

รายงานการวิจัย

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ
โรงพยาบาลเซนต์แมรี จังหวัดนครราชสีมา
Expectations and satisfaction with service quality of the clients of
St. Mary Hospital. Nakhonratchasima

วรรณอร แสงทิรัญ¹

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเซนต์แมรี จังหวัดนครราชสีมา และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเซนต์แมรี จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าไคสแควร์ (chi-square) ผลการศึกษาพบว่า 1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพอื่นๆ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 15,000 บาท ตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลนี้เพราะชื่อเสียงของโรงพยาบาล จ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยเงินสด และส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยนอก 2. ความคาดหวังของผู้รับบริการของโรงพยาบาล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้าน

อุปกรณ์เครื่องใช้ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อม และภูมิทัศน์เป็นอันดับสุดท้าย 3. ความพึงพอใจของบริการต่อคุณภาพของการบริการของโรงพยาบาล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการต้อนรับและการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือและการด้านการสื่อสาร และด้านการชำระค่ารักษาพยาบาลเป็นอันดับสุดท้าย 4. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการของโรงพยาบาลกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สาเหตุที่ตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลเซนต์แมรี การจ่ายค่ารักษาพยาบาล และประเภทผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายได้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สาเหตุที่ตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลเซนต์แมรี การจ่ายค่ารักษาพยาบาล และประเภทผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

¹ บัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการเป็นผู้ประกอบการ วิทยาลัยนครราชสีมา

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ของผู้รับบริการ, คุณภาพการบริการ, โรงพยาบาล

Abstract

This study aims to (1) examine the expectations and satisfaction of the clients with quality service at St. Mary's. Province, and (2) to identify factors associated with individual expectations and patient satisfaction with the quality of service at St. Mary. Province of 400 samples analyzed using the statistical software packages. Statistics are percentage (Percentage) Average (Mean), standard deviation (Standard Deviation) hypothesis testing using chi square (chi-square) results showed that: 1. Patients were mostly males. female Aged 21-30 years with a bachelor's degree with other career average monthly family income of less than £ 15,000 had been decided at this hospital because of the reputation of the hospital. Medical bills in cash. And most patient second. Expectations of the clients of the hospital. This is the highest level. Considering it was also found that Clients are expected to use the equipment. First, followed by reliability. And the environment and the landscape is ranked third. Satisfaction with service quality of hospital services. This is to a large extent. Considering it was also found that Patient satisfaction in the hospitality and service. First, followed by reliability and communication. And

the payment of medical expenses, the final four. Expectations of patients and the quality of hospital services for sex, age, level of education, occupation, cause to be served at St. Mary. To pay for medical expenses. And types of patients. There was no statistically significant correlation at the .05 level income are significantly related at the .05 level 5. Satisfaction of the trip to the hospital to gender, age, education, occupation, income. The reason I decided to get the service at St. Mary. To pay for medical expenses. And types of clients. There was no statistically significant correlation at the .05 level.

Keywords : Satisfaction, patients, quality of service, hospital

บทนำ

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีสารสนเทศทางการสื่อสาร สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมในยุคปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อ การบริการต่าง ๆ ของประเทศไทยขยายตัวไปอย่างรวดเร็วระบบการให้บริการทางการแพทย์ก็เช่นเดียวกันได้เกิดการทุ่มเททรัพยากรเพื่อการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและเพื่อให้การบริการทางการแพทย์ของสถาบันพยาบาลทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ กลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ จึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้องค์กรนั้น ๆ มีความแตกต่างจากที่อื่น ในขณะที่เดียวกันผู้บริกรมี

ความเข้าใจในเรื่องสิทธิมากขึ้น มีความคาดหวังสูงขึ้น จึงทำให้โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องเร่งปรับตัวเพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดท่ามกลางความแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น

โรงพยาบาลเซนต์เมรี่ นครราชสีมา เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจตั้งแต่ต้นปี 2540 เป็นต้นมา นอกจากนั้นยังมีคู่แข่งเพิ่มขึ้นทั้งโรงพยาบาลเอกชนด้วยกันและโรงพยาบาลรัฐ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยนำแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพเข้ามาใช้เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการมีการนำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน อาทิ 7ส ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย สร้างนิสัย สร้างศรัทธา สิ่งแวดล้อมจัดทำพฤติกรรมบริการแต่ละแผนกมาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างจิตสำนึกของพนักงานในการให้บริการตลอดจนนำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และ ระบบคุณภาพ HA:Hospital Accreditation ที่โรงพยาบาล เซนต์เมรี่ ได้ผ่านกระบวนการรับคุณภาพมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของทางโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการศึกษา

1. เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จังหวัดนครราชสีมา

2. เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง

3. เป็นการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนพฤษภาคม 2552

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ และใช้ประกอบการตอบสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาประชากรเป็นสถิติข้อมูลผู้มารับบริการปี 2550 จำนวน 268,581 คน และข้อมูลผู้มารับบริการปี 2551 จำนวน 292,566 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ตาราง Taro Yamane กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน \leq ร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ / ภูมิทัศน์ อุปกรณ์เครื่องมือ ค่าน้ำเชื้อถือ การให้บริการดูแลรักษา การต้อนรับและการ

ให้บริการ การสื่อสาร การเข้าถึงความรู้สึกและ ความต้องการ และการชำระค่ารักษาพยาบาล ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 5 เดือน วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติ ที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วน บุคคลของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ใช้แปร ความหมายของข้อมูล ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยใช้แสดงการกระจายของข้อมูล และค่าไคสแควร์ ใช้วิเคราะห์เพื่อหาค่าค่า สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 51.50) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ ร้อยละ 33.75) มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี (ร้อยละ 45.75) ประกอบอาชีพ อื่นๆ (ร้อยละ 34.00) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ กว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 51.75) ตัดสินใจ มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้เพราะชื่อเสียงของ โรงพยาบาล (ร้อยละ 41.00) จ่ายค่า รักษาพยาบาลด้วยเงินสด (ร้อยละ 64.25) เป็นผู้ป่วยนอก (ร้อยละ 72.75)

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายได้พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวัง ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อม และภูมิทัศน์ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการ ต้อนรับและการบริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือและการสื่อสาร และ ด้านการชำระค่ารักษาพยาบาลตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จังหวัดนครราชสีมา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-31 ปี มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชมภัสสร ชื่อลือชา (2546) พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ เฉลี่ย 20-29 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญา ตรีหรือเทียบเท่า

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อ คุณภาพของการบริการโรงพยาบาล พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความ คาดหวังในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้าน สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ ตามลำดับ สอดคล้อง กับงานวิจัยของ จวน คงแก้ว (2551) พบว่า ข้าราชการเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีความ คาดหวังต่อการดำเนินชีวิตตามปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง โดยรวมสูงที่สุดในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า มีความ คาดหวังระดับสูงที่สุดระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านวัฒนธรรม

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ คุณภาพของการบริการของโรงพยาบาล พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการต้อนรับและบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและการสื่อสาร และ ด้านการชำระค่ารักษาพยาบาล สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ นันทพร ดำรงพงศ์ (2541) พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อันดับสุดท้าย คือ ด้านความสะอาดที่ได้จากการบริการ

4. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ดำรงพงศ์ (2541) พบว่า เพศและรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการรับบริการธนาคารเอเชีย สาขา อัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ด้านสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ ควรจัดทำแผนผัง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือป้ายบอกทิศทางและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาลชัดเจน จัดที่นั่งพักให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

2. ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ ภายในห้องพักรักษาตัวควรจัดให้มีอุปกรณ์ครบครันเพื่อ

ความสะดวกของผู้รับบริการ รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ควรมีความปลอดภัย

3. ด้านความน่าเชื่อถือ การตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาพยาบาลควรทำอย่างรอบคอบไม่ผิดพลาด ควรมีการตรวจร่างกายอย่างละเอียด รอบคอบก่อนให้การรักษา

4. ด้านการให้บริการดูแลรักษาพยาบาล ควรปรับปรุงขั้นตอนการเข้ารับบริการ ตรวจวินิจฉัยหรือเข้ารับรักษาสะดวกรวดเร็ว

5. ด้านการต้อนรับและการบริการ ควรให้การบริการรวดเร็วขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม

6. ด้านการสื่อสาร จัดทำบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยอย่างถูกต้อง

7. ด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการ ควรเคารพความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ให้เกียรติให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ

8. ด้านการชำระค่ารักษาพยาบาล อัตราค่ารักษาพยาบาลจัดให้เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ จัดเอกสารบอกค่ารักษาพยาบาลให้ญาติทราบอย่างละเอียด

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลเซนต์ เมรี่ จังหวัดนครราชสีมา

เอกสารอ้างอิง

เกศณีย์ ประพุทธพิทยา. 2540. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการพยาบาล ของแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลลานนา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จวน คงแก้ว. 2551. ความคาดหวังของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ต่อการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน. รายงานการวิจัย ส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตร “นักบริหารระดับกลาง” รุ่นที่ 7. กระทรวงยุติธรรม

- จิตตินันท์ ดชะคุปต์. 2544. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- ชมภัสสร ซื่อลือชา. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบใหม่ของสาขานาคร กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเฉพาะกลุ่มสำนักธุรกิจสีลม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- นันทพร ดำรงพงศ์. 2541. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เพชรี हालाภ. 2538. ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- มนัสนิตย์ บุญยทรัพย์. 2537. ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการรับบริการที่บ้าน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. องค์การและการจัดการ (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร : ธรรมสารการพิมพ์
- ศิริพร ตันติพลวินัย. 2538. การพัฒนาตน พัฒนาคุณภาพงาน. รามายิตีพยาบาลสาร
- Gilmer. V.H., 2001. *Motivation and Organization*. New York : university of Maryland,