.92**
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่ตรงกับลักษณะประเภทการบริการ	6.04	.811	5.55	1.066	.496	5.51**
การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	5.99	.971	5.50	1.126	.488	5.26**
ความสามารถในการใช้สื่อความแพร่หลายด้วยบุคคลที่เป็นมืออาชีพ	5.98	.842	5.46	1.081	.520	5.88**
การทราบดีถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	5.86	.901	5.34	1.063	.520	5.65**
การมีสิ่งของที่มีคุณภาพสูงมาในการจัดสถานที่	5.85	.947	5.33	1.054	.520	5.48**

Note: *p < .05, **p < .01, n = 125

และการรักษาความปลอดภัย การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ และความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับ 5 อันดับแรก คือ การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง และความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัยตามลำดับ

จากผลการเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่างมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลทั้งในส่วนของการคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานตามที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น เพื่อให้มองเห็นภาพที่ชัดเจน

ยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธี Important Performance Analysis (IPA) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังกล่าวในรูปแบบของกราฟซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ รวมทั้งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์และช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารว่าควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านใดเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลโดยรวม

จากการวิเคราะห์ด้วย IPA ดังแสดงในภาพประกอบ 1 เป็นการประเมินให้เห็นภาพโดยรวม (The Measurement in a Holistic View) ของปัจจัยความสำคัญด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยรวม จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความสำคัญของมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยเกิน 4.00 ซึ่งถือว่าเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเกินกึ่งกลางของมาตรวัดระดับความสำคัญและมาตรวัดระดับคุณภาพ จึงสรุปโดยรวมได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหรือมีความคาดหวังอย่างมากกับมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในทุกๆ ปัจจัย และในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยรวมก็เห็นว่าโรงพยาบาลให้บริการได้อย่างมีคุณภาพหรือสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกๆ ปัจจัย แต่ยังไม่สามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการที่มีคุณภาพสูงมากในระดับที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

ด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า ในส่วนของลูกค้ามาตรฐานด้านการบริการของโรงแรม 5 ดาว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล สไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ซึ่งถือเป็นตัวกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานด้านคุณภาพการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ [11] และ Han & Hyun [12] ทั้งนี้ ในส่วนของพนักงานเองก็ให้ความสำคัญกับมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ไม่ต่างจากลูกค้า คือมีความสัมพันธ์เชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการบริการ โดยเห็นว่าควรนำมาตรฐานการบริการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยหรือลูกค้าเป็นสำคัญ (Patient Safety First)

ด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ลูกค้าเห็นว่าปัจจัยทุกด้านล้วนมีความสำคัญ คุณภาพการบริการ คือ การกระทำใดๆ ที่เกิดจากผู้ให้บริการโดยหากเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ [13] คือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็ถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ [14] โดยมีประเด็นที่น่าสนใจคือ ในส่วนของพนักงานพบว่าปัจจัยรายด้านที่มีคุณภาพมากที่สุด คือ การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ในขณะที่ลูกค้ากลับเห็นว่าบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มยังมีคุณภาพน้อย สอดคล้องกับ Deming [15] และ Juran [16] ที่กล่าวว่า คุณภาพ คือ คุณค่าและเกณฑ์ที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดขึ้น ไม่ใช่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยรายคู่ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในประเด็นความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยมากกว่าประเด็นอื่น ซึ่งต่างจากที่คาดการณ์ไว้ก่อนหน้านี้ว่าปัจจัยทางกายภาพ เช่น การตกแต่งสถานที่ และการเลือกใช้สิ่งของที่มีราคา ดูหรูหรา น่าจะเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังมากที่สุดหรือให้ความสำคัญมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม

สำหรับในส่วนของพนักงาน พบว่า 5 อันดับสูงสุดของทั้งสองตัวแปรมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีกระบวนการทัศนคติทางความคิด

(Paradigm) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าน่าจะเป็นผลมาจากการได้รับการปลูกฝังทางความคิดเรื่องค่านิยมขององค์กรซึ่งมีส่วนทำโรงพยาบาลสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ตั้งเอาไว้

จะเห็นว่าผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสำคัญและมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล ตลอดจนนักวิชาการสถาบันการศึกษา รวมไปถึงนักศึกษา และผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการเชิงปฏิบัติและเชิงวิชาการได้ดังต่อไปนี้

เชิงปฏิบัติการ

ผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย (Policy) และการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy) ขององค์กร เพื่อการบริหารจัดการงานด้านคุณภาพการบริการภายในโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่ามีส่วนอย่างมากในการตอบสนองต่อสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้บริหารต้องมอบหมายให้หน่วยงานแต่ละหน่วยงานจัดทำแผนกลยุทธ์ของแผนกตนเอง ซึ่งแผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และนโยบายหลักขององค์กร โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าประเด็นที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การพัฒนาด้านบุคลากรและการบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ รวมไปถึงการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนทำงานด้วยความมีหัวใจบริการ การพัฒนาดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของการฝึกอบรม รวมไปถึงการตรวจสอบการประเมิน และการติดตามผล ผ่านตัวชี้วัดต่างๆ (KPI) ที่กำหนดไว้ให้ชัดเจน โดยที่แผนดังกล่าวต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากผู้บริหารที่จะผลักดันให้ประสบผลสำเร็จให้ได้

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับโรงพยาบาลอื่นที่ต้องการพัฒนาธุรกิจโรงพยาบาลของตนให้เป็นธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคตต่อไป

เชิงวิชาการ

ประโยชน์สำหรับนักวิชาการ ตลอดจน นิสิต นักศึกษา ของสถาบันการศึกษาต่างๆ สามารถนำเอาผลการวิจัยไปใช้อ้างอิง



ในงานวิจัย หรือรายงานของตนเองประโยชน์สำหรับนักวิชาการ ตลอดจน นิสิต นักศึกษา ของสถาบันการศึกษาต่างๆ สามารถ นำเอาไปเป็นแนวทางในการต่อยอดงานวิจัยได้ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า สามารถนำมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจโรงพยาบาลสโตร์โรงแรมได้เป็นการยืนยันว่ามาตรฐานการบริการมีผลต่อคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการช่วยสร้างวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องให้กับการศึกษาในบริบทดังกล่าวที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยเฉพาะธุรกิจโรงพยาบาลสโตร์โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด ทั้งมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลต่างๆ ที่ไปมาตรฐานด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวเป็นลำดับแรก แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ทั้ง 5 ด้าน คือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายในภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ การบริการในส่วนห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ และบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก และคุณภาพการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการจริงก็มีระดับความสำคัญเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คืออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องดีที่โรงพยาบาลได้ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ หากพิจารณาทั้ง 5 ด้านดังกล่าวข้างต้น ด้านบุคลากรและการบริการเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลควรรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานเดิม หรือเร่งปรับปรุงพัฒนา มาตรฐานในการให้บริการที่สูงขึ้นเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากประเด็นดังกล่าวต้องอาศัยระยะเวลาเพื่อปลูกฝังให้พนักงานมีค่านิยมรักงานบริการ และทุกคนต้องปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ขณะเดียวกันก็ต้องพยายามรักษา

มาตรฐานการบริการด้านอื่นๆ เอาไว้เพื่อให้โรงพยาบาลกรุงเทพ ขอนแก่นยังคงเป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานระดับสากลที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมไปถึงค่านิยมขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มประชากรเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น หากมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่ใช้บริการในโรงพยาบาลสโตร์โรงแรมอื่นๆ ที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกันก็จะสามารถนำมาเปรียบเทียบเพื่อหาช่องว่างความแตกต่าง (Gap Analysis) ได้กว้างขึ้น และนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ นักวิจัยอาจนำเอารูปแบบการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้กับการวิจัยในธุรกิจบริการอื่นๆ นอกเหนือจากธุรกิจโรงพยาบาล เช่น ธุรกิจโรงพยาบาลศูนย์ ธุรกิจห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า คุณค่าหรือความสำคัญของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ การที่ได้นำเสนอมุมมองใหม่ๆ เกี่ยวกับธุรกิจบริการ ที่ไม่ได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะในธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร หรือธุรกิจอื่นๆ ที่ทุกคนคุ้นเคย แต่สามารถนำรูปแบบและมาตรฐานการบริการของธุรกิจดังกล่าวข้างต้น ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงพยาบาลสโตร์โรงแรม ซึ่งปัจจุบันหลายโรงพยาบาลได้ปรับรูปแบบการบริการของตนให้มีความแตกต่าง โดยเน้นการบริการที่ได้มาตรฐานเช่นเดียวกับการเข้าพักในโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยที่ลูกค้าต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งหมายความว่า ความคาดหวังจากการใช้บริการของลูกค้าก็ย่อมสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับว่าใครจะสามารถรักษามาตรฐานหรือพัฒนาการบริการของตนเอาไว้ได้ในระดับที่ใกล้เคียงกับความคาดหวังของลูกค้าไว้ได้มากที่สุด ก็จะทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จได้ทั้งด้านคุณภาพ ชื่อเสียง ผลกำไร ความมั่นคงทางการเงิน และภาพลักษณ์ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ไชยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.ลินจง

โพธารี ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.โอชัยญา
บัวธรรม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร. ดลฤทัย โกวรรณกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการสอบ
วิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ศิริรัตน์ เทียวมีส่วน ผู้เชี่ยวชาญ
ที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมไปถึง
คณาจารย์คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรมมหาวิทยาลัย
มหาสารคามทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงและ
บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

- [1] The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization). (2015). **Standard of Hospital and Health Services : 60th Anniversary Celebration of His Majesty's Accession to the Throne.** Nonthaburi : The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization).
- [2] Joint Commission International (JCI). (2014). **Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital.** U.S.A.
- [3] Kasikorn Research Center. (2016). Medical Tourism continues to grow : Opportunity for private hospitals to expand foreign customers,[20 March 2017] from; <http://www.library.dip.go.th/multim6/edoc/2016/20023.pdf>
- [4] Kasikorn Research Center. (2017). **Private hospitals continue to grow as foreign clients.** Meanwhile, the Thai market is facing limited purchasing power,[15 March 2017] from ; <https://www.kasikornresearch.com/th/keconanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=36173>
- [5] Suphawatt Meeprom. (2012). **Bumrungrad International Hospital : Preparation of health tourism in the ASEAN community.** [18 March 2017. จาก <http://www.iweb.nkc.kku.ac.th/user/sayomporn.s/AJ.Supawat/SBJ%20Journal>
- [6] Somruedee Thammasurat. (2011). **The Quality Service Factor Affecting the Decision Making Service and Brand loyalty of Private hospital in Bangkok.** Master of Business Administration Thesis. Bangkok : Bangkok University.
- [7] Bunchom Srisa-ard. (2002). **Preliminary research.** 7th ed. Bangkok :Suveeriyasam
- [8] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis : A Global Perspective.** New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- [9] Automobile Association Developments. (2006). **Hotel Quality Standard.** Hampshire : Automobile Association Developments Limited.
- [10] Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie, A. and Leonard, Berry, L. (1988). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-4
- [11] Chaiya, P. (2017). **Perceived Service Quality of International Hotels in the Northeast Destination by Thai Tourist. The International Conference of Entrepreneurship and Sustainability in the Digital Era.** Bangkok : Assumption University.
- [12] Han, H. & Hyun, S.S. (2015). **Customer retention in tourism industry : Impact of quality, satisfaction, trust and price reasonableness.** Tourism Management, 46 : 21-29.
- [13] Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie, A. and Leonard, Berry, L. (1988). **Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.** Journal of Retailing, 64(1), 12-4
- [14] Kotler, P.J.T. & Maken, J.C. (2014). **Marketing for Hospitality and Tourism.** Boston: MA.
- [15] Deming, W.E. (1986). **Out of Crisis.** Cambridge : Massachusetts Institute of Technology.
- [16] Juran, J.M. (1988). **Juran on Planning for Quality.** New York : Macmillan Inc.

