

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณี

ฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

(The satisfaction with quality of service as a private in an emergency hospital in Bangkok and vicinity.)

รุ่งดาว คีคอกไม้¹ ดร. ไกรจิต สุตะเมือง²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยฉุกเฉิน เพศชายและเพศหญิง ที่มารับบริการในแผนกฉุกเฉินในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 ชุด ในการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลได้ใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ANOVA, T – test, F–test และ Multiple Regression Analysis (MRA) ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยอื่นๆ

ผลการศึกษาพบว่า

เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน อาชีพ สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็ว ความพร้อมทางด้านการแพทย์และบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีเพียงความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือไม่มีความสัมพันธ์กัน ปัจจัยด้านอื่นๆที่ประกอบไปด้วย ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีเพียงความภักดีไม่มีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ: ฉุกเฉิน, คุณภาพบริการ, โรงพยาบาล

Abstract

The purpose of the research .Was to study the satisfaction of quality the private hospital in an emergency in Bangkok and its vicinity. The purpose (1) Were to study the different factors of personal satisfaction with the quality of service of a private hospital in case of emergency in Bangkok and surrounding provinces. (2) To investigate the relationship between quality service and customer satisfaction case of emergency service. (3) To study the relationship between the other factors and the satisfaction of the quality of hospital services in case of emergency.

This research was a quantitative research by using the questionnaire was a research tool. The samples were collected from patients who were treated in emergency departments both Male and female around 400.

In analyze the data, Computer program were used. The research analyzed by descriptive statistics including percentages, mean, standard deviation, ANOVA, T - test, F-test and Multiple Regression Analysis (MRA) to analyze the relationship between the quality of service and the other factors.

The results showed sex, age, education, income differences satisfied the quality service of the private hospital in an emergency. More over, the different career and status, related the satisfaction of the quality of emergency service were statistically significant at the 0.05.

The factors of quality service, fast and tools and the availability of special is physician. Correlated the satisfaction of the quality service of a private hospital in case of emergency were statistically significant at the 0.05 with other factors. The image of the hospital trust and relationship satisfacted with the quality of service of a private hospital in case of emergency significance at the 0.05.

Keyword: emergency, quality of service , hospital

1. บทนำ

พระสังฆราช ลังแบร์ต เดอ ลาม็อต (Lambert de la Motte)กับพระสังฆราช บิลลือ เป็นผู้ตั้งโรงพยาบาลแห่งแรกขึ้นในประเทศไทยในกรุงศรีอยุธยาเมื่อ ค.ศ.1669 ในสมัยพระนารายณ์มหาราช โดยใช้หลักฐานอ้างอิงในหนังสือ Histoire de la Mission de Siam ได้สร้างโรงพยาบาล โดยเริ่มแรกรับคนไข้ 3-4 รายก่อนและต่อมา รับเพิ่มเป็น 10 ราย และในปี ค.ศ.1672 รับราว 15 คน และต่อมาได้ขยายเพิ่มขึ้นใน เวลาต่อมา โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล หมายถึง สถานที่ประกอบการรักษา พยาบาลคนไข้หรือผู้ป่วย ซึ่งมีเตียงรับคนไข้ไว้ค้างคืน และจัดให้มีการวินิจฉัยโรค โดยแบ่งเป็น 3 ระดับด้วยกัน โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาล

ชุมชน มีทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนที่ให้บริการ ซึ่งกล่าวถึงการให้บริการห้องฉุกเฉินถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของโรงพยาบาลทุกแห่งไม่ว่าจะโรงพยาบาลรัฐหรือเอกชน ซึ่งเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงไม่เว้นวันหยุดราชการเพื่อให้บริการดูแลผู้ป่วยทุกอาการที่เข้ามารับการรักษารักษาในโรงพยาบาล ผู้ป่วยจากอุบัติเหตุ หรือผู้ป่วยมีอาการเจ็บป่วยไม่สบาย หรือเวลาที่โรงพยาบาลไม่มีการบริการปกติของแผนกผู้ป่วยนอก ก็จำเป็นต้องพบแพทย์ห้องฉุกเฉิน เนื่องจากการให้การดูแลรักษาที่ต้องการความรวดเร็ว รอเวลาไม่ได้ และแพทย์จะต้องมีประสบการณ์และประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อจะรักษาผู้ป่วยได้ถูกต้องทันการณ์การรักษาวัยวะหรือชีวิต จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถพร้อมทุกระดับ มีสถานที่ พร้อมทั้งอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยที่พอเพียง ปัญหาที่ผู้มารับบริการในกรณีฉุกเฉินที่พบนั้นเป็นปัญหาทางด้านบุคลากรต้อนรับผู้ป่วยไม่ดีเช่นแสดงกิริยาไม่เหมาะสม หรือแพทย์ได้วินิจฉัยหรือประเมินอาการไม่ชัดเจนเนื่องมาจากประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เอื้ออำนวยในการรักษา ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเอกชน ความภักดีของผู้ป่วยที่มารับการรักษา และความไว้วางใจของผู้ป่วยที่มารับการรักษา เป็นการส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ ดังนั้นจึงทำการวิจัยเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกรณีฉุกเฉินให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ ในทุกๆ ด้าน เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สามารถตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ประโยชน์ของการวิจัย

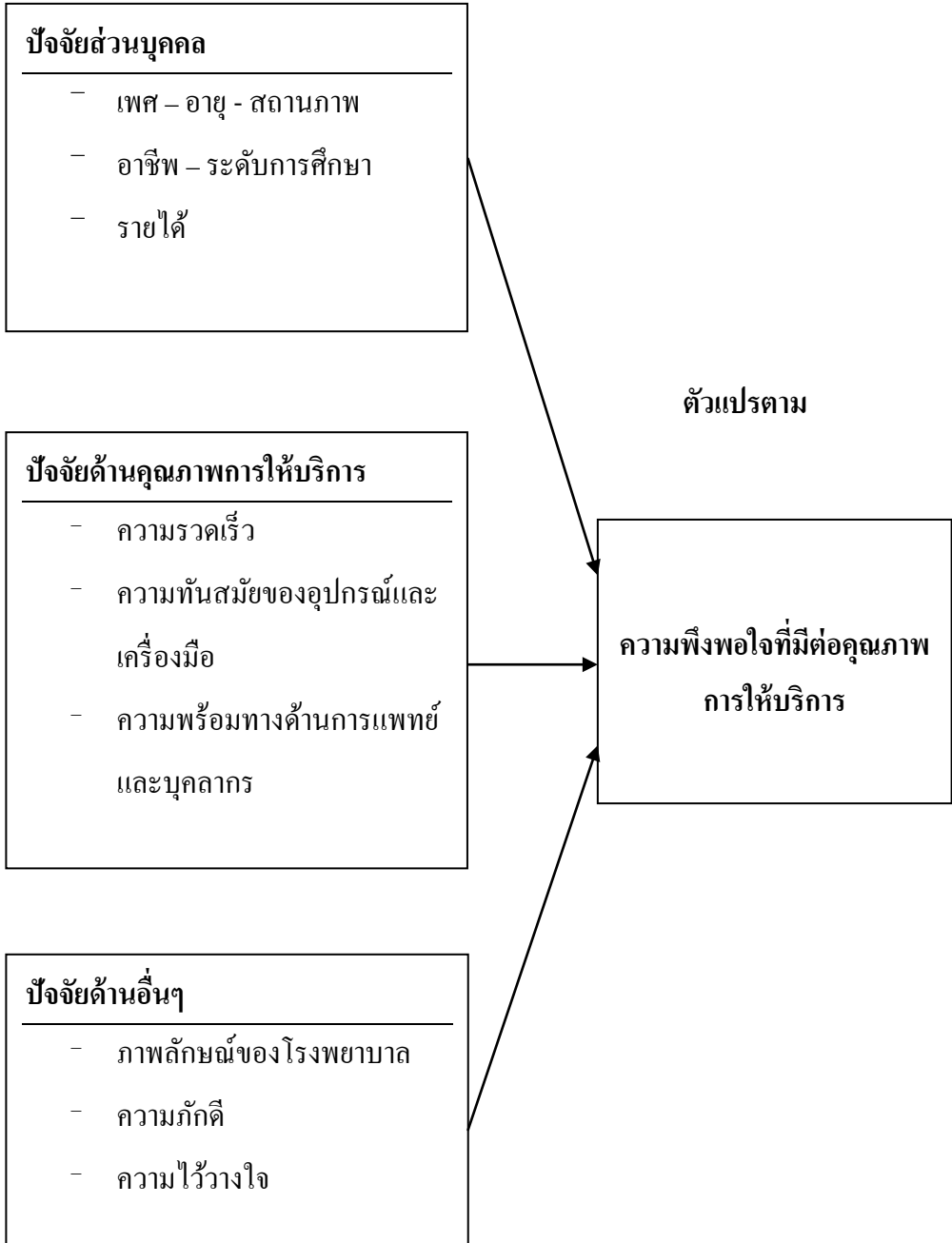
1. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นแนวทางในการกำหนดการให้บริการ
2. เพื่อนำผลงานวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาทำงานวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาทำงานวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา สถานภาพ รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ประกอบไปด้วย ความรวดเร็ว ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ ความพร้อมทางด้านการแพทย์และบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
3. ปัจจัยด้านอื่นๆที่ประกอบไปด้วย ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ความภักดี ความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



2. แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow. (1970) (อ้างถึง สำนักบริการข้อมูลสารสนเทศ) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) ว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการอยู่เสมอ และ เป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกได้ 5 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายและสรีระ ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย ขั้นที่ 3 ความต้องการความรู้และการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ ขั้นที่ 5 ความต้องการได้กระทำตามความสามารถที่เป็นจริง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) (อ้างอิง <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/492000>) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (2554) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี ๒๕๕๔ ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการบริการของชุดปฏิบัติการ

การแพทย์ฉุกเฉินสูงสุด (ร้อยละ ๘๖.๖๗) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อบริการของห้องฉุกเฉิน (ร้อยละ ๘๖.๐๕) และเป็นความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์สื่อสารสั่งการ (ร้อยละ ๘๓.๕๔) ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามจุดของการให้บริการ โดยพบว่าในบริการของศูนย์รับแจ้งเหตุและสื่อสารสั่งการ มีความพึงพอใจในกิจกรรม การให้บริการด้วยความเต็มใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสูงสุด (ร้อยละ ๘๓.๕๘) ในส่วนของ ชุดปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยการมีจรรยาบรรณของผู้ให้บริการสูงสุด (ร้อยละ ๘๓.๕๘) และบริการของห้องฉุกเฉิน พบว่า มีความพึงพอใจต่อความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือทั้งอุปกรณ์เครื่องมือ และเจ้าหน้าที่แพทย์ พยาบาล สูงสุด (ร้อยละ ๘๔.๒๘)

สิริดวงนภา เกตุวิชิต (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง พบว่าในทุกกลุ่มอายุโดยภาพรวมและรายด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามคือกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ที่มารับบริการในกรณีฉุกเฉินในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บด้วยตนเองและนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ANOVA, T – test, F-test ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และ Multiple Regression Analysis (MRA) ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยอื่นๆ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งการวิเคราะห์แบ่งเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อ

ทดสอบหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน ในปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 16-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63 อาชีพส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.8 รองลงมานักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.8 ค้าขาย รายย่อย/อาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.3 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า /ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ตามลำดับ รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมา ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.3

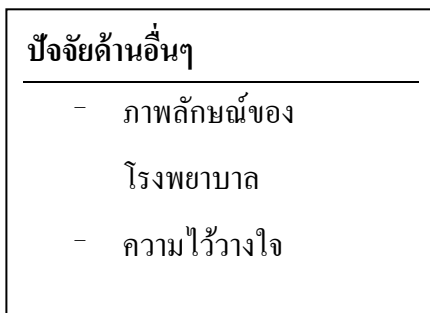
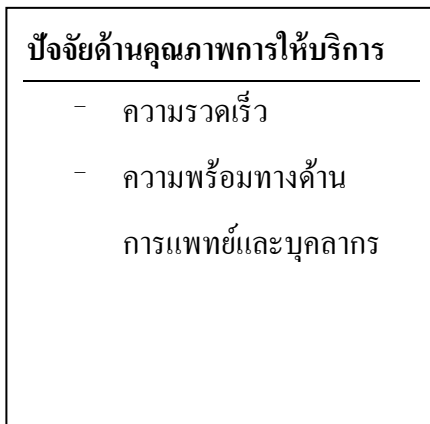
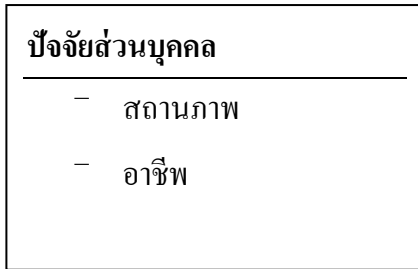
วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านอื่นๆ และความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ พบว่าโดยภาพรวมผู้มาใช้บริการด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 7.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ มีป้ายบอกขั้นตอนต่างๆ ชัดเจนในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 7.32 รองลงมาคือ สามารถส่งผู้ป่วยไปยังแผนกต่างๆ ได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 7.20 โดยภาพรวมความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย 7.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 7.46 รองลงมา คือ อุปกรณ์และเครื่องมือเป็นที่ยอมรับไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 7.44 โดยภาพรวมความพร้อมทางด้านการแพทย์และบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 7.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ บุคลากรทีมแพทย์มีความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 7.54 รองลงมาคือ ทีมแพทย์และบุคลากรให้คำปรึกษาท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 7.47 โดยภาพรวมของภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 7.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรแต่งกายสะอาดเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 7.49 รองลงมาคือ ความสะดวกในสถานที่ตั้งโรงพยาบาลในการมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 7.48 โดยภาพรวมความภักดี มีค่าเฉลี่ย 7.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ มีบริการตอบสนองที่ดีสำหรับผู้ป่วย

ที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 7.22 รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นในการรับการรักษา มีค่าเฉลี่ย 7.21 โดยภาพรวมความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 7.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ มีความไว้วางใจในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 7.42 รองลงมาคือ การบริการที่คิสม่าเสมอตลอดระยะเวลาการรักษา มีค่าเฉลี่ย 7.37 โดยภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 7.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือความสะดวกสบายในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 7.45 รองลงมา คือ อาคารและสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 7.42

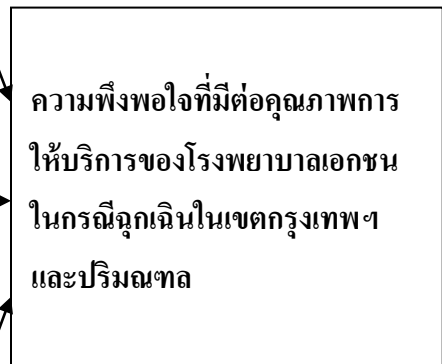
วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม (Anova Analysis) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไม่แตกต่าง มีเพียง สถานภาพ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรอบแนวความคิดปรับปรุงใหม่

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63 อาชีพส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.8 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.5 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71

5.2 อภิปรายผล

เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อาชีพและสถานภาพที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ประกอบไปด้วย ความรวดเร็ว ความพร้อมทางด้านการแพทย์และบุคลากร และปัจจัยด้านอื่นๆที่ประกอบไปด้วย ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มีเพียงความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและความภักดีของปัจจัยอื่นๆไม่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

(1) ด้านความรวดเร็ว ในเรื่องของจำนวนเตียงรอรับผู้ป่วยเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการมีความต้องการให้ปรับปรุงในด้านจำนวนเตียง

รอรับผู้ป่วยให้เพียงพอ (2) ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในเรื่องของ
 ทีมแพทย์มีความคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแสดงให้เห็น
 ว่าผู้มารับบริการมีความต้องการให้ทีมแพทย์ใช้อุปกรณ์ให้คล่องแคล่วกว่าเดิม (3)
 ด้านความพร้อมทางด้านกายภาพและบุคลากรในเรื่องบุคลากรและเจ้าหน้าที่
 ต้อนรับเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการมีความต้องการให้
 เจ้าหน้าที่ต้อนรับเป็นอย่างดี มีกิริยา วาจาสุภาพ ที่เหมาะสม (4) ด้านภาพลักษณ์ของ
 โรงพยาบาล ในเรื่องชื่อเสียงและภาพลักษณ์เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
 แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการมีความต้องการให้ยอมรับชื่อเสียงของโรงพยาบาลในแ่ง
 บวกมาก (5) ด้านความภักดี ในเรื่องราคาเหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
 แสดงให้เห็นว่า การคิดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลควรมีความเหมาะสมต่อการ
 รับบริการ (6) ด้านความไว้วางใจในเรื่องการให้บริการข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและ
 ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้มารับบริการต้องการข้อมูลที่แท้จริงไม่
 ปิดบัง ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
 ในโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาใน
 ด้านการให้บริการความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือให้มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อให้
 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจดียิ่งขึ้นและสูงสุด
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
 ในโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาใน
 ด้านการให้บริการความภักดีให้มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
 สูงสุด
3. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
 ในโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาใน
 ด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการในลักษณะบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้
 ให้มีความพึงพอใจสูงสุด

บรรณานุกรม

- กิจศรีชฎ วิทยรัฐโรจรัตน์กุล และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการ
โรงพยาบาลสรรคบุรีจังหวัดชัยนาท. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจคณะวิทยาการ
จัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ศูนย์ชัยนาท.
- เจตสุดา แสงสว่าง. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสมุยอินเตอร์
เนชั่นแนล อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สาขาบริหารธุรกิจ.
- ชนภณ พรหมยม. (2552). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อคุณภาพการบริการทาง
กายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระบ.ม.
(บริหารธุรกิจ)พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชัญญากาญจน์ ฉายแก้ว. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและ
แผนกผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปราสาท. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- นิตา กุ้อาภรณ์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
โรงพยาบาลอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการทั่วไป)
พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินเรื่องหลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยก
ระดับความฉุกเฉินและมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๔ หน้า 132.
- ปราณี ชีระราษฎร์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่
โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป), พระนครศรีอยุธยา,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พิมตา พิสิฐพงศ์. (2550). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อการบริหารจัดการงาน
ผู้ป่วยหนัก(ไอ.ซี.ยู.)โรงพยาบาลอ่างทอง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, สาขาการจัดการทั่วไป.

- ภักถิญา มงคลรัตน์.(2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกอายุรกรรมต่อ
โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนาจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์,
สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม.
- มัทนา โสพิพัฒน์. (2552). การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท
ศรีราชา.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- รัชมัยพร บุญรัตน์. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อบริการตรวจสุขภาพ
ประจำปี แผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลพังงา . ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, สาขาการจัดการทั่วไป.
- รุ่งฤดี นิลโสภณและคณะ.(2550). ทศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในเขต
กรุงเทพมหานคร.รายงานการวิจัยปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม,สาขาการตลาด.
- เรืออากาศเอกหญิงนางนุช โกมลหิรัญย์ .(2550). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของ
ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก กองเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช.วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ.
- วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก
ของโรงพยาบาลสวนปรุง. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรพล ทองหอม. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการ
บริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การ
จัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วัลภา กลิ่นคล้ายกัน. (2552).พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน
โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, สาขาการจัดการทั่วไป.

- วัลลภ สุธรรมมาภรณ์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเสนา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.*
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). *ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพ โครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณและปาร์ย์ทิพย์ ชนาภิกุปตานนท์ .(2011).*ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารวิจัย มข. 10(2), 160-172.*
- สิริดวงนภา เกตุวิชิต(2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.*
- สุนิศา ไชยสิทธิ์. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,สาขาการตลาด.*
- สุนีย์ โพธิ์เจริญ.(2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแพทย์รังสิต.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, สาขาบริหารธุรกิจ.*
- สุพรรณวดี ภิญญา และคณะ. (2554). *การรับรู้และความคาดหวังต่อการบริการการแพทย์ฉุกเฉินของผู้ป่วยและญาติงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี, ปีงบประมาณ 2554.*
- สุพิศ ขำพงษ์ไผ่. (2551). *ความคิดเห็นของผู้ป่วยในที่มีต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.*

- สุภัทรา มิ่งปรีชา.(2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลแพร์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท.*
- เสาวลักษณ์ นนทวงษ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกหน่วยงานอายุรกรรม โรงพยาบาล บี.แคร์ เมดิคอลเซ็นเตอร์. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, สาขาบริหารธุรกิจ.*
- โสรยา พูลเกษ. (2550). *ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- อักรินทร์ สุฝน.(2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิสัย อำเภอโพธิสัย จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.*
การให้บริการ. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2555, จาก
<http://www.gotoknow.org/blogs/posts/492001>
- ทฤษฎีความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2555, จาก
<http://www.gotoknow.org/blogs/posts/492000>
- ประกายดาว.(2536). *แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. ทฤษฎีความพึงพอใจ, ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2555 จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/492000>*
- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ.(2554). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี ๒๕๕๔ ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (บทคัดย่อ).* ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2555 ,จาก
<http://www.emit.go.th/main/upload/file/20111117042619.pdf>
- สำนักบริการข้อมูลสารสนเทศ. *ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์. อ้างอิงมาจาก Maslow, Abraham. (1970). Motivation and Personnality. New York: Harper and Row Publishers,* ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2555, จาก

<http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=2421.0>

หอจดหมายเหตุอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2555, จาก

<http://haab.catholic.or.th>