

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางของ โรงพยาบาลเวชธานี (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการด้านศูนย์บริการเฉพาะทาง โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านศูนย์บริการเฉพาะทางของ โรงพยาบาลเวชธานี การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ในเดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2553 โดยกำหนดจำนวนประชากรจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในปีพ.ศ. 2552 ซึ่งมีจำนวน 24,597 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane (อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย, 2545, หน้า 125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือด้วยตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี 3 ด้าน คือ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า ด้านคุณภาพการบริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 26 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ (Index of Item Objective Congruence--IOC) ได้ค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง 0.6-1 และหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ โดยใช้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (item-total correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.56-0.77 การหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach มีค่าเท่ากับ 0.97 (ภาคผนวก ก)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ทั้ง 3 ด้าน ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติแบบ t test
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ระหว่างอายุ อาชีพและศูนย์บริการเฉพาะทางที่มาติดต่อ โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé

5. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ นำมาสังเคราะห์หรือสรุปข้อความและการแจกแจงความถี่และนำเสนอในรูปตารางและความเรียง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี สรุปผลได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลได้ดังนี้

1.1 ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ด้านความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีในระดับมากที่สุดทุกข้อเรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ให้บริการกล่าวทักทายต้อนรับ สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เวลาที่แพทย์ให้การรักษาแก่ท่านเพียงพอกับที่ท่านต้องการ ผู้ให้บริการให้การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพไพเราะ และผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ

1.2 ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้าในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีในระดับมากที่สุดทุกข้อเรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ

ทางการแพทย์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ท่านได้รับการบริการและการรักษาด้วยความยุติธรรม ท่านได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ให้บริการในศูนย์บริการเฉพาะทางให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษา และท่านพึงพอใจกับการบริการและการรักษาที่ท่านได้รับ

1.3 ด้านคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ด้านคุณภาพการบริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีในระดับมากที่สุด 4 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการรักษาและบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย ขั้นตอนการให้บริการและการรักษามีความต่อเนื่อง สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว และสถานที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาอย่างครบครัน สะดวกสบาย และระดับมาก 4 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีแผนการรักษาที่หลากหลาย ท่านได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง ท่านได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง และค่าใช้จ่ายในการรักษามีราคาที่สมเหตุสมผล

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน ได้ผลสรุปดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านคือ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของ

ผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ต่างกันในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ (1) ขยายเวลาเปิด-ปิดของศูนย์ตรวจสุขภาพก่อนหรือหลัง 1 ชั่วโมง (2) เพิ่มสถานที่จอดรถ โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ (3) ปรับระดับอุณหภูมิในสถานที่ให้บริการให้เหมาะสม

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.1 ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการกล่าวทักทายต้อนรับ สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากโรงพยาบาลเวชธานีได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างมาก พนักงานที่ปฏิบัติงานต้องผ่านการอบรมด้านการให้บริการที่ดีทั้งระดับองค์กร และระดับหน่วยงาน ทำให้พนักงานเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์ (2546, หน้า 33-46) ที่สรุปว่า ผู้รับบริการต้องการการต้อนรับที่ดี และความเป็นกันเอง แสดงท่าทีที่เป็นมิตร มีการทักทายด้วยความเป็นกันเอง บรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย สวยงาม ประกอบกับ ศูนย์บริการเฉพาะทางทั้ง 7 ศูนย์ของ โรงพยาบาลเวชธานีมีการออกแบบสถานที่ไว้อย่าง สวยงาม ทำให้ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ กิจยรรยง (2546, หน้า 93-98) ที่สรุปว่า การบริการที่เป็นเลิศที่ประสบความสำเร็จ เมื่อพบลูกค้า อาจสบตาหรือยิ้ม ไหว้ โคล้งให้ หรือทักทาย ควรฟังอย่างสนใจ และเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การจัดสถานที่ให้บริการลูกค้า เป็นระเบียบสวยงาม สะดวกสบายและปลอดภัย ควรจัดวางเอกสาร และอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในที่ที่หยิบใช้ง่าย ไม่กีดขวางหรือสร้างอุบัติเหตุ และจัดวางเป็น ระเบียบเป็นที่เป็นที่ทางเป็นประจำก่อนลูกค้าเข้ามาติดต่อ และการให้รายละเอียดแก่ลูกค้า หากลูกค้าไม่แน่ใจว่าจะขอรับบริการอะไรในปริมาณ และคุณภาพมากน้อยเท่าใด ควร ให้ข้อมูลต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม อาจช่วยจำแนกข้อดีของสินค้าแต่ละชนิดเพื่อให้ลูกค้า เข้าใจง่าย และตัดสินใจง่าย ทั้งนี้ถ้าลูกค้าไม่ร้องขอก็ไม่ควรเป็นฝ่ายตัดสินใจแทนลูกค้า ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลการวิจัยของพวงทอง ตั้งธิติกุล (2542) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพ โดยความสนใจต่อการบริการของสถานีนอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการบริการของสถานีนอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความ พึงพอใจมากที่สุดด้านอรรถาสัย ความสนใจ

1.2 ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ

ทางการแพทย์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และท่านได้รับการบริการและการรักษาด้วยความยุติธรรม เนื่องจากโรงพยาบาลเวชธานี มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการ เพื่อเสนอบริการทางการแพทย์ที่ดีเยี่ยมครบวงจรภายใต้การดูแลของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา มีพยาบาล และพนักงานที่มีความชำนาญ และได้รับการฝึกฝนพัฒนาทักษะด้านการพยาบาลอย่างสม่ำเสมอพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยอุปกรณ์และเครื่องมือ ทางการแพทย์ ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงที่ทันสมัยที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของทิววรรณ พุ่มมณี และคนอื่น ๆ (2548, หน้า 126-127) ซึ่งสรุปว่า การตอบสนองลูกค้าเป็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ คือพนักงานต้องมีความพร้อม กระตือรือร้น และเครื่องมือที่ให้บริการสามารถตอบสนองได้รวดเร็ว

ลักษณะดังกล่าว ผู้บริหารของโรงพยาบาลเวชธานีได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังเป็นไปในแนวทางเดียวกับแนวคิดของวุฒิพงศ์ ฉายะพิงค์ (2546, หน้า 33-46) ซึ่งสรุปว่า ผู้รับบริการต้องการความซื่อสัตย์ ยุติธรรม เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เช่น สินค้าหลายอย่างผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงส่วนผสมที่ถูกต้องชัดเจนที่ปรากฏบนฉลาก เพื่อแสดงความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการว่าไม่ถูกโกงหรือแม้แต่การเข้าคิวเพื่อรับบริการต่าง ๆ ก็เป็นเรื่องความยุติธรรมใครมาก่อนได้รับบริการก่อนมาที่หลังได้รับบริการที่หลังตามลำดับ ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านการบริการต้องคำนึงถึงผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลการวิจัยของลดดา สรณารักษ์ (2543) ที่ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในการจัดบริการตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย มีความพึงพอใจระดับมากในระบบบริการบัตรระบบบริการพยาบาล และการจัดบริการสิ่งแวดล้อม*

1.3 ด้านคุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการรักษาและบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย และขั้นตอนการให้บริการและการรักษามีความต่อเนื่อง สะดวก ถูกต้อง และ

รวดเร็ว เนื่องจากโรงพยาบาลเวชธานีได้มีการฝึกฝน พัฒนาทักษะด้านการพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ และพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจเมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลเวชธานี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสันทนา เจียมเจตจรูญ (2539, หน้า 19-20) ที่สรุปว่า สิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยนั้นจะเกิดจากความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของแพทย์และพยาบาล มีความเชื่อมั่นและความไว้วางใจโรงพยาบาลและแพทย์ว่าจะให้การตรวจรักษาในสิ่งที่จำเป็น ไม่มีการเอาเปรียบผู้ป่วยและข่าวก็จะกระจายออกไป ก่อให้เกิดผลดีต่อโรงพยาบาล สอดคล้องกับแนวคิดของวุฒิพงศ์ ถายะพิงค์ (2546, หน้า 33-46) ซึ่งสรุปว่า ผู้รับบริการต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ เช่น ส่งสินค้าให้ด้วยความรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนดไว้ หลายองค์กรได้พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ โดยใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงานทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลการวิจัยของวรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุงอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน พบว่า

2.1 ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการบริการของโรงพยาบาลเวชธานีไม่เลือกบริการเฉพาะเพศใดเพศหนึ่ง ลูกค้าที่มารับ

บริการมีสิทธิเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ กิจยรรยง (2546, หน้า 93-98) ที่สรุปว่า การบริการที่เป็นเลิศที่ประสบความสำเร็จนั้น ต้องปฏิบัติตนอย่างสุภาพ ในระหว่างปฏิบัติงานจะต้องสุภาพ และให้เกียรติลูกค้าไม่ว่า เพศ วัย การแต่งกายหรือ บุคลิกภาพจะเป็นอย่างไรหรือมาเวลาใด ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับ ประเทือง เจียมตน (2546) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของ ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัด สิงห์บุรี พบว่า ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพศหญิง และเพศ ชายมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจ เนื่องจากช่วงอายุของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ คือมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ถึงร้อยละ 53.00 จึงมีมุมมองที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีได้เปิดศูนย์บริการ ต่าง ๆ เพื่อรองรับลูกค้าทุกวัย เพราะอายุเป็นเพียงปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม ดังนั้นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะได้รับการบริการที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546, หน้า 147-151) ที่สรุปว่า พนักงานบริการเป็นผู้ให้บริการถือเป็นตัวแทนขององค์กรทั้งหมดโดยรวม พฤติกรรมทุกอย่างที่พนักงานบริการแสดงออกล้วนมีผลต่อการประเมินของลูกค้า ลูกค้าจะยินดีที่ได้รับการบริการจากองค์กรที่พนักงานมีความนอบน้อม ผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลการวิจัยของกฤษณา ช่างสุพรรณ (2542) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของ โรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อย

2.3 ลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้ำ และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป คือร้อยละ 64.5 ซึ่งไม่ว่าจะระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปหรือต่ำกว่าปริญญาตรีมิได้เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจในการรับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Karl Albrecht (1987) กล่าวถึงพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การให้บริการจะต้องสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตส์การทำงานให้มีลักษณะ “service-conscious” คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดของทิวรรณ พุ่มมณี และคนอื่นๆ (2548, หน้า 126-127) ที่กล่าวถึงคุณภาพการบริการต้องมืองค์ประกอบด้านการตอบสนองลูกค้ำสามารถให้บริการได้ทันทีด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้น พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือในกรณี ที่ลูกค้ำร้องขอ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลการวิจัยของอุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ซึ่งศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี* พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประสบการณ์ในการใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.4 ลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้ำ และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ส่วนใหญ่

มีอาชีพหลากหลาย ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น คือร้อยละ 55.8 ดังนั้นผู้ใช้บริการมองที่ความสะดวก รวดเร็วและการดำเนินการอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ กิจยรรยง (2543, หน้า 28) ซึ่งสรุปว่า หลักบริการที่เป็นเลิศประกอบด้วย รู้จัก ตั้งเป้าหมายในการทำงานบริการให้ตนเองและทีมงาน กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติ ปรับปรุงพัฒนางานบริการให้เหมาะสม รู้จัก และมีวิธีการติดตามความพอใจของลูกค้า พร้อมทั้งจะปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับ ผลการวิจัยของอุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี ต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

2.5 ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี มีความพึงพอใจต่างกันในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี มีศูนย์บริการเฉพาะทางอยู่ถึง 7 แห่ง ที่ให้บริการในการรักษาพยาบาลกับลูกค้าที่ต้องการรักษาเฉพาะทางนั้น จึงให้บริการแก่ลูกค้าในลักษณะที่แตกต่างกันตามลักษณะของการบริการของแต่ละศูนย์ ซึ่งอาจส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าต่างกัน โดยบางศูนย์อาจต้องดูแลลูกค้าโดยละเอียดตามปัจจัยเสี่ยง แต่บางศูนย์อาจไม่จำเป็นต้องดูแลลูกค้ามาก นอกจากนั้น ในการเข้ารับการตรวจจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ลูกค้าบางคนอาจใช้ระยะเวลาในการตรวจรักษานาน บางคนใช้ระยะเวลาในการตรวจรักษาน้อยกว่าระยะเวลาที่รอคอยแพทย์ จึงทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ไม่คุ้มค่าที่มารับบริการ ส่งผลสะท้อนให้ลูกค้ามีความเข้าใจในความหมายที่แตกต่างกันออกไป เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างสม่ำเสมอและต้องระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่ลบ

คุณภาพการบริการ รวมทั้งต้องรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสันทนา เจียมเจตจรูญ (2539, หน้า 19-20) กล่าวว่า สิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้านั้นจะ เกิดจากความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของแพทย์ และพยาบาล มีความเชื่อมั่นและความไว้วางใจโรงพยาบาลและแพทย์ว่าจะให้การตรวจรักษาในสิ่งที่ จำเป็น ไม่มีการเอาเปรียบลูกค้า วิเคราะห์ถึงความจำเป็นในการรักษาพยาบาล สถานที่ที่ ให้บริการจะต้องจัดและตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ให้งานสามารถดำเนินไปตามขั้นตอนไม่ติดขัด โดยไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลามาก โดยใช้ระบบมาก่อนได้รับบริการก่อน (first come first serve) อย่างเคร่งครัด ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของอุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่างกันเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ข้อค้นพบจากการวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ครั้งนี้ พบว่าลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานีมีความพึงพอใจภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากความต้องการในการบริการแต่ละบุคคลไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และภูมิหลังของผู้รับบริการ เพื่อให้บริการนี้การสร้างความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควรมีการพัฒนา ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า เช่น การจัดให้มีศูนย์รับร้องเรียน เพื่อให้หาข้อมูลความ

ต้องการของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการพร้อมบันทึกข้อมูลเป็นประจำทุกวัน และหาวิธีการตอบสนองความต้องการ เพราะลูกค้าบางคนอาจจะไม่สะดวกตอบแบบสอบถาม

2. ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า ควรจัดฝึกอบรมและกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมถึงควรพัฒนาและให้ความสำคัญกับข้อมูลลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจต่อหน้าที่และบทบาทการให้บริการ ทำให้เกิดการบริการประทับใจต่อลูกค้าเสมอ

3. ด้านคุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ถ้าองค์กรต้องการยกระดับการพัฒนาคุณภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุงพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เพื่อประกวดขอรับรางวัล ซึ่งเป็นรางวัลที่สื่อถึงความเป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการ ได้รับการยอมรับทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานโรงพยาบาลเวชธานี
2. ศึกษาปัจจัยจูงใจในการมารับบริการของโรงพยาบาลเวชธานี
3. ศึกษาความต้องการของลูกค้าที่มารับบริการในโรงพยาบาลเวชธานี