

# การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน

## A Comparative Study of Medical Service between Public and Private Hospitals

กนก เรืองนาม\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน เปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน และศึกษาพฤติกรรมการบริหารโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 300 คน พนักงานที่ให้บริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 300 คน และผู้บริหารโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 20 คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที่ ทดสอบความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

### ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสำคัญในการบริหารโรงพยาบาล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับมากเป็นรายชื่อ เรียงจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ปัจจัยสำคัญในการบริหาร

โรงพยาบาล ด้านชื่อเสียง รองลงมาคือ ด้านความพร้อมและด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ตามลำดับ

2. บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้ป่วย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับมากเป็นรายชื่อ เรียงจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ สมรรถนะของการให้บริการ รองลงมาคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการและความกระตือรือร้นในการบริการ ตามลำดับ

3. ผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อ เรียงจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ บริการของโรงพยาบาล ตามลำดับสมรรถนะของการให้บริการ รองลงมาคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ และความกระตือรือร้นในการ

**คำสำคัญ:** การศึกษาเปรียบเทียบ, การให้บริการ, โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน

## Abstract

The purposes of this research were to study the important factors related to the high quality service of the hospital on the patients of public and private hospitals, compare the service and management of the hospital on the patients between public hospitals and private hospitals and study the management strategies of public hospitals and private hospitals. Samples used in research patients receiving services in public and private hospital numbering 300 subject service employees in public and private hospital the number of 300 subjects and executives of the hospital in public and private hospital in the number of 20 subjects. Analysis used for This research are frequency percent average, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, Scheffe' test.

The result of this research were follows;

1. Medical service employees of public and private hospital in Bangkok in the sample an opinion important factor in the management of the hospital overall a very high level, when consider the average high level is sort descending the first 3 are, an important factor in the management of the hospital's reputation, second is the availability and the atmosphere and environment respectively.

2. Medical service employees of public and private hospital in Bangkok in the sample have an opinion patient services of the hospital overall a very high level, when consider the average high level is sort descending the first 3 are, the performance of the service, second is the belief and trust in the service and the belief and trust in the service, respectively.

3. Patients receiving services of public and private hospital in Bangkok for example an opinion patient services of the hospital overall a very high level, when consider the average high level is sort descending the first 3 are, the performance of the service, second is Reliability and trust in the service and enthusiasm in the service of the hospital respectively.

**Keyword:** A Comparative Study/ Service/Public and Private Hospital

## บทนำ

ปัจจุบันโลกได้ก้าวสู่ยุคเศรษฐกิจใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก สำหรับเศรษฐกิจ ยุคเก่านั้น จะเน้นที่การผลิตและจะให้ความสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการแปรรูปผลผลิตในเชิงกายภาพซึ่งในการพัฒนาประเทศจะมุ่งไปสู่เศรษฐกิจบนพื้นฐานของการผลิตโดยมีปัจจัยการผลิตที่สำคัญ คือ แรงงานคน และทุนทรัพย์เป็นหลัก ขณะเดียวกันแทบไม่ได้ใช้ประโยชน์จากพลังสมองของพนักงานจำนวนมากมายังในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ แต่สำหรับเศรษฐกิจใหม่นั้น ทรัพยากรที่สำคัญที่สุด คือ พลังสมอง ส่งผลทำให้ทรัพยากรมนุษย์กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของประเทศส่งผลให้กลยุทธ์การพัฒนาเศรษฐกิจต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย แต่ปัจจุบันกลยุทธ์การพัฒนาประเทศได้มุ่งไปสู่ “เศรษฐกิจบนพื้นฐานแห่งความรู้” สิ่งสำคัญที่กำหนดการเติบโตทางเศรษฐกิจ คือ นวัตกรรมและความรู้

ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ภายนอกเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของลักษณะงาน กระบวนการทำงานหรือการจัดการ โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และ

ประสิทธิภาพสูงสุด ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาการเปลี่ยนแปลง ทำให้องค์กรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สภาพปัจจุบันธุรกิจต่างๆ ได้มีการขยายตัว กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดปรากฏการณ์ของธุรกิจไร้พรมแดน มีธุรกิจข้ามชาติจำนวนมากที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย ยิ่งทำให้เกิดการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น ธุรกิจต่างๆ จึงต้องมีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพก็ถือว่าเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ในการดำเนินธุรกิจต่างๆ พนักงานเป็นด่านหน้าในการต้อนรับ อยู่ใกล้ชิด และทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการในสถานที่นั้นอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการด้วย หากลูกค้าคนนั้นประทับใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในบริษัท ห้างร้านนั้นๆ ในทางกลับกันหากลูกค้าไม่พอใจต่อการให้บริการของพนักงานก็จะเกิดการต่อต้านและจะไม่มาใช้บริการอีก งานด้านบริการ มีลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ไม่เป็นทางการ มีการยืดหยุ่น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีพฤติกรรมทางด้านบริการที่เหมาะสม อาทิ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาใช้บริการ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีกิริยามารยาทเหมาะสม

ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการลูกค้า ดำเนินกิจการแลกเปลี่ยนสินค้าที่ไม่เป็นตัวตน แต่มีรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความพึงพอใจและความคาดหวัง มักถูกบริโภคไปพร้อมๆ กับที่ผลิตขึ้นมา เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการรักษาพยาบาล ธุรกิจเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจเกี่ยวกับที่พักอาศัย ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ธุรกิจให้บริการความงาม ธุรกิจเกี่ยวกับพลาสมาลัย ธุรกิจการศึกษา ธุรกิจบันเทิงเรีงรมย์ ธุรกิจเกี่ยวกับการเงินและการธนาคาร และธุรกิจสปา เป็นต้น (สุธรรม รัตนชาติ. 2548 : 1)

การประกอบธุรกิจบริการให้ประสบความสำเร็จนั้น

ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การบริหารภาพพจน์ภายนอก ลูกค้ามองกิจการว่าการให้บริการเป็นอย่างไร ถ้าเขาเชื่อว่าธุรกิจบริการนี้ให้ในสิ่งที่เขาต้องการได้ เขาก็จะสนใจที่จะใช้บริการ ดังนั้นเจ้าของกิจการต้องมีการบริหารภาพพจน์ภายนอกของกิจการ ให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะสื่อกับผู้ส่วนที่ 2 การจัดการภายใน กิจการต้องรู้จุดยืนของตนเองว่าการที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีในเรื่องอะไรบ้าง และส่วนที่ 3 เวลาแห่งความจริง คือ ระยะเวลาที่พนักงานหรือเจ้าของกิจการให้บริการแก่ลูกค้าเพราะเป็นเวลาที่ลูกค้าจะเห็นว่าในการที่เขาซื้อบริการจากความเชื่อนั้นจริงๆ แล้วเขาจะได้ในสิ่งที่เขาต้องการหรือไม่ เจ้าของกิจการจะต้องเอาใจใส่ในคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะถ้าต้องใช้พนักงานมาเป็นผู้ให้บริการ ไม่ควรจะปล่อยปละละเลยในเรื่องเล็กน้อยเป็นอันขาดเพราะจะมีผลกระทบต่อภาพพจน์ภายนอกกิจการ (นิตยา วงศ์ธาดา. 2543 : 2)

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจบริการดังกล่าว จะพบว่า การให้บริการของธุรกิจบริการพนักงานที่ให้บริการนั้นว่ามีความสำคัญยิ่งเพราะต้องสัมผัสและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง การแสดงออกของพนักงานที่ให้บริการจึงต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า เต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือและบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน พฤติกรรมการให้บริการที่มีคุณภาพที่พนักงานทำหน้าที่บริการ ต้องมีทักษะในการแสดงพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการที่รวดเร็ว และมีความรอบรู้ในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ไม่ถูกร้องเรียนจากลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีส่วนในการสร้างแรงจูงใจที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

โรงพยาบาล เป็นสถานที่สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพให้กับประชาชนทั่วไป โดยจะมุ่งเน้นทางด้าน การส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ในประเทศไทย

มีการให้บริการทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน รวมทั้งคลินิกที่เปิดบริการโดยทั่วไป โดยโรงพยาบาลส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาคจะขึ้นตรงกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดหรืออำเภอต่างๆ มีหลากหลายระดับตามขีดความสามารถสำหรับโรงพยาบาลเอกชนที่จัดตั้งโดยเอกชน มีทั้งที่เป็นบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัดด้วย โรงพยาบาลเอกชนบางแห่งเป็นโรงพยาบาลเฉพาะด้าน เช่น โรงพยาบาลทางด้านโรคตา โรงพยาบาลทันตกรรม เป็นต้น ซึ่งโครงสร้างของโรงพยาบาลทุกวันนี้ มักมุ่งรักษาโรคมากกว่ารักษาคน การปฏิบัติการรักษาของโรงพยาบาลจึงอยู่ที่การหาสาเหตุของโรคให้หมดไปมากกว่าที่จะคำนึงถึงความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมของผู้ป่วย ไม่เปิดโอกาสให้แพทย์และพยาบาลได้ให้บริการด้านนี้แก่ผู้ป่วยมากนัก เนื่องจากมีผู้ป่วยมารับบริการตรวจรักษาจำนวนมาก สภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจะมีความแตกต่างจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ไม่ว่าจะเป็นในแง่ของโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรวดเร็ว สะดวกสบาย สถานที่โอเอียง สะอาด รวมทั้งผู้ป่วยจะได้รับการบริการที่ดีและได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ ในขณะที่โรงพยาบาลของรัฐบาลมีการให้บริการที่ล่าช้ากว่า เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการแต่ละวันมีจำนวนมาก ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลเท่าที่ควรจะเป็น ตลอดจนปริมาณและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่ต้องอยู่กับพฤติกรรมที่เข้มงวดกับกฎเกณฑ์แต่ขาดเหตุผลขณะที่ผู้ป่วยมีความคาดหวังที่จะได้รับพฤติกรรมบริการแสดงออกที่ดี ดังนั้น ผู้ป่วยที่มีกำลังทรัพย์ในการจ่ายจึงหันมาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น ในขณะที่ผู้ป่วยที่มีฐานะปานกลางถึงยากจนต้องมาใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐ รวมถึงผู้ป่วยที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลต้องมาใช้

บริการในโรงพยาบาลรัฐบาล (เกศินี กลั่นบุศย์. 2540 : 2)

จากความสำคัญของคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการผู้ป่วยหรือคนไข้ ซึ่งผู้ป่วยหรือคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลไม่ว่าในโรงพยาบาลรัฐหรือเอกชน ต่างก็มีความต้องการที่จะได้รับบริการที่รวดเร็ว การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานต้องยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม มีการจัดลำดับคิวให้กับผู้ป่วยที่มารับบริการ พร้อมทั้งให้การดูแลถึงอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการบริหารและการบริการของโรงพยาบาลเป็นเรื่องน่าสนใจ ดังนั้น จึงทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยมุ่งทำการศึกษาระียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางของผู้บริหารโรงพยาบาลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริหารและการบริการของโรงพยาบาลและเพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางแพทย์ที่ให้บริการให้มีคุณภาพสนองตอบความคาดหวังของผู้ป่วยและผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การและการให้บริการผู้ป่วยตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการผู้ป่วยตามความคิดเห็นของผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การและการให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการผู้ป่วยของ

โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ป่วยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การกับการให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการนำเสนอระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และ ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

**กลุ่มตัวอย่าง ประชากร (Population)** ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนระหว่างเดือนมีนาคม 2555 จำนวน 1,400 คน บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 1,400 คน นำมาคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (sample size) โดยการเปิดตารางของเคริจซีและมอร์แกน (Krejcie. R.V. and Morgan, D.W. 1970: 608) ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ ผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 300 คน แบ่งออกเป็น ผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐ จำนวน 150 คน และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 150 คน บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 300 คน แบ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐจำนวน 150 คน และโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 150 คน ผู้บริหารโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 20 คน แบ่งออกเป็นโรงพยาบาลรัฐจำนวน 10 คน และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 10 คน

หลังจากนั้นทำการเลือกสุ่มตัวอย่าง (random sampling) แบบเป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage

Cluster Sampling) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการสุ่ม

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ประกอบด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยที่มารับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่มารับบริการ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบตรวจรายการส่วนที่ 2 แบบสอบถามการบริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วย เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ตอนที่ 2 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน เป็นการสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่ง เป็นแบบตรวจรายการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารและการบริการของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารและการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน การให้บริการของโรงพยาบาล สภาพความพร้อมการ

ให้บริการ การดำเนินงานของโรงพยาบาลในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา การช่วยเหลือสังคม ปัญหาในการให้บริการ และการพัฒนาบริการของโรงพยาบาลเพื่อรองรับวิวัฒนาการในอนาคต เพื่อการพัฒนาการบริหารและการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ สภาพความพร้อมการให้บริการ การดำเนินงานของโรงพยาบาลในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา การช่วยเหลือสังคม ปัญหาในการให้บริการ และการพัฒนาบริการของโรงพยาบาลเพื่อรองรับวิวัฒนาการในอนาคต เพื่อการพัฒนาการบริหารและการบริการของโรงพยาบาลเพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้ป่วยที่มารับบริการ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนดังนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกผู้ป่วยที่มาใช้บริการ และบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ ในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร การสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยดำเนินการไปพร้อมกับเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการและบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่มารับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน นำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลการบริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน

นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD.)

3. ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD.)

4. การทดสอบความแตกต่างการบริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้ป่วย และตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์ ใช้การทดสอบค่าที (t-test)

5. การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' test)

6. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยขององค์การกับการบริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550: 316)

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนพบว่า

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีตำแหน่งพยาบาล ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และเคยมาใช้บริการในโรงพยาบาล



**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การและปัจจัยสำคัญในการให้บริการต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การ ด้านชื่อเสียง รองลงมาคือ ด้านความพร้อม และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ตามลำดับ บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ สมรรถนะของการให้บริการ รองลงมาคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ และความกระตือรือร้นในการบริการ ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน พบว่าผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย ภาพรวม อยู่ในระดับอันดับแรก คือ สมรรถนะของการให้บริการ รองลงมาคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ และความกระตือรือร้นในการบริการของโรงพยาบาล ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยสมมติฐานกำหนดไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การให้บริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์และของประชาชนที่มารับบริการ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐ และบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

มีความคิดเห็นต่อการให้บริการต่อผู้ป่วย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐ มีความคิดเห็นต่อความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม และการให้ความสนใจผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ต่ำกว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการผู้ป่วยโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้น การให้ความสนใจผู้มารับบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ และสมรรถนะของการให้บริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่ตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่ตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การด้านสวัสดิการ ชื่อเสียง และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นด้านการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้น ให้ความสนใจผู้มารับบริการ ด้วยความเชื่อถือและไว้วางใจ และมีสมรรถนะของการให้บริการในของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วย สูงกว่าผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ป่วยที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่เคยมารับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้านการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้น ให้ความสนใจผู้มารับบริการ ด้วยความเชื่อถือและไว้วางใจ และมีสมรรถนะในการให้บริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วย สูงกว่าผู้ป่วยที่ไม่เคยมารับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิง ที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย ภาพรวมและ

รายด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย ภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความกระตือรือร้น ในการให้บริการผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้น การให้ความสนใจผู้มารับบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ และสมรรถนะของการให้บริการในโรงพยาบาลต่อผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความยิ้มแย้มแจ่มใส และความสุภาพอ่อนน้อมในโรงพยาบาลต่อผู้ป่วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้น การให้ความสนใจผู้มารับบริการและสมรรถนะในการให้บริการผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์ และผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้านความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้น การให้ความสนใจผู้มารับบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ และสมรรถนะของการให้บริการ ต่ำกว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 บัณฑิตสำคัญในการบริหารองค์การ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิจัยพบว่าบัณฑิตสำคัญในการบริหารองค์การกับการให้บริการผู้ป่วย ในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยมีประเด็นนำเสนออภิปรายผลการศึกษาตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐ และพนักงานที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการต่อผู้ป่วย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐ มีความคิดเห็น

ต่อความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม และการให้ความสนใจผู้มารับบริการ ต่ำกว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทั้งในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์ที่อายุต่างกัน เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย ใช้คำพูดที่สุภาพ ไม่ใช้วาจาจากหยาบคายต่อหน้าผู้ป่วย มีความคล่องแคล่วและความชำนาญในใช้อุปกรณ์ การให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ให้การรักษาผู้ป่วยด้วยแพทย์ที่มีประสบการณ์ และมีความรู้

3. บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการต่อผู้ป่วย โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้น การให้ความสนใจผู้มารับบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ และสมรรถนะของการให้บริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้น ให้ความสนใจ

ผู้มารับบริการ ด้วยความเชื่อถือและไว้วางใจ และมีสมรรถนะของการให้บริการในการให้บริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วย สูงกว่าผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้ป่วยที่เคยใช้ และไม่เคยใช้บริการในโรงพยาบาล ผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิง ที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

6. ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความกระตือรือร้น ในการให้บริการต่อผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การดูแลรักษา

7. ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้ป่วย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้น การให้ความสนใจ ผู้มารับบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ และสมรรถนะของการให้บริการในโรงพยาบาลต่อผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการ

โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความยิ้มแย้มแจ่มใส และความสุภาพอ่อนน้อมในโรงพยาบาลต่อผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า ผู้ป่วยที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษาที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นการให้บริการต่อผู้ป่วยด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และความสุภาพอ่อนน้อม สูงกว่า ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกัน

9. ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้ป่วย โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้น การให้ความสนใจผู้มารับบริการ สมรรถนะในการให้บริการต่อผู้ป่วย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์ และผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้ป่วย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้น การให้ความสนใจผู้มารับบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ และสมรรถนะของการให้บริการ ต่ำกว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11. ปัจจัยสำคัญในการบริหารโรงพยาบาลกับการให้บริการต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยสำคัญในการบริหารโรงพยาบาล ด้านการพัฒนาบุคลากร

ด้านสวัสดิการ ด้านชื่อเสียง ด้านความพร้อม ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางบวก กับการให้บริการต่อผู้ป่วยด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพ อ่อน ความกระตือรือร้น การให้ความสนใจผู้มารับบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ และสมรรถนะของการให้บริการ ระดับปานกลาง ทั้งนี้การพัฒนาคุณภาพบริการ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาซึ่งผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยหลักการบริหารงาน จำเป็นจะต้องให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เพื่อให้การบริหารงานนั้นสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรส่งเสริมให้บุคลากรทางการแพทย์ ได้มีโอกาสศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการให้บริการผู้ป่วย อันจะส่งผลให้มีทักษะสมรรถนะในการให้บริการ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ

1.2 บุคลากรทางการแพทย์ต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการผู้ป่วยด้วย ความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อมและมีความสนใจเอาใจใส่ผู้ป่วยด้วยความเสมอภาคตลอดเวลา

1.3 ผู้บริหารโรงพยาบาลควรมีมาตรการในการเสริมแรงจูงใจเพื่อเป็นขวัญ กำลังใจ แก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในที่ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เช่น การให้ค่าชมเชย การให้รางวัล หรือประกาศเกียรติคุณของบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีพฤติกรรมบริการให้บริการต่อผู้ป่วยดีเด่น

1.4 ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทางการแพทย์ในเรื่องของการแสดงความคิดเห็นร่วมกันอย่างเต็มที่ และได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกัน เพื่อเป็นการจัดการความรู้หรือสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมนั้นหนทางการ เป็นต้น

1.5 ผู้บริหารโรงพยาบาลควรมีการบริหารจัดการ โดยให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความเข้มแข็งและส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากรทางการแพทย์ในการให้บริการผู้ป่วยที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยเพื่อพัฒนาการให้บริการผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์เชิงลึกในประเด็น สมรรถนะของการให้บริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความสนใจผู้มารับบริการ ความกระตือรือร้น และความสุภาพอ่อนน้อม

2.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์ใน โรงพยาบาลรัฐ ในประเด็น ด้านชื่อเสียง ด้านความพร้อม ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม

2.3 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์ใน โรงพยาบาลเอกชน ในประเด็น ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านสวัสดิการ

2.4 ควรศึกษาการให้บริการผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์เปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพกับโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ

2.5 ควรศึกษาการให้บริการผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์ซ้ำอีก โดยศึกษาหลังจากมีการสนับสนุนการปรับปรุงการให้บริการผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์แล้ว เพื่อประเมินความก้าวหน้า และหาแนวทางพัฒนาระบบและระดับการให้บริการผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์ทั้งโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน

2.6 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้แบบสังเกตอย่างมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือวิจัยเนื่องจากวิธีดังกล่าวจะได้รับทราบข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำเสนอประเด็นต่างๆที่มาจากความบกพร่องในการให้บริการผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์

### บรรณานุกรม

- เกตุสินี กลั่นบุญศย์. (2540). **ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. รายงานการวิจัยส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูชัย สมิติไกร. (2540). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา วงศ์ธาดา. (2543). **“การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ.” SMEs สร้างไทยมั่นคง. สรุปการบรรยายสัมมนาวิชาการระดับชาติ SMEs FAIR** เมื่อวันที่ 11-27 สิงหาคม ณ ศูนย์แสดงสินค้านานาชาติอิมแพค เมืองทองธานี.
- สุธรรม รัตน์โชติ. (2548). **หลักการประกอบธุรกิจสมัยใหม่**. เพชรบุรี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยาเขตเพชรบุรี.
- อารง สุทธาศาสตร์.(2543). **วิชาสังคมวิทยาและมนุษย์วิทยาโดยสังเขปในรวมบทความสังคมวิทยาและมนุษย์วิทยา** : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D. W. (1970). **“Determining Sample Size for Research Activities.” Educational and Psychological Measurement. 30: 607-610.**