

คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี

Service Quality of Ku Keaw Hospital in Udon Thani Province

นิศาชล สหัสสา, ธนสุวิทย์ ทับทิมรัษฎักษ์, สุคนธ์ เครือน้ำคำ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลคูแก้ว และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลคูแก้ว จำนวน 393 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 250 คน มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี อาชีพเกษตรกรรม รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับประถมศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาลประกันสุขภาพ 30 บาท 2) ระดับ

คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้ และไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ

* นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

** อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research was aimed (1) to examine level of service quality of Ku Kaew Hospital in Udon Thani province, and 2) to patients' demographic characteristics that affected levels of service quality of Ku Kaew Hospital in Udon Thani province. Samples were 393 patients, who came for medical services at Ku Kaew Hospital, using simple random sampling technique, and questionnaire technique was used in collecting data. Data collected were analyzed using SPSS software package application with statistical analysis tools in use included percentage, frequency, mean, standard deviation, T-test and one-way ANOVA.

Findings revealed the following: 1) Most patients were female (250 persons), at 46 – 60 years of age, being farmers, earning monthly income below 5,000 baht, graduated at primary school level, and using the national universal health coverage scheme. 2) Service quality of Ku Kaew Hospital in Udon Thani province in general was at a moderate level, while on each aspect, all of them were rated at a moderate level, which could be ranked in descending order as patient's confidence, tangibility, reliability, attention and satisfaction respectively. 3) Either in general or on each aspect, patients with different demographic characteristics, i.e. gender, age, occupation,

monthly income, education level and mode of payment, had no difference in their opinion on service quality of the hospital.

Keywords: Service Quality

บทนำ

ในประเทศไทยระบบการให้บริการทางการแพทย์เป็นระบบที่เปิดกว้าง ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ในภาครัฐกระทรวงสาธารณสุขเป็นกระทรวงหลัก รับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณสุขครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ได้เน้นหนักในแนวทางพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขเพื่อสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนา สาธารณสุขของประเทศ กระทรวงสาธารณสุขได้ขยายสถานบริการทางการแพทย์ให้ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง โดยมุ่งเน้นเพื่อความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการของประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการทางการแพทย์ที่มีความสมเหตุสมผล สะดวก มีคุณภาพ โดยมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและเป็นธรรม

ปัจจุบันสถานพยาบาลต่าง ๆ ได้มีการแข่งขันกันทางด้านการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ จึงใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การเสนอส่วนลดพิเศษ การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ การมุ่งพัฒนาทางด้านคุณภาพการบริการพยาบาล การศึกษาพยาบาล ปริมาณพยาบาล ทักษะและความสามารถของบุคลากรพยาบาล สภาพการปฏิบัติงานของพยาบาล การมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่งานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ตลอดจนมีการแสวงหาเครื่องมือ

ด้านการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในงาน เพื่อปรับปรุงรูปแบบ โครงสร้างองค์การบริหาร จัดการแข่งขันการบริการ ISO 9000 และการสร้างนวัตกรรมการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเสริมสร้างประโยชน์ ตลอดจนความพึงพอใจในการบริการอย่างสร้างสรรค์ ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของสถานพยาบาลต่างก็มีความมุ่งหมายเดียวกัน คือ มุ่งเน้นผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ประกอบไปด้วย การดูแลผู้มาใช้บริการแบบองค์รวม ทั้งร่างกายและจิตใจเพราะแนวโน้มความคาดหวังของประชาชนในบริการสาธารณสุขสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ความไม่เข้าใจ และความไม่พอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมีมากขึ้น ส่งผลให้มีการร้องเรียนทางสื่อสาธารณะต่าง ๆ และการฟ้องร้องต่อองค์กรวิชาชีพ และแนวโน้มมีการใช้มาตรการทางกฎหมายเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเสื่อมถอยลงเนื่องจากสถานบริการด้านสุขภาพภาครัฐมีข้อจำกัดทางทรัพยากรมากกว่าภาคเอกชนที่มีการให้บริการที่ดีกว่าและมีการแข่งขันการให้บริการสูง ภาครัฐจะปรากฏในเรื่องของจำนวนผู้มารับบริการสูงขึ้น เกิดความล่าช้า ความแออัด คุณภาพบริการ บุคลากรให้บริการมีจำนวนจำกัด ความเหนื่อยล้าของผู้ให้บริการ จากจุดนี้ความคาดหวังของประชาชนสูงขึ้น ทำให้ความต้องการการบริการทางด้านการแพทย์ของประชาชนเกินขีดความสามารถที่รัฐได้ให้ อีกทั้งผู้ให้บริการส่วนมากจบใหม่ไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการบริการ ดังนั้นการปรับปรุง ประสิทธิภาพการจัดการดำเนินงานที่มีคุณภาพคุ้มค่าเงินเป็นสิ่งที่จะต้องรีบดำเนินการ

การให้บริการของโรงพยาบาลคู่แก้ว เป็นการให้บริการตรวจโรครักษาทั่วไป ยังไม่มีแพทย์เฉพาะทาง เพราะเป็นโรงพยาบาลเปิดใหม่ เมื่อปี 2556 จึงยังไม่ค่อยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบสาธารณสุขเพื่อให้ได้คุณภาพและประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลคู่แก้ว เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนางานด้านการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลคู่แก้ว ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ให้ผู้มาใช้ได้บริการที่ดียิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด อีกทั้งผลการวิจัยจะนำไปเป็นแนวทางการบริการและอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลคู่แก้ว จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลคู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลคู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการในเขตอำเภอคู่แก้ว ที่มารับบริการของโรงพยาบาลคู่แก้ว คือ ตำบลบ้านจืด ตำบลโนนทองอินทร์ ตำบลคอนสาย ตำบลคือใหญ่ จำนวน 21,784 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการในเขตอำเภอคู่แก้ว ที่มารับบริการของโรงพยาบาลคู่แก้ว

คือ ตำบลบ้านจืด ตำบลโนนทองอินทร์ ตำบลคอนสาย ตำบลค้อใหญ่ จำนวน 393 ราย

2. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรของกลุ่มประชากรของคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาพยาบาล

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือได้ และไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

3. ขอบเขตเวลา

ช่วงเวลาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนธันวาคม 2557 – เดือนพฤษภาคม 2558

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานีเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการในเขตอำเภอกู่แก้ว ที่มารับบริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว คือ ตำบลบ้านจืด ตำบลโนนทองอินทร์ ตำบลคอนสาย ตำบลค้อใหญ่ จำนวน 21,985 ราย (มาจาก ระบบสถิติทางทะเบียน สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน)

กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณหาโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และได้

กำหนดค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน จากนั้น นำกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของขนาดประชากร เพื่อให้ได้ตัวแทนของทุกหมู่บ้านและทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยวิธีการจับสลาก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบในแต่ละระดับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาพยาบาล ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้ และไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามใช้ Likert scales 5 ระดับ จำนวน 39 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับให้ผู้มาใช้บริการแสดงคุณภาพในการให้บริการโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี

การหาค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 45 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ที่ได้จากข้อคำถาม

ในภาพรวมทั้งฉบับและแยกในรายด้าน ผลการทดสอบ เครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือว่าเป็นค่าระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยตนเองกับผู้มาใช้บริการในเขตอำเภอคูแก้ว ที่มารับบริการของโรงพยาบาลคูแก้วจังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 393 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับไหนไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้วประมวลผลข้อมูลคำนวณหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาพยาบาล และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ และเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

.05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 250 คน มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี อาชีพเกษตรกรรม รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับการศึกษา ส่วนมากมีระดับการศึกษาประถมศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาล ประกันสุขภาพ 30 บาท พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด คือ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี มากที่สุด คือ บุคลากรแต่งกายสะอาดและเรียบร้อย รองลงมาคือ โรงพยาบาล มีทาง เข้า - ออก สะดวก ส่วนคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี น้อยที่สุด คือ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการ มีความทันสมัย และพื้นที่จอดรถมีเพียงพอ มีป้ายแสดงชัดเจน ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานีมากที่สุด คือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม มีข้อเสนอแนะเรื่องต่าง ๆ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล ส่วนคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี น้อยที่สุด คือ มีจำนวนแพทย์ / พยาบาลและบุคลากรอื่น ๆ เพียงพอต่อความต้องการ ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี มากที่สุด คือ ท่านได้รับบริการที่เป็นธรรม เรียงลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอรับยา มีความเหมาะสม ส่วนคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี น้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีอุปกรณ์การรักษาและความพร้อมในการรักษาพยาบาลได้ทันเวลาที่ ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ ส่วนคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นตามลำดับ

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จ.อุดรธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาพยาบาล แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และรายด้านทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

1. จากการวิจัยคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 250 คน มีอายุระหว่าง 46-60 ปี อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับการศึกษา ส่วนมากมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาล ประกันสุขภาพ 30 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งอธิบายได้ว่าการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ไม่สามารถ

ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมัย บัวแก้ว (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การสร้างความเชื่อมั่น ความเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตลดา เทวีทิวารักษ์ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียเน่า ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียเน่า โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้ บริการตรวจสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ต่อ เดือน ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาพยาบาล ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชรี อิมออบ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ

จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการและเหตุจูงใจในการมารับบริการ ต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ จุฑาไล ธรรมสัจย์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาลควรรักษาและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับดีจนถึงดีมากต่อไป เพราะทุกด้านมีความสำคัญต่อการสร้างความภักดีของผู้มารับบริการที่มีต่อ โรงพยาบาล

2. โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษในการพัฒนาด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพราะ จะทำให้โรงพยาบาลรู้ความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. โรงพยาบาลควรมีการทวนชั้นเรื่องการแต่งกายของพนักงานให้สะอาดและเรียบร้อย มากยิ่งขึ้น เพราะจะช่วยพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาล

4. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ มีจำนวนแพทย์ / พยาบาลและบุคลากรอื่น ๆ เพียงพอต่อความต้องการต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้นโรงพยาบาลควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ หรือจัดกิจกรรม เพื่อเป็นประโยชน์ ต่อ สังคม ซึ่งจะส่งผลทำให้ โรงพยาบาลเป็นที่รู้จักต่อสังคมมากขึ้น

5. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ หน่วยงานมี อุปกรณ์การรักษาและความพร้อมในการรักษาพยาบาลได้ ทันทีท่วงที ต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้นโรงพยาบาลควรตรวจสอบ ขั้นตอนที่ให้บริการ รวมทั้งการจุดบริการต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการเข้าไปรับบริการว่ามีปัญหาที่ใด เพื่อปรับปรุง และแก้ไขให้ดีขึ้น

6. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น ต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้น โรงพยาบาลควรจัดฝึกอบรม พนักงานในองค์กรในเรื่อง การพัฒนาบุคลิกภาพให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

7. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ เจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่และเต็มใจที่จะพูดคุยด้วย และเจ้าหน้าที่มีความเห็นอกเห็นใจในความเจ็บป่วยของคนไข้ของ บุคลากรต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้นโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญกับการรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยจัดทำแบบสอบถาม และขอข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการตามแผนกต่าง ๆ แล้วนำความคิดเห็นนั้นไปใช้ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลภูเก็ตจังหวัดอุดรธานี
2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- จิตลดา เทวีทิวารักษ์. (2549). **คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียแอร์ไลน์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จุฑาไล ธรรมสวัสดิ์. (2553). **คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี จำกัด**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พัชรี อิมอาบ. (2553). **คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ทรงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารโรงพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมัย บัวแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยวไลยอลงกรณ์.