

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้มารับบริการ และเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่เป็นชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 คน ที่เลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ระหว่างเดือนตุลาคม 2561 - เดือนพฤศจิกายน 2561 ในวันจันทร์-วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 08.00 น.- 16.00 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้ทำการทดสอบและปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือแล้ว ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ พัฒนาจากแนวคิดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1990) แบ่งเป็น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert (Method of Summated Rating the Likert Scale) และปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังในการรับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยเครื่องมือมีความเที่ยง เท่ากับ 0.66

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ผู้วิจัยใช้การแจกแจงร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้ Paired – Sample t-test และ Independent Sample t-test และการทดสอบครัสกัล-วอลลิส (The Kruskal – Wallis Test)

1. สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ผลจากการวิเคราะห์การวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรสโสด มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า รายได้อยู่ในช่วง 20,001-40,000 บาทต่อเดือน รับบริการครั้งแรก รับบริการตรวจสอบสุขภาพ ประจำปี บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคือหน่วยงานที่ทำงาน โดยมีเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ คือตามหลักเกณฑ์ของบริษัทประกันชีวิต/หน่วยงานที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา/ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และจ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยวิธีใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

จากผลการหาค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้มารับบริการให้ความสำคัญในการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ตามลำดับ เมื่อจำแนกรายด้านผู้วิจัยพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญกับเรื่องมีความสะอาดสบาย และสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการและการมีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน ด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยและผ่านการรับรอง มากที่สุด รองลงมา คือ มีระดับความคิดเห็นต่อการมีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ที่วี วารสาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ ตามลำดับ

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญกับระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อการมีแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก การตรวจสอบสุขภาพมีการรายงานผลการตรวจที่ถูกต้อง

การให้บริการครบถ้วน ถูกต้องตามรายละเอียดของแต่ละโปรแกรมการตรวจสุขภาพ และการให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน

การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ผู้มารับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อการมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และด้านการมีเจ้าหน้าที่พร้อมจะให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือเมื่อผู้มารับบริการต้องการมากที่สุด

การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ผู้มารับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพ มีพฤติกรรมบริการที่ดี มากที่สุด รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านมีชื่อเสียงในด้านการให้บริการตามลำดับ

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) ผู้มารับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของแต่ละคน ด้านเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังความต้องการของผู้มารับบริการ และด้านเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของผู้มารับบริการและสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย มากที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

จากผลการหาค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้มารับบริการให้ความสำคัญในด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ตามลำดับ เมื่อจำแนกรายด้าน ผู้วิจัยพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ผู้มารับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องความคิดเห็นต่อด้านการมีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการมากที่สุดรองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านการมีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ

ที่ทันสมัยและได้รับการรับรอง และมีระดับความคิดเห็นต่อการมีบริการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ทวี วารสาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ ตามลำดับ

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญกับเรื่อง การตรวจสุขภาพมีการรายงานผลการตรวจที่ถูกต้อง มากที่สุด รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็น ต่อด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก มีระดับความคิดเห็น ต่อด้านการมีบริการให้บริการครบถ้วน ถูกต้องตามรายละเอียดของแต่ละโปรแกรมการตรวจสุขภาพ และมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ตามลำดับ

การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญกับเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็น ต่อด้านเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือเมื่อผู้มารับบริการมีความต้องการ มีระดับ ความคิดเห็นต่อการมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ และมีระดับความคิดเห็นต่อการมี การมีบริการที่รวดเร็ว ตามลำดับ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญ กับเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพ มีพฤติกรรมบริการที่ดี มากที่สุด รองลงมา คือ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านมีชื่อเสียงในด้านการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีระดับความคิดเห็นต่อด้านแพทย์และ เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ตามลำดับ

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญกับเรื่องต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังความต้องการของผู้มารับบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้อง กับปัญหาและความต้องการของแต่ละคน และมีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจ ในธรรมชาติของผู้มารับบริการและสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย Paired Sample T-test ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ผลดังนี้

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย (P-E) คือ 0.470 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 หมายความว่า การส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ อยู่ในเกณฑ์ดีมากที่สุด ผู้มารับบริการที่มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ รับรู้ได้ว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า คุณภาพของการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวกทุกด้าน โดยมีด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) มีค่าเฉลี่ย (P-E) คือ 0.653 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย (P-E) คือ 0.582 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) ติดลบ 3 ข้อคำถามและเป็นบวก 17 ข้อคำถาม ในข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) ติดลบคือ ข้อที่ 4 มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ทีวี วารสาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ -0.355 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.022 ข้อที่ 9 มีการให้บริการที่รวดเร็ว ค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ -0.332 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.815 และข้อ 12 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ -0.081 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.116

ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวกมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 มีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ 0.737 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 รองลงมาคือ ข้อที่ 19 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ 0.714 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.531

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทบริการ บุคคลหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t-test และ The Kruskal – Wallis Test) ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ผลดังนี้

เพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการ ตามความคาดหวัง ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิงที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่าไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการ ตามความคาดหวัง ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือน พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในคุณภาพ บริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างจำนวนครั้งที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประเภทบริการ พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในคุณภาพ บริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างประเภทบริการที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บุคคลหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มบุคคลหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่ามีความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาล

กระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ที่แตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทบริการ บุคคลหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t-test และ The Kruskal – Wallis Test) ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ผลดังนี้

เพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง ที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือน พบว่ามีความแตกต่างของระดับค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างจำนวนครั้งที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประเภทบริการ พบว่ามีความแตกต่างของระดับค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์

อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ ระหว่างประเภทบริการที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บุคคลหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่ามีความแตกต่างของระดับค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มบุคคลหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่ามีความแตกต่างของระดับค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ ระหว่างวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้พบว่า

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ จำนวน 259 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสโสด มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-40,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพแล้ว และส่วนใหญ่รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี โดยบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือ หน่วยงานที่ทำงาน โดยมีเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการคือ ตามหลักเกณฑ์ของบริษัทประกันชีวิต/หน่วยงานที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา/ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และจ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยวิธีใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวก คือ 0.470 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่า การส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ผู้มารับบริการที่มาใช้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ รับรู้ได้ว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการ และถ้าผลลัพธ์ของระดับค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) มีค่าบวกมากขึ้น แสดงว่าคุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะดีขึ้นตามลำดับ

สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ กับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ในทุกด้าน เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้มารับบริการคุ้นชินกับการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลรัฐบาลซึ่งมีความหนาแน่นของผู้รับบริการ และมีจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

สมมติฐานที่ 2

มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า ไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษา และมีความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งของการใช้บริการ ประเภทบริการ บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3

มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า ไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์

เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งของการใช้บริการ และมีความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือน ประเภทบริการ บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3 ความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มอายุต่างกัน อาจเกี่ยวเนื่องจากประสบการณ์ที่เกิดจากการสะสมของอายุที่มีความต่างวัยกัน ความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มเพศที่ต่างกันซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากลักษณะสภาวะเพศ การคิดวิเคราะห์ การจงใจ การเข้าสังคม รวมถึงภาวะผู้นำ และเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาที่ต่างกัน อาจเกี่ยวเนื่องจากระดับความรู้ที่ได้รับมาจากการศึกษาของผู้มารับบริการจะถูกนำมากลั่นกรองและเก็บในรูปความรู้ด้านต่างๆ ที่จะส่งผลต่อวิถีคิด วิธีการปฏิบัติ ความเชื่อ ค่านิยม บุคลิกภาพทางความคิด ตลอดจนแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกัน จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ ประเภทของบริการ บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และ วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ส่งผลให้ทุกคนมีเอกลักษณ์ทางความรู้สึกรู้สึกและบุคลิกภาพ รวมทั้งความผูกพัน เกี่ยวข้องติดต่อกัน ระหว่างการให้บริการด้านต่างๆ ไม่เท่ากัน

ในขณะเดียวกัน โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในจังหวัดกระบี่ เปิดให้บริการโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ชาวกระบี่ ประชาชนในจังหวัดใกล้เคียง รวมทั้งชาวต่างชาติ ได้รับบริการการตรวจวินิจฉัยโรค และการดูแลรักษาพยาบาลที่เป็นมาตรฐานสากล สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย พร้อมทั้งให้การรักษาพยาบาลอย่างใกล้ชิดเป็นกันเอง โดยเน้นความปลอดภัยของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ โดยเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทุกคนปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ ของโรงพยาบาลกล่าวคือ “เป็นผู้นำในการสร้างสุขภาวะที่ดี ด้วยการบริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและคุณภาพสูงในระดับสากลเพื่อให้ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ” และเจ้าหน้าที่ทุกระดับยึดมั่นในพันธกิจของ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล มุ่งมั่นที่จะสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับผู้มารับบริการด้วยมาตรฐานการแพทย์ชั้นนำและการ

บริการที่เป็นเลิศ โดยมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ และมุ่งมั่นที่จะเป็นสถานที่ทำงานที่อบอุ่นและปลอดภัย เป็นโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาต่อเนื่องและเติบโตอย่างมั่นคงและเป็นโรงพยาบาลแห่งความไว้วางใจ ในระดับสากล นอกจากนี้โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ได้รับการรับรองมาตรฐาน JCI Accreditation การรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลระดับสากล จากสถาบัน Joint Commission International (JCI) ประเทศสหรัฐอเมริกา และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 จาก URS มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรคุณภาพมาตรฐานสากล พร้อมด้วยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญตาม มาตรฐานวิชาชีพ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ มุ่งเน้นถึงความสำคัญของผู้มารับบริการเป็นหลัก พร้อมด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้มารับบริการที่มีความแตกต่างของเพศและอายุจะมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันเพศหญิงและเพศชายทุกช่วงอายุจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการของโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยเหตุผลว่าผู้มารับบริการรับรู้ ว่าโรงพยาบาลเอกชนทุกที่มีการปรับกลยุทธ์ในการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการให้ดีที่สุด สอดคล้องกับกับการศึกษาของ นรินทร์ สิงาม (2553) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ของสถานีนอนมัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณสุขของสถานีนอนมัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยด้านอายุเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณสุขของสถานีนอนมัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ขัดแย้งกับการศึกษาของ ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิ ประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านความรวดเร็วและการ ตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แต่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านความเชื่อมั่น ขัดแย้งกับการศึกษาของ พงศ์ศักดิ์ นาคโต (2553) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีนอนมัย ตำบล ทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีนอนมัย ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัย ด้านอายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีนอนมัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ขัดแย้งกับการศึกษาของ บุญดี แก้วกันยา (2554) ศึกษาคุณภาพบริการงานห้องตรวจ

ผู้ป่วยนอกประกันสังคม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อคุณภาพการบริการงานห้องตรวจผู้ป่วยนอกประกันสังคม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ชัดแจ้งกับการศึกษาของ สมอุษา ศักดิ์หิรัญ (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษารับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา

ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงศ์ศักดิ์ นาคโค (2553) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของสถานอนามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานอนามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญดี แก้วกันยา (2554) ได้ทำการศึกษาคูณภาพบริการงานห้องตรวจผู้ป่วยนอก ประกันสังคม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพบริการ งานห้องตรวจผู้ป่วยนอก ประกันสังคม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานีในด้านการให้บริการในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แต่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความรวดเร็วและการตอบสนองและด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมีความขัดแย้งกับการศึกษาของ นรินทร์ สิงาม (2553) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสถานอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ของสถานอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข สถานอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ชัดแจ้งกับการศึกษาของ สมอุษา ศักดิ์หิรัญ (2554) ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลพังงา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา

ผู้มารับบริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมอุษา ศักดิ์หิรัญ (2554) ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา จำแนกตามรายได้ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ พงศ์ศักดิ์ นาคโต (2553) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานอนามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า รายได้ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานอนามัย ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้มารับบริการที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่แตกต่างกัน โดยพบว่าจำนวนครั้งที่มารับบริการที่โรงพยาบาลถือเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ผ่านมา ซึ่งมีผลต่อคุณภาพบริการ จากการศึกษาของ สมอุษา ศักดิ์หิรัญ (2554) ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาโรงพยาบาลพบว่า ปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่มาโรงพยาบาล มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา

ผู้มารับบริการที่มีประเภทของการบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่แตกต่างกัน โดยพบว่าประเภทของการบริการที่โรงพยาบาลถือเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจเข้ารับบริการเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเอง ซึ่งมีผลต่อคุณภาพบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ สมอุษา ศักดิ์หิรัญ (2554) ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา จำแนกตามประเภทของการบริการ โรงพยาบาลพบว่า ปัจจัยด้านประเภทของการบริการ มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา

ผู้มารับบริการที่มีวิธีการจ่ายเงิน (สิทธิการรักษา) ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมอุษา ศักดิ์หิรัญ (2554) ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา ผลการศึกษาระบุปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา จำแนกตามสิทธิการรักษาพบว่า ปัจจัยด้านสิทธิการรักษามีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา ซึ่งมีความขัดแย้งกับ นรินทร์ สิงาม (2553) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสถานอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาระบุว่า สิทธิการรักษาไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสถานอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้มารับบริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมอุษา ศักดิ์หิรัญ (2554) ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา ผลการศึกษาระบุปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพังงา ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ พงศ์ศักดิ์ นาคโต (2553) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานอนามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาระบุว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานอนามัย ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่มาจากบริษัทคู่สัญญา และบริษัทประกันชีวิต ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาลเกี่ยวกับด้านการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

3.1.1 เชนโยบาย

1) จากผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผู้บริหารโรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ พบว่าส่วนใหญ่เหตุผลที่ผู้เข้ามารับบริการส่วนใหญ่ คือ มาตามข้อกำหนดของบริษัทหรือหน่วยงานที่ผู้รับบริการเหล่านั้นสังกัดอยู่ และส่วนหนึ่งเป็นเป็นผู้มารับบริการในกลุ่มลูกค้าประกันชีวิต ดังนั้นผู้บริหารของโรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนลสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปทำการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อดำเนินการทางการตลาดต่อไป เช่น การนำข้อมูลไปทำการส่งเสริมการขายและการตั้งราคา หรือกำหนดโปรแกรมหรือแพ็คเกจการตรวจสุขภาพ ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ในการเพิ่มกำไรของโรงพยาบาลต่อไป เช่น

(1) กำหนดแผนการเข้าเยี่ยมผู้บริหารของบริษัทคู่สัญญาเพื่อสร้างสัมพันธภาพ รวมทั้งอาจมีการนำเสนอการให้สิทธิพิเศษแก่บริษัทคู่สัญญาในกรณีที่ตกลงต่อสัญญาการบริการตรวจสุขภาพและสัญญาการรักษาพยาบาล เช่น การอบรมรวมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการช่วยฟื้นฟูชีวิตรื้อฟื้นพื้นฐาน การให้บริการฉีดวัคซีนเพิ่มเติมในราคาพิเศษ เป็นต้น

(2) กำหนดแผนการเข้าเยี่ยมบริษัทประกันชีวิต เพื่อสร้างสัมพันธภาพ รวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรมการออกหน่วยตรวจสุขภาพเบื้องต้นและให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพแก่ลูกค้าประกันชีวิต และตัวแทน ร่วมกับบริษัทประกันชีวิต หรืออาจนำเสนอให้สิทธิพิเศษแก่ตัวแทนประกันชีวิตที่มียอดการนำส่งผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นต้น

2) จากผลการวิจัยด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นเชิงบวกต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ การบริการที่ดีจากแพทย์และพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการบริการของบุคลากรดังกล่าว โดยการฝึกอบรมด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการสรรหาบุคลากรที่มีหัวใจบริการและมีจิตใจในการให้บริการที่ดี เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการของโรงพยาบาล และความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการของผู้มารับบริการ ในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน

การสร้างควมได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจของการบริการ ของแผนกส่งเสริมสุขภาพ
ของโรงพยาบาลเอกชน

3) *ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)* โรงพยาบาลควรมีการดูแลรักษาสถานที่ที่ให้บริการให้มีความสวยงาม สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพราะโรงพยาบาลที่มีความสวยงามสะอาดเรียบร้อย ถือเป็นภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยและผ่านการรับรอง จะสามารถแสดงให้เห็นว่าช่วยให้สามารถวินิจฉัยอาการหรือสามารถค้นหาความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการรักษาหรือการตรวจวิเคราะห์โรค เพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน สามารถสร้างควมได้เปรียบทางการแข่งขันในโรงพยาบาลเอกชน รวมถึงพบว่าผู้มารับบริการมีความเห็นอกเห็นใจรับรู้ต่างจากคาดหวังมากที่สุด จึงควรนำเป็นจุดเน้นนโยบายค่านิยมองค์กร

4) *ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)* โรงพยาบาลควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความชำนาญ รวมถึงควรมีการแจ้งพนักงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายละเอียดและเงื่อนไขของโปรแกรมการตรวจสุขภาพ และแพ็คเกจต่างๆ ของโรงพยาบาล

5) *การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)* ผู้มารับบริการมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง โดยการลดเวลาและกิจกรรมในการรับบริการด้วยการกำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติตามประเภทของผู้มารับบริการ รวมทั้งพัฒนา Service mind ให้พนักงาน

6) *การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)* การสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมตรงกับงานที่ปฏิบัติ และโรงพยาบาลควรส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาความรู้ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ฝึกอบรมด้านการบริการให้ดีขึ้นจากการรับคำแนะนำ ดิชมจากผู้มารับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7) *ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)* พนักงานควรให้บริการผู้ที่มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก หรือกีดกันในการให้บริการ โดยยึดหลักความเสมอภาค มีการจัดการบริการให้ผู้มารับบริการอย่างเสมอและมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใด

3.1.2 เชิงปฏิบัติ

แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ ดังนี้

3.2.1 จากผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล แผนกส่งเสริมสุขภาพควรมีการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามลักษณะงานที่ให้บริการ จัดให้มีการอบรม เพื่อให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรหรือข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

3.2.2 จากผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลแผนกส่งเสริมสุขภาพควรมีการวางแผนร่วมกันกับแผนกการตลาดเพื่อออกแบบโปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปี รวมถึงมีการนำเสนอสิทธิพิเศษสำหรับบริษัทคู่สัญญา เพื่อเพิ่มปริมาณผู้มารับบริการ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำผลจากการศึกษาไปขยายต่อในทัศนะและการศึกษาที่กว้างขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์หาสาเหตุและปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

3.2.1 ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีความแตกต่างจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เช่น การเลือกศึกษาวิจัยในกลุ่มผู้มารับบริการชาวต่างชาติ เพิ่มเติม เพื่อจะได้เห็นว่าผลการศึกษาเป็นอย่างไรเหมือนหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร

3.2.2 ควรศึกษาตัวแปรต้น (Independent Variable) ในปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์และกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

3.2.3 ผลการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาทุกแผนก ในโรงพยาบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพงานบริการในภาพรวม และสามารถนำมาพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ต่อไป