

บทความวิจัย

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน

ภัทริยา บุญแก้ว, ผศ.ดร.ชุตีระ ระบอบ และดร.พิษณุ วรรณกุล

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ 10540

อีเมล: Prememy17@gmail.com โทร. 093-1560510

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการ 2) ศึกษาความคาดหวังก่อนได้รับการบริการและความคิดเห็นภายหลังได้รับการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนได้รับการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังก่อนได้รับการบริการและความคิดเห็นภายหลังได้รับการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง 382 ชุด เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติ แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ความแตกต่างรายคู่ และความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 20 – 39 ปี จำนวน 291 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีสิทธิการรักษาสวัสดิการบริษัท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 มีความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อปี โดยปัจจัยด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$ และ S.D. = 0.78) ผู้รับบริการมีความคาดหวังก่อนได้รับการบริการ โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$ และ S.D. = 0.77) ผู้รับบริการมีความคิดเห็นภายหลังได้รับการบริการ โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$ และ S.D. = 0.65) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนได้รับการบริการตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า การศึกษา รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา มีความแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังก่อนได้รับการบริการและความคิดเห็นภายหลังได้รับการบริการของผู้รับบริการ ในด้านตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านให้ความเชื่อมั่นในการบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, แผนกต้อนรับส่วนหน้า, คุณภาพการให้บริการ

THE EXPECTATIONS OF SERVICE RECIPIENT TOWARDS SERVICE QUALITY
IN HOSPITAL FRONT OFFICE DEPARTMENT

Pattariya Boonkhaew, Assist.Prof. Dr. Chutira Rabob, and Ph.D. Dr. Pisanu Vanakul
Master Of Management (Industrial Management) Huachiew Chalermprakiet University, 10540
E-mail: Prememy17@gmail.com Tel. 093-156-0510

Abstract

This research had the objectives 1) to analyze the quality of service in relation to service provider 2) Study expectations before receiving service and comments after receiving service on service quality 3) Compare differences in expectations. Before receiving the service, classified by personal factors of the client 4) Study the relationship between expectations before receiving the service and comments after receiving the service on the level of service quality. The sample group was 382 questionnaires. Statistical distribution of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test, double difference and the Pearson correlation

The results show that most of the clients of front desk service in private hospitals are women 20 - 39 years and 291 people. Staff with a bachelor's degree in the private sector, with an average monthly income of 20,001 - 30,000 bath and 135 people are eligible for company benefits. A percentage of 35.30 people were considered to use the service three times a year. The service provider factor included the highest level of ($\bar{x} = 4.23$ and S.D. = 0.78) including the highest level of service ($\bar{x} = 4.24$ and S.D. = 0.77) including a higher level of ($\bar{x} = 3.67$ and S.D. = 0.65) the purpose of this study is to compare the expected differences according to the customer's personal factors. The treatment of monthly income is different. The relationship between expected service and customer opinion Confidence in meeting customer needs and services is at a lower level.

Keywords: *Expectation, Front Office, Service Quality*

คำขอบคุณ ACKNOWLEDGEMENT : งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาลมีแนวโน้มการจัดตั้งธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 มีการจัดตั้งเพิ่มขึ้น 10.81% เมื่อเทียบกับปี 2560 ในขณะที่มูลค่าทุนธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการจดทะเบียนและการเพิ่มทุนของธุรกิจค่อนข้างแปรผันตามขนาดและศักยภาพของธุรกิจที่เข้ามาดำเนินกิจการในแต่ละปี โรงพยาบาลเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ประชาชนต้องการ ซึ่งในปัจจุบันมีหน่วยงานบริการสุขภาพทั่วประเทศจำนวน 38,512 แห่ง แบ่งเป็นหน่วยบริการสุขภาพของรัฐ 35% และหน่วยบริการสุขภาพของเอกชน 65% โดยพบว่าจำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนและสถานบริการเอกชนทั่วประเทศในปี 2559 สูงถึง 61.6 ล้านคน เพิ่มขึ้น จากปี 2554 ถึง 33% ซึ่งเป็นผู้ป่วยนอก 95% และผู้ป่วยใน 5% และแบ่งเป็นผู้ป่วยชาวไทยจำนวน 57.4 ล้านคน ชาวต่างชาติ จำนวน 4.2 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ถึง 33% และ 4%

ตามลำดับ สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายสุขภาพต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมดมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี 2561 มีค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพฯ สูงถึง 388,954 ล้านบาท แต่มีอัตราการเติบโตลดลงจากปี 2560 จำนวน 1.18% และปริมาณผู้ป่วยชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการทางการแพทย์ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (ปี 2557 - 2560) ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 มีมูลค่า 25,462 ล้านบาท เติบโตจากปี 2559 ถึง 45.63% (ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

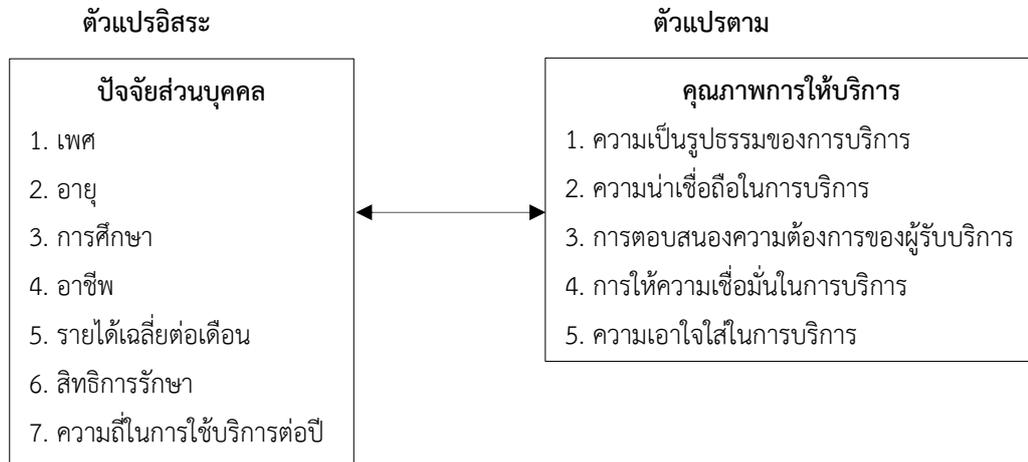
ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากโลกาภิวัตน์ทางด้านปัญหาทางสุขภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ปัญหาสุขภาพนั้นอาจเกิดมาจากการเปลี่ยนแปลงที่ประชาชนทุกแห่งทั่วโลกเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้ชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านบวกและด้านลบต่อสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ มีการวางแผนพัฒนาปัญหาสุขภาพของประชาชน โดยได้กำหนดนโยบายและแนวทางการวางแผนพัฒนาปัญหาสุขภาพที่ประชาชนในจังหวัดสมุทรปราการได้รับ (รายงานประจำปี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ, 2562)

โรงพยาบาลเอกชนทุกแห่งมีความมุ่งหวังในการให้บริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการรักษาพยาบาล เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง แผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชนเป็นสิ่งแรกที่ผู้รับบริการเข้ามาพบเจอ จึงต้องมีความสามารถและเหมาะสมกับการปฏิบัติในหน้าที่ของตนเอง โดยอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกท่านของแผนกต้อนรับส่วนหน้า การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องสร้างความเข้าใจให้กับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีวิธีการปฏิบัติการแก้ปัญหาที่เป็นแนวทางเตรียมไว้สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ สาเหตุมาจากพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ มองผู้รับบริการด้วยหางตา ไม่สนใจผู้รับบริการ ให้บริการล่าช้าไม่ได้รับบริการทันที เกิดความผิดพลาดขณะที่ให้บริการ ทำให้เสียเวลาในการแก้ไข การได้รับการสื่อสารจากพนักงานไม่ตรงกัน การบริการที่ไม่ยุติธรรม พนักงานปล่อยให้ผู้รับบริการรายอื่นแซงคิวผู้รับบริการที่กำลังรอรับบริการอยู่ โดยที่พนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเข้าคิวตามระเบียบของโรงพยาบาล พนักงานไม่มีความรู้เมื่อผู้รับบริการสอบถามต้องไปสอบถามจากเพื่อนทุกครั้ง ไม่สามารถให้คำตอบได้ด้วยตัวเอง สาเหตุมาจากการบริการ ได้แก่ การบริการไม่ดีและไม่มีคุณภาพ ขั้นตอนการบริการหลายขั้นตอนมากเกิดไป ทำให้เกิดความล่าช้าในการรอคอย สาเหตุมาจากตัวลูกค้า ได้แก่ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพนักงานให้บริการ ซึ่งทำให้การบริการไม่ดีในการรับรู้ของผู้รับบริการ มาจากนิสัยส่วนตัวของผู้รับบริการที่ขอร้องเรียน ในปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่ง ได้ทำการแข่งขันทางด้านคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างสูง

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใด เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อสามารถนำข้อมูลพื้นฐานมาประกอบการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน ลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากคุณภาพการให้บริการที่อาจส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการบางท่าน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีนำมาใช้ ได้แก่ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Theory) โดย Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) โดย (Vroom, 1964)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจจากการได้รับความประทับใจ การประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model ของ (Parasuraman, et al., 1990) โดยการใช้แบบจำลองเน้นส่วนสำคัญไปที่คาดหวังและการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่ก่อให้เกิดการรับรู้ของผู้รับบริการว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน เรียกว่า RATER ดังนี้

1.1 ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าการให้บริการที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ

1.2 การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจว่าได้รับการให้บริการที่มีความเอาใจใส่ มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญ ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

1.3 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ผู้รับบริการได้มองเห็นและสัมผัสได้ถึงความพร้อมของการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้โดยง่ายและชัดเจน

1.4 การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการอย่างมีความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันและไม่แบ่งแยกผู้รับบริการ

1.5 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการที่มีพร้อมและเต็มใจในการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วและทันเวลาที่ผู้รับบริการสมควรได้รับ

2. ทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังได้รับการพัฒนาจากแรงบันดาลใจในการปรารถนาความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการพิจารณาตามความสามารถและความพยายามของบุคคลนั้นเพื่อให้ได้ผลตอบสนองความต้องการตามที่พึง

ปรารถนา ดังนั้น Victor Vroom จึงได้พัฒนาสร้างทฤษฎีความคาดหวัง เพื่อทำให้เกิดพฤติกรรมการบรรลุจุดหมายของความคาดหวังตามความต้องการจากการจูงใจในผลลัพธ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ องค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

2.1 V = Valence ความพึงพอใจของมนุษย์ต่อผลลัพธ์ของการกระทำที่เป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ ที่คาดหวังว่าจะได้ผลลัพธ์นั้น ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป ตัวอย่างเช่น มนุษย์เลือกทำงานที่ค่าจ้างสูงไม่ใช่เลือกเพราะงานนั้นมีคุณค่าตามอุดมคติ กล่าวคือ ความพยายามจากการทำงานนั้นผลลัพธ์หลายอย่าง ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.2 I = Instrumentality เครื่องมือและวิธีการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ความเป็นไปได้ของรางวัลจากการกระทำหรือการให้รางวัลสำหรับการกระทำที่ได้มีการคาดหมายมาก่อน

2.3 E = Expectancy การคาดการณ์จากความเชื่อว่าผลลัพธ์เป็นไปได้มากน้อยเพียงใด ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีความสามารถ การฝึกอบรมพนักงาน การสนับสนุนพนักงาน ถ้ามนุษย์เชื่อมั่นว่าทำงานได้สำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้และยอมเกิดแรงจูงใจในการทำงานเป็นความรู้สึกทางจิตใจที่ก่อให้เกิดการตัดสินใจเลือกทำให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน
2. ศึกษาระดับความคาดหวังก่อนได้รับบริการและระดับความคิดเห็นภายหลังได้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนได้รับบริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังก่อนได้รับบริการและความคิดเห็นภายหลังได้รับบริการที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

เรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวนประชากรผู้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ จำนวน 5 แห่ง ประชากรผู้รับบริการเฉลี่ยต่อเดือนจำนวนทั้งหมด 74,000 คน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างของขนาดประชากรที่ต้องการศึกษาจากสูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) แบ่งเกณฑ์จำนวนผู้รับบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในแต่ละโรงพยาบาลเอกชน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอบาง

พลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ให้บริการในการตอบแบบสอบถาม รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 382 ชุด

3. ขอบเขตพื้นที่

กำหนดขอบเขตพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ จำนวน 100 เตียงขึ้นไป พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลใกล้เคียงกับแหล่งชุมชนและบ้านเรือนที่อยู่อาศัย นิคมอุตสาหกรรมบางพลี ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นอำเภอที่มีประชากรมากที่สุดในจังหวัด ตั้งอยู่ที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 แห่ง

4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนมีนาคม 2564

วิธีวิจัย (Research Methodology)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา และความถี่ในการใช้บริการต่อปี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการเลือกตอบรายการ

2. ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการเลือกตอบมาตราส่วนประเมินค่า และระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น

3. ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังก่อนได้รับการบริการและระดับความคิดเห็นภายหลังได้รับการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการเลือกตอบมาตราส่วนประเมินค่า และระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ อธิบายถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา และความถี่ในการใช้บริการต่อปี

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังก่อนได้รับการบริการ และความคิดเห็นภายหลังได้รับการบริการ

3. การทดสอบค่า t-test (Independent Sample) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

4. การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One – Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

5. การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) หาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังก่อนได้รับการบริการและความคิดเห็นภายหลังได้รับการบริการ

สรุปผลวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusion and Discussion)

1. ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 20 – 39 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีสิทธิการรักษาสวัสดิการบริษัท มีความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อปี

2. ผลการวิเคราะห์ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยให้ความสำคัญในด้านการบริการที่คาดว่าจะได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านการบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนได้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยให้ความสำคัญในด้านความเอาใจใส่ในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ อยู่ในระดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นภายหลังได้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ และระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ โดยให้ความสำคัญในด้านความเอาใจใส่ในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ อยู่ในระดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน โดยสถิติการทดสอบค่า t-test (Independent Sample) กับการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One – Way ANOVA) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน ส่วนระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา มีความแตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ของความสัมพันธ์ของความคาดหวังก่อนได้รับบริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นภายหลังได้รับบริการของผู้รับบริการ ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความคิดเห็นภายหลังได้รับบริการของผู้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน

อภิปรายผล

1. ความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน โดยศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ประไพ คงเพชร (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลผู้สูงอายุ บางขุนเทียน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน โดยศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัย ไสร์จจะราช เถระพันธ์ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาพบว่า ด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน โดยศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นิศภัค ดีแปลง (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้วจังหวัดสมุทรสาคร จากการศึกษาพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน โดยศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วิภาวี ชาดิษฐ์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี จากการศึกษาพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน โดยศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัย ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จากการศึกษาพบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

6. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน ส่วนระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา มีความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังก่อนได้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยสรารภา แคนดา (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ไม่มีความแตกต่างของความคาดหวังต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา มีความแตกต่างของความคาดหวังต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครปฐม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อความคิดเห็นภายหลังได้รับบริการในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มาจากสาเหตุดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ต้อนรับไม่ค่อยคำนึงมารยาทในการให้บริการ ไม่ค่อยยิ้มแย้ม แจ่มใส และไม่มีอัธยาศัยดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชนถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชนอีกครั้ง เพราะถือเป็นหน้าเป็นตาของโรงพยาบาลเอกชน ควรมีทัศนคติดี อัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติผู้รับบริการ ควรให้ความนับถือและให้บริการกับผู้รับบริการอย่างเสมอและเท่าเทียมกันไม่ควรเลือกให้บริการแก่ผู้รับบริการท่านใดท่านหนึ่งเท่านั้น

2) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องมีความสุภาพเรียบร้อย กริยามารยาทอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ควรพูดคำหยาบหรือแสดงกริยาที่ไม่น่าพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการที่ดี พนักงานต้อนรับส่วนหน้า คือ ตัวแทนของโรงพยาบาลเอกชน ดังนั้น ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของโรงพยาบาลเอกชนและการแต่งกายให้ดูดีอยู่เสมอตลอดเวลา

3) เจ้าหน้าที่ต้อนรับไม่ค่อยแสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โรงพยาบาลเอกชน ควรจัดการอบรมฝึกกระบวนการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ คอยช่วยเหลือตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อรักษาพยาบาล

4) เจ้าหน้าที่ต้อนรับไม่ค่อยแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่านเมื่อผู้รับบริการเข้ามารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล สิ่งแรกที่ผู้รับบริการพบเจอเพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลการรักษาพยาบาล พนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว กล่าวทักทายผู้รับบริการเมื่อเข้ามาติดต่อรักษาพยาบาลอย่างสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตรอย่างเสมอ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องเดินเข้าไปทักทายให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยทันที ไม่ควรให้ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อก่อนแล้วจึงค่อยเข้าไปให้บริการ เพราะในบางครั้งผู้รับบริการไม่ทราบว่าต้องติดต่อสอบถามข้อมูลในส่วนใด

5) เจ้าหน้าที่ต้อนรับไม่ค่อยมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ควรมีการจัดประชุมเพื่อฝึกอบรมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอในทุกเดือน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อทราบถึงผลผลิตในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นภายหลังได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน ได้รับการให้บริการจริงในระดับที่น้อยกว่าความคาดหวังไว้ ดังนั้นควรศึกษาด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน วางแผนกลยุทธ์และเพิ่มกลุ่มเป้าหมายการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการไปยังแผนกอื่นในโรงพยาบาลเอกชน

2) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังก่อนรับบริการและความคิดเห็นภายหลังรับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชนอาจใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่มีความละเอียดตรงประเด็นที่สำคัญและนำมาวิเคราะห์แก้ไข ปัญหาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้มีประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). *ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล*. เข้าถึงได้จาก www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201903.pdf
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณิศภักดิ์ ดีแปลง. (2558). *การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้วจังหวัดสมุทรสาคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประไพ คงเพชร. (2560). *การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิโสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). *คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิภาวี ชาดิษฐ์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยราชาจังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สรภา แคนดา. (2556). *การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ. (2562). *รายงานประจำปี*. เข้าถึงได้จาก www.spko.moph.go.th/รายงานประจำปี.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Educational and Psychological Measurement*. New York: Minnisota University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1990). *Delivery quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: A Division of Macmilan, Inc.
- Vroom, H.V. (1964). *Working and Motivation*. New York: John Wiley and Sons Inc.