

การศึกษารูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย

**The Study of Service Quality Model Affecting the Decision to Use
Services of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province**

สิปปวิชญ์ สิทธิเดช

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sippawit Sitthidech

E-mail : 6324103831@rumail.ru.ac.th

The Degree of Master of Business Administration Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย (2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย (3) ศึกษาระดับปฏิบัติการในการเสริมสร้างคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย (4) ศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ (5) ศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ณ อาคารผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ค่า f-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบความแตกต่าง จะนำไปเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าผู้ป่วยที่ใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ทุกด้านไม่ต่างกัน ยกเว้นสิทธิการรักษาที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการ ต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่าประเภทผู้ป่วย เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ บุคคลที่ติดตามต่อมาใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ โดยรวมทุกด้านไม่ต่างกัน ส่วนความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการ ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ต่างกัน และแผนกที่ใช้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการ โดยรวมทุกด้านต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ; ผู้มารับบริการ

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study the demographic characteristics of a person using the service of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province. (2) To study the service usage behavior of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province. (3) To study the operation level in enhancing service quality affecting to using services of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province. (4) To study and compare the service quality model affecting to decision to using services of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province has classified by Demographic Factors. (5) To study and compare the service quality model affecting to decision to using services of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province has classified by Service Usage Behavior.

The sample used in this research are the patients who using service in Outpatient Department (OPD) of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province a total of 400 people which random sampling without probabilities by Purposive Sampling Method. The data were collected by questionnaires are frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis test was used T-test statistics and One-way ANOVA, using F-

test values for test the differences more than 2 groups if found that are different will be compared by pairs by Scheffe's Method.

The result of this research found that the patients who using services of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province are different in gender, age, status, education level, occupation, average monthly income are affecting to the determination of service quality model of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province. In all aspects are no different except differentiation of the Right to Medical Treatment affecting to the determination of service quality model different in term of Service reliability, Responsiveness to service needs, building the assurance to a person using service and in term of understanding and sympathy with a statistical significance at the level of 0.05. In term of Service Usage Behavior found that the different type of patients, reason for choosing services, using services period, people who come with together and average expenses per time are affecting to the determination of service quality model of Chiangrai Prachanukroh Hospital, Chiangrai Province in all aspects are no different. The frequency of using in different services affecting to the determination of service quality model in term of Responsiveness to service needs, building the assurance to a person using service and in term of understanding and sympathy are different. And using service in different departments are affecting to the determination of service quality model in all aspects are different with a statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Quality of service; Users

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากอดีตเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะโรคระบาดและโรคอุบัติใหม่ การบริการด้านสุขภาพนับเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนที่มีสิทธิในการรับบริการด้านสุขภาพ โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพ มีลักษณะงานหลักที่สำคัญ คือ งานดูแลรักษาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยระดับการให้บริการของโรงพยาบาล มีความแตกต่างกัน ระดับปฐมภูมิคือโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้น โรงพยาบาลระดับตติยภูมิมีความพร้อมขั้นสูงสุดในการให้บริการเป็นโรงเรียนศูนย์ทางการแพทย์ และส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลที่มีความพร้อมด้านการผลิตแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญชั้นสูง รวมถึงความพร้อมทางด้านอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ อาคารสถานที่ เพื่อบริการบำบัดรักษาผู้รับบริการหรือประชาชนที่มีจำนวนมาก

โรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์เป็นสถานบริการด้านสุขภาพของภาครัฐที่มีความจำเป็นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดเชียงรายและพื้นที่จังหวัดข้างเคียง เช่นจังหวัดพะเยา จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่คือกลุ่มผู้รายได้น้อย ประกอบกับปัจจุบันผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เริ่มมีการเข้ารับบริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงทำให้โรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ เปรียบเสมือนที่พึ่งที่สำคัญในเวลาที่ประชาชนเจ็บไข้ได้ป่วย แต่โรงพยาบาลใหญ่มักมีข้อจำกัดในด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน จนส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการในหลายๆด้าน ทั้งในเรื่องของการให้บริการ อาจจะมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยได้ไม่ทั่วถึง จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ดังนั้นการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพเป็นสิ่งทีทางโรงพยาบาลต้องรีบดำเนินการ

ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยจึงมุ่งเสนอแนวคิด และหลักการเพื่อประโยชน์ในการจัดทำวิจัยเรื่องรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำผลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงด้านคุณภาพการบริการ รวมถึงการนำเทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆ เข้ามาใช้และปรับปรุงการดำเนินการ การให้บริการผู้มารับบริการโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ และโรงพยาบาลภาครัฐในประเทศ อีกทั้งยังต่อ ยอดองค์ความรู้ด้านการคุณภาพบริการ และจะยังคงคุณูปการเมื่อนำไปใช้เป็นกรอบความคิดเพื่อการสร้างเครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการบริการในสถานพยาบาลทั่วไป ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน เพื่อประโยชน์ของประชาชนและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาระดับปฏิบัติการในการเสริมสร้างคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย
4. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
5. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ที่ต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ที่ต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประชากรเป้าหมายเป็นผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย โดยใช้กลุ่มประชากรตัวอย่างมีจำนวน 400 คนที่เข้ามาใช้บริการ ณ อาคารผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา พฤติกรรมการใช้บริการและรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ทั้งหมด 5 ด้าน (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยในช่วงระหว่าง เดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี คุณภาพบริการ

Parasuraman (อ้างใน ซีรกีติ นวรัตน์ ณ อรุณยา, 2552) กล่าวถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการให้บริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ นั่นก็คือ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการโดยเกณฑ์โดยใช้เกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ (assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (empathy)

แนวคิด ทฤษฎี ปัจจัยประชากรศาสตร์

Hanna and Wozniak (2001), Shiffman and Kanuk (2003) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาเพื่อพิจารณาใช้ข้อมูลสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (market segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบของแต่ละบุคคลและอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค

แนวคิด ทฤษฎี พฤติกรรมผู้บริโภค

Kotler (อ้างอิงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) ได้กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์ให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นการวิจัยหรือค้นหาเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อหรือการใช้ของผู้บริโภค โดยใช้คำถามช่วยในการวิเคราะห์เพื่อค้นหาคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6W1H ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ใครบ้างอยู่ในตลาดเป้าหมาย (who is in the target market) (2) ผู้บริโภคต้องการซื้ออะไร (what does the consumer buy) (3) ทำไมผู้บริโภคจึงได้ตัดสินใจซื้อ (why does the consumer buy) (4) ใครบ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (who participates in the buying) (5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (when does the consumer buy) (6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (where does the consumer buy) (7) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (how does the consumer buy)

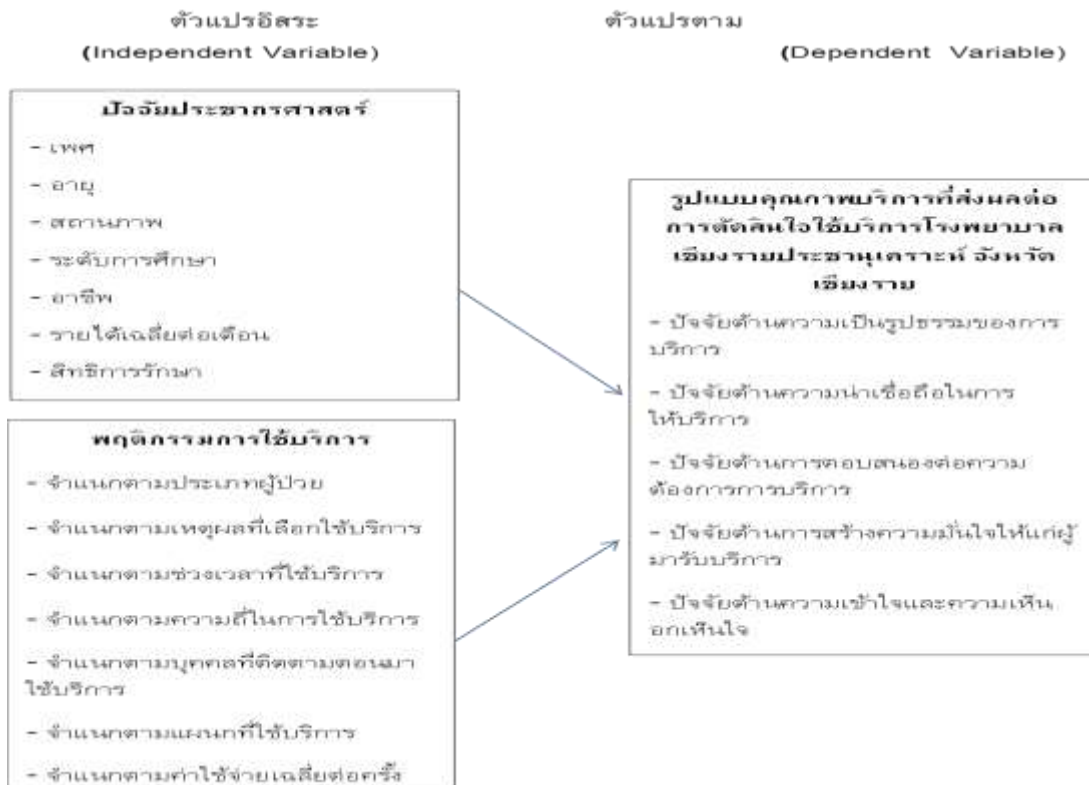
งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี โดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างคามเชื่อมั่น มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี ระหว่างผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก พบว่า โดยภาพรวมและด้านการสร้างความเชื่อมั่นและด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็ว หรือการตอบสนองและด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน

มัลลิกา กลิ่นภู (2563) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์บริการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหารในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์ อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกัน

รมิดา รุ่งประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ การได้รับประสบการณ์และความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า และความตั้งใจใช้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพพญา ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าโรงพยาบาลกรุงเทพพญา ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้าจากโครงการสร้างประสบการณ์ในวันเกิดของลูกค้าของโรงพยาบาลกรุงเทพพญาแตกต่างกัน

กรอบแนวความคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ดำเนินการวิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยนอกที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย เนื่องจากทราบประชากรที่แน่นอนจำนวน 784,032 คน (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2564) ขนาดตัวอย่าง จึงใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (ศิริพงษ์ พงุทธิพันธ์, 2553) ได้จำนวน 399.99 คน เพื่อเพิ่มข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นจึงเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ อาคารผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ โดยแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟา จากการดำเนินการทดสอบข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ผลการวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha รวมมีค่า 0.977

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ พิจารณาเป็นรายด้าน รายข้อ และภาพรวม (พิชิต ฤทธิ์จัญญ, 2547, หน้า 237)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การใช้สถิติ T – test และความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA โดยใช้ค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.80 อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.80 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.50 และสิทธิการรักษาส่วนใหญ่คือสิทธิประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 34.75

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยประเภทผู้ป่วยนอก (OPD) คิดเป็นร้อยละ 77.30 เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลมีสิทธิตรงกับสิทธิการรักษา คิดเป็นร้อยละ 37.80 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 09.01–12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 43.80 ความถี่ในการใช้บริการ 4-6 เดือน/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.80 บุคคลที่ติดตามตอนมาใช้บริการครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 57.20 และแผนกที่ใช้บริการมากที่สุด คือ แผนกอายุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 36.40

3. เพื่อศึกษาระดับปฏิบัติการในการเสริมสร้างคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าระดับปฏิบัติการในการเสริมสร้างคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการต่างๆ เช่น HA, AHA สร้างความน่าเชื่อถือ

ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับมากที่สุด

4. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ทุกด้านไม่ต่างกัน ส่วนสิทธิการรักษาที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สิทธิการรักษาในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Sig = 0.002) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Sig = 0.002) ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการ (Sig = 0.009) และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Sig = 0.013) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่าประเภทผู้ป่วย เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ บุคคลที่ติดตามต่อนมาใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย โดยรวมทุกด้านไม่ต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Sig = 0.008) ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการ (Sig = 0.011) และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Sig = 0.030) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแผนกที่ใช้บริการ ที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย โดยรวมทุกด้านต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แผนกที่ใช้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ทุกด้านต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติการในการเสริมสร้างคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับรูปแบบคุณภาพบริการ

ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมสูงสุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ถึงรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ เป็นโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย แพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและบริการอย่างมืออาชีพ ซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของแก้วมณี กิ่งเงิน (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี จากผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี โดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างคามเชื่อมั่นมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์โดยภาพรวมพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมทุกด้านไม่ต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้นไม่มีผลต่อรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัลลิกา กลิ่นภู (2563) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ใช้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการโดยภาพรวมพบว่าด้านประเภทผู้ป่วย ด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ ด้านบุคคลที่ติดตามต่อนมาใช้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ที่ต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย โดยรวมทุกด้านไม่ต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประเภทผู้ป่วย เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ บุคคลที่ติดตามต่อนมาใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งนั้นไม่มีผลต่อรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รมิดา รุ่งประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ การได้รับประสบการณ์ และความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ควรมีการจัดทำเอกสารแนะนำการปฏิบัติตัวก่อนและหลังการตรวจรักษาแจ้งรายละเอียดถูกต้องชัดเจนวางแผนออกแบบสถานที่ในการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายในการรักษา พร้อมทั้งมีความสะอาดของสถานที่ อากาศถ่ายเท สบายงาม และเอื้อต่อการรับบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความมุ่งมั่นในการให้บริการด้วยความเต็มใจมีความเข้าใจปราศจากข้อผิดพลาด เมื่อผู้รับบริการมีปัญหายินดีเข้าไปช่วยเหลืออย่างจริงจัง

3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ควรจัดทำกรณฑ์ตรวจเหลื่อมเวลา ให้บริการตรงเวลาเพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยเข้าการรักษาและเพิ่ม Call Center สำหรับสอบถามข้อมูลเบื้องต้น

4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ควรให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อรับคำปรึกษาจากผู้ให้บริการได้ทุกครั้งที่มาใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชิงราชประชาอนุเคราะห์

5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) บุคลากรผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการซักถามปัญหาเกี่ยวกับความเจ็บป่วย แนะนำเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเต็มที่ทุกครั้งด้วยความเป็นมิตรและเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ควรเพิ่มที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ให้แก่ผู้มาใช้บริการ
2. ควรจัดให้มีระบบคิวออนไลน์ จองวันเวลา เพื่อลดเวลารอคอยและความแออัด
3. ควรเพิ่มพฤติกรรมบริการให้บริการที่เป็นมิตร เห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชิงราชประชาอนุเคราะห์ จังหวัดเชียงรายเป็นระยะๆ เนื่องจากปัจจัยทางด้านสังคม สภาพเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสามารถขยายผลไปสู่คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในจังหวัดอื่นและจัดการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการได้

2. ควรศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไปที่มีขนาดจำนวนประชากรและจำนวนเตียงที่ใกล้เคียงกันเป็นการเปรียบเทียบรูปแบบคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการ

3. การวิจัยเรื่องรูปแบบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเชิงราชประชาอนุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษารูปแบบคุณภาพบริการโรงพยาบาล

เชิงรายประชาชนเคราะห์ของผู้ใช้บริการ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาด้านบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเชิงรายประชาชนเคราะห์ว่ามีข้อจำกัดในการให้บริการในเรื่องใด ด้านใดเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานและโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). *คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- บุษกร คงผอม, วิวัฒน์ชัย อุตถากร. (2562). *ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร*. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2547). *ระเบียบวิธีทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: เข้าออฟเคอร์มิสท์.
- ไพศาล วรคำ. (2554). *การวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.
- มัลลิกา กลิ่นภู. (2563). *ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทดสอบกับผู้ให้บริการของศูนย์บริการประกันคุณภาพอาหาร สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รมิดา รุ่งประเสริฐ. (2559). *ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ การได้รับประสบการณ์และความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า และความตั้งใจใช้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพพญา*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. (2564). *สถิติสาธารณสุข*. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2565, จาก <https://www.data.go.th/group/public-health>
- Hanna, N & Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior: An applied approach*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of marketing 64, Spring: 12-40.