

ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม Service Process Factors Affecting Service Quality Perception of Customers in Out Patient Department in Suddhavej Hospital in Maha Sarakham Province

ปาริชาติ ดอนบรรจง / Parichat Donbunjong

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม / Faculty of Management Science, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

E-mail: pteang.t97@gmail.com

กิตติชัย เจริญชัย / Kittichai Jaroenchai

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม / Faculty of Management Science, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

E-mail: kittichai_jaroenchai@hotmail.com

เขมิกา แสนโสม / Kemika Sansom

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม / Faculty of Management Science, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

E-mail: Kemika7237@gmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 27 สิงหาคม 2562 แก้ไข 11 กันยายน 2562 ตีพิมพ์ 30 กันยายน 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า ระดับบริการที่ได้รับเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย($\bar{x}$ =3.80) ระดับคุณภาพบริการที่รับรู้จริง ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.93) ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ด้านเรียงความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยคือ ด้านการสื่อสาร สถานที่และอุปกรณ์ ขั้นตอนการบริการ

และเวลาในการรับบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.885 ($R=0.885$) ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ ร้อยละ 78.30 ($R^2=0.783$)

คำสำคัญ: กระบวนการให้บริการ, การรับรู้คุณภาพบริการ, ผู้ป่วยนอก

Abstract

This study aimed to investigate service process factors affecting service quality perception of customers in the outpatient department in Suddhavej Hospital, Maha Sarakham Province. The sample in this study was 400 customers who received services in the outpatient department in Suddhavej Hospital. The research instrument was a questionnaire which has validity value of 0.97. The statistics including percentage, mean standard deviation, correlation coefficient of Pearson as well as linear multiple regression were employed to analyze data. The research results elucidated that there was a high level of service process factors of customers in the outpatient department in Suddhavej Hospital in Maha Sarakham Province with the mean of 3.80 ($\bar{x}=3.80$), and there was a high level of service quality perception of customers in the outpatient department in Suddhavej Hospital in Maha Sarakham Province having the mean of 3.93 ($\bar{x}=3.93$). In addition, there was statistical significance at 0.05 of service process factors affecting service quality perception of customers in the outpatient department in Suddhavej Hospital in Maha Sarakham Province on four factors which could be ordered based on their relation from high to low as communication, location and equipment, service process as well as service duration. The multiple correlation was 0.885 ($R=0.885$), and all independent variables could indicate the variations of dependent variables as evidenced by 78.30% ($R^2=0.783$).

Keywords: Service Process, Service Quality Perception, Customers in Outpatient

บทนำ

กระบวนการให้บริการ เป็นการส่งมอบการบริการที่สำคัญของตลาดบริการ ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การพัฒนากระบวนการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละราย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับ สร้างความประทับใจ จนเกิดการรับรู้เป็นประสบการณ์ เกิดความพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ ถือเป็นกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบ (Bitner, Ostrom and Burkhard., 2012; Wijetunge, 2016; Berry, Deming and Danaher, 2018; Prentice and Kadan, 2019) ดังเช่น อรจิรา แตนวิวัฒน์เดชา, สุภาวดี คุ่มราษฎร์ และ อรุพงษ์ ไสยรัตน์. (2561) ที่พบว่า กระบวนการให้บริการมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุนี้จะช่วยทำให้องค์กรเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน มีความมั่นคงในการอยู่รอดขององค์กร (Murprapto, Yuliat and Sartono, 2019) โดยเฉพาะธุรกิจบริการสุขภาพหรือโรงพยาบาล ซึ่งมีทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การบริการสุขภาพจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพราะมีเป้าหมายการบริการเพื่อป้องกัน ส่งเสริม รักษาและฟื้นฟู ให้ประชาชนเกิดสุขภาพที่ดี การให้บริการนั้นจะต้องตรงกับปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ เพราะในทุกกระบวนการที่เกิดขึ้นต้องใช้ความตั้งใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการดูแลอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ประภาวี เครือวัง และจิราภา พึ่งบางกรวย (2561) กล่าวว่าในกระบวนการให้บริการนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมและบรรยากาศที่เหมาะสม เอื้ออำนวยต่อกิจกรรม เพื่อให้การสื่อสารและการประสานงานในทุกขั้นตอนของการบริการมีประสิทธิภาพ (Rosenbaum, 2018) โดยมุ่งหวังให้เกิดการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับให้ได้มากที่สุด ป้องกันการเกิดปัญหาความไม่พึงพอใจ หรือลดการเกิดข้อร้องเรียน (ชนกฤต ตปณีย์ และ สุรสิทธิ์ บุญชูพันธ์, 2561)

ปัจจุบันทั่วโลกก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ประชากรที่สูงวัยเริ่มมีปัญหาด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการ
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559; NIH-funded Census Bureau, 2559) เช่นเดียวกับคนไทย ที่มีแนวโน้ม
เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรังมากขึ้น ซึ่งเป็น สาเหตุหลักของการเสียชีวิต รวมถึงปัญหาด้านสุขภาพในวัยผู้สูงอายุ จะส่งผล
ต่อภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันมีค่าใช้จ่ายสูงถึง 1.4 ล้านล้านบาท (ณัฐนันท์ วิจิตรอักษร, 2561) ด้วยเหตุนี้
รัฐบาลไทยจึงมีนโยบายให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของ แผนยุทธศาสตร์กระทรวง
สาธารณสุข พ.ศ.2560-2564 เพื่อวางรากฐานด้านสาธารณสุขโดยมุ่งหวังให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี สุขภาพแข็งแรง
สามารถสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการสุขภาพที่สำคัญ จำเป็นต้องสนอง
ต่อนโยบายรัฐ ที่ต้องมีการส่งเสริมให้มีกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้เกิด
การปรับปรุงไปสู่บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือที่เรียกว่า “ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง”
(สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ฉบับที่ 4, 2561) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา
ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช
จังหวัดมหาสารคามเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ในการให้บริการ พัฒนาระบบการบริการ
เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จนมีการกลับมาให้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง และจะเป็นการส่งเสริมให้
เกิดการดูแลสุขภาพ จนเกิดสุขภาพที่ดี ซึ่งจะเป็นผลดีทั้งผู้รับบริการ โรงพยาบาลและระดับประเทศ

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการให้บริการ งานบริการถือเป็นหนึ่งในหัวใจที่สำคัญของการทำธุรกิจ
บริการที่ดี การมีคุณภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้เป็นอย่างดี หลายองค์กรหา
กลยุทธ์ต่างๆ ในการสร้างงานบริการที่น่าสนใจ แปลกใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการ แต่ลักษณะเฉพาะการบริการ คือ
ความไม่คงที่ของคุณภาพ จับต้องไม่ได้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ กระบวนการส่งมอบบริการ เวลาและวิธีการ
ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน โดยมีผู้รับบริการมีส่วนร่วม(Wirtz and Lovelock, 2016).
ในขณะที่Zeithaml, Valarie, Bitner and Gremler (2013) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ หมายถึง การเคลื่อนไหวของ
กิจกรรมการบริการ ที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ อย่างเป็นขั้นตอน ภายใต้สิ่งแวดล้อมขององค์กร ทั้งในสถานการณ์ปกติ
หรือซับซ้อน โดยผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้วย ซึ่งจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ภายใต้สภาพกายภาพเป็น
สิ่งแวดล้อม เพื่อให้ขั้นตอนการบริการเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้จำเป็นต้องใช้กระบวนการสื่อสารประสานงานตลอดเวลา
เพื่อให้การส่งมอบบริการที่เกิดขึ้น ใช้เวลาในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง(คงคา คงสุวรรณ, 2562) จาก
การศึกษาของชยุตม์กันต์ พงศ์จิรกร และทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร (2561) ได้พบว่าการบริหารประสิทธิภาพของผู้รับบริการ
ทั้งในด้านการให้บริการ การสื่อสาร ลักษณะทางกายภาพ ล้วนมีอิทธิพลต่อความภักดีทั้งเชิงทัศนคติและพฤติกรรมของ
ผู้รับบริการ. ทั้งนี้ภายใต้การบริการที่ดีย่อมต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อกลางในการให้ข้อมูลในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้การ
บริการที่ได้น่าสนใจ ผู้รับบริการรู้คุณค่า เกิดประสบการณ์ที่ดี เกิดความประทับใจ (ธนกฤต ตบนิย และสุรสิทธิ์ บุญชู
นนท์, 2561) นอกจากนี้ยังมีเรื่องของ สถานที่และอุปกรณ์ที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยบรรยากาศดี มี
สถานที่นั่งรอเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ถือเป็นแรงจูงใจของผู้รับบริการให้เกิดความต้องการรับบริการ รวมถึงรับรู้
รู้สึกถึงคุณภาพบริการ จากปัจจัยที่กล่าวมาสอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้ศึกษา ของ Prentice and Kadan. (2019) ดังนั้น

ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยกระบวนการให้บริการ 4 ด้าน คือ การสื่อสาร สถานที่และอุปกรณ์ ขั้นตอนการบริการ เวลาในการรับบริการ นำมาเป็นกรอบแนวคิดโดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ

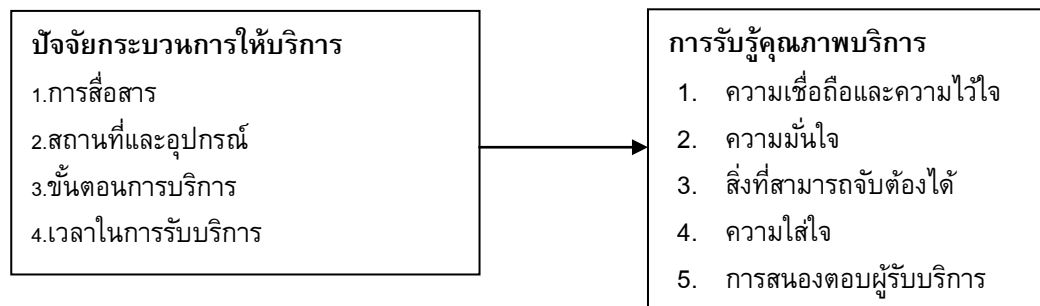
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการ คุณภาพบริการเป็นการรับรู้ที่เกิดจากการประเมิน “ผลลัพธ์” (Outcome) ของการบริการตามที่ได้รับบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง (Gronroos 1990 อ้างใน ชีรภักดี นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2557: 185-186) การจะพัฒนาระบบบริการของธุรกิจให้มั่นคงจำเป็นต้องเกิดจากการประเมินผลจากการรับรู้ของผู้รับบริการ เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นมักเกิดจากผู้รับบริการรับรู้ การนำเสนอบริการ (Perceived Service) ที่ไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expected Service) ทำให้เกิด “ช่องว่างของ คุณภาพ” หรือ Quality Gap ดังนั้นการทำความเข้าใจถึงลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการจึงมีความจำเป็น และต้องมีการจัดการอย่างเหมาะสม ตามลักษณะของการบริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์สูงสุด (ธีรธรร ชีรขวัญโรจน์, 2560) ซึ่งผลที่ได้จะสามารถนำมาดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการ จะส่งผลกับความอยู่รอดของธุรกิจ และคุณภาพที่ดีเป็นการสร้างคุณค่าให้ทั้งแก่องค์กรและผู้รับบริการ หากมีการปรับปรุงได้ถูกต้องจะสามารถสร้างประโยชน์และแก้ปัญหาต้นทุนทางการเงินที่เกิดกับองค์กรได้ (Wirtz, Chew and Lovelock, 2012: 433) จากการศึกษาแนวคิดและทบทวนวรรณกรรมพบว่า การประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการ จะใช้แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman ซึ่งเป็นการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ 5 ด้านคือด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ ความมั่นใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความใส่ใจ การสนองตอบผู้รับบริการ (Nisarath, 2018) ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดโดยกำหนดเป็นตัวแปรตาม

สมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1: H_1 ปัจจัยกระบวนการให้บริการส่งผลด้านบวกต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้รับบริการที่เคยเข้ารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 22,966 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 มีนาคม 2562) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (ธานินทร์ ศิลป์จาระ, 2557: 49) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง 393 คน เก็บข้อมูลจำนวน 400 คนเพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีการทดลองเก็บแบบสอบถาม 30 ชุดก่อนการใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 4 ส่วนได้แก่ 1) ข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคล เป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 6 ข้อ 2) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการให้บริการ จำนวน 21 ข้อ 3) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ และ 4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นคำถามปลายเปิด โดยผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านได้ค่าIOCเท่ากับ 0.80 และทดสอบ

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย(Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.97

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลมี 3 ส่วนคือ 1) ข้อมูลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปด้านบุคคล วิเคราะห์ โดย การหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลด้านระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการ ให้บริการ และ ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficients) มีเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระบวนการ ให้บริการกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม มีการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีอายุน้อยกว่า 24 ปี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.25 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ใช้สิทธิการรักษาด้วยบัตรทอง จำนวน 163 คนคิดเป็นร้อยละ 40.75 ผลการศึกษาปัจจัยกระบวนการให้บริการดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับบริการที่ได้รับเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการให้บริการ ของ ผู้รับบริการที่ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม

ปัจจัยกระบวนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการบริการที่ได้รับ
การสื่อสาร(INF)	3.83	.68	มาก
สถานที่และอุปกรณ์(SUP)	4.00	.66	มาก
ขั้นตอนการบริการ(SER)	3.89	.68	มาก
เวลาในการรับบริการ(TIM)	3.47	.89	ปานกลาง
รวม	3.80	.63	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับบริการที่ได้รับเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการที่ แผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมาก 3 ด้าน เรียงความสำคัญจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ($\bar{x}= 4.00$) ขั้นตอนการบริการ ($\bar{x}= 3.89$) การสื่อสาร ($\bar{x}= 3.83$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 1 ด้านคือด้านเวลาในการรับบริการ ($\bar{x}= 3.47$)

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับคุณภาพบริการที่รับรู้จริง ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัด มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดย เรียงความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความมั่นใจ($\bar{x}=3.99$) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการ สนองตอบผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน($\bar{x}=3.93$) ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ ($\bar{x}=3.90$) ด้านความใส่ใจ($\bar{x}=3.88$)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าน้ำหนักความสำคัญหรือค่าสัมประสิทธิ์ ของตัวแปรพยากรณ์(b, β)ทั้ง 4 ตัวแปร และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ ซึ่งปรากฏผลดังตาราง ที่ 3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพบริการที่รับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม

การรับรู้คุณภาพบริการ (SERVQ)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพบริการที่รับรู้
ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ	3.90	0.69	มาก
ด้านความมั่นใจ	3.99	0.65	มาก
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	3.93	0.67	มาก
ด้านความใส่ใจ	3.88	0.73	มาก
ด้านการสนองตอบผู้รับบริการ	3.93	0.71	มาก
รวม	3.93	0.63	มาก

ตารางที่ 3 ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน

Predictors	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-value	Sig	Collinearity Statistics	
	Beta(b)	SE	Beta(β)			Tolerance	VIF
(Constant)	.368	.100		3.681	.000*		
INF	.370	.043	.403	8.605	.000*	.251	3.980
SUP	.334	.031	.351	10.829	.000*	.524	1.909
SER	.161	.038	.174	4.229	.000*	.326	3.063
TIM	.051	.024	.073	2.097	.037*	.456	2.194

N =400, R = .885, $R^2 = 0.783$, Adjusted $R^2 = 0.781$, $SE_{est} = 0.294$, F = 355.91

หมายเหตุ * มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

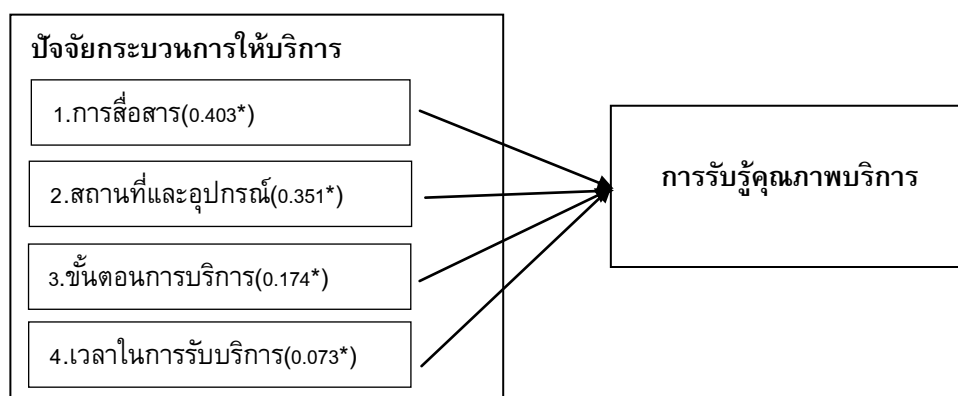
จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.885 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม หรือตัวแปรตามสูง ค่าอำนาจในการพยากรณ์ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.783 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 78.30 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (SE_{est}) เท่ากับ 0.294 โดยปัจจัยหรือตัวแปรอิสระในการศึกษาที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม หรือตัวแปรตามมากที่สุดคือ การสื่อสาร รองลงมาคือ สถานที่และอุปกรณ์ ขั้นตอนการบริการ เวลาในการรับบริการ ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม ดังนั้นสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$SERVQ = 0.368 + 0.370INF + 0.334SUP + 0.161SER + 0.051TIM + e \dots\dots\dots H_1$$

ผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยมาเขียนสรุปเป็นแผนภาพแสดงตามกรอบแนวคิดจากปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



หมายเหตุ: ตัวเลขที่แสดงคือ Standardized Beta

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาพที่ 1 ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย การสื่อสาร สถานที่และอุปกรณ์ ขั้นตอนการบริการ เวลาในการรับบริการ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Prentice and Kandan (2019) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องของการให้บริการของท่าอากาศยานของสนามบินบรีสเบนในประเทศออสเตรเลีย ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ นั้นประกอบไปด้วย สถานที่ที่สะอาดสะดวก ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน บริการที่รวดเร็ว มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับ มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ สอดคล้องกับแนวคิดของ Wirtz and Lovelock. (2016) ที่กล่าวว่ากระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย Aliman and Mohamad. (2016) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการได้รับจากแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลในประเทศมาเลเซีย การศึกษาพบว่า กระบวนการต่างๆในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ได้ โดยรับรู้มากในด้าน สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความมั่นใจ ความเข้าใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในประเด็นปัจจัยกระบวนการให้บริการด้านการสื่อสารที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม สอดคล้องกับการศึกษาของ ภคินี วัชรปรีดา, จินดา งามสุทธิ และ จุลสุขดา ศิริสม (2556) ศึกษาผลกระทบของภูมิทัศน์การบริการที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมประเภทบูทีคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาพบว่าสภาพบรรยากาศด้านการบริการ เช่นป้าย สัญลักษณ์และสิ่งประดิษฐ์อื่น การจัดสถานที่มีการตอบสนองทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่การตื่นตัว ความสบายใจ ลูกค้าต่างชาติมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ คุณภาพบริการ อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยกระบวนการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา มีสามแสน, วรณี เชาวันสุขุม และ บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2556) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญคือขั้นตอนการบริการ มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ สูงในทุกมิติ ของ SERVQUAL สอดคล้องกับการศึกษาของ ไสริจจะราช เถระพันธ์, เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ และ นิธนา ฐานิธรนกร (2561) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจ และความ

ภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ในขั้นตอนการบริการ ที่ผู้รับบริการได้รับส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจนเกิดความไว้วางใจ ความมั่นใจ ในการรับบริการ ซึ่งส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยกระบวนการให้บริการด้านเวลาในการรับบริการที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคามสอดคล้องกับการศึกษาของ กัญญาณี จีระเร็นศักดิ์, ทิพาพันธ์ สังฆะพงษ์ และ รัตน ปานเรียนเสน (2559) ที่มีการศึกษาการปรับปรุงกระบวนการบริการแผนกผู้ป่วยนอกคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญโดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เวลาในการรับบริการสอดคล้องกับการศึกษาของ Al-Harajin, Al-Subaie and Elzubair. (2019) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่รอและความพึงพอใจของผู้ป่วยในคลินิกผู้ป่วยนอก: ผลการวิจัยจากโรงพยาบาลระดับตติยภูมิในซาอุดีอาระเบีย พบว่า เวลาในขณะรอคอย โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับเวลาในขณะรอคอย โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการประเมินคุณภาพในการบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปดำเนินการ ในด้านต่าง ๆดังต่อไปนี้ 1) สามารถนำผลที่ได้ไปวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน และมีการศึกษาต่อเนื่องเป็นระยะ เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 2)ในบริบทบริการสุขภาพ อื่นๆ สามารถนำแนวทางการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ได้เพื่อให้เกิดการวางแผนการทำงานที่เหมาะสมกับผู้รับบริการซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ 3)เนื่องจากวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ จึงควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพิ่มเติมอีกเพื่อให้ได้ประเด็นพัฒนาที่เด่นชัดมากขึ้นเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth interview),การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) เป็นต้น 4) ในด้านวิชาการสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการเรียนการสอนในระบบบริการสุขภาพ เพื่อให้เกิดบทเรียนที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง ถูกต้องตรงกับลักษณะตลาดบริการในยุคปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาณี จีระเร็นศักดิ์, ทิพาพันธ์ สังฆะพงษ์ และ รัตน ปานเรียนเสน. 2559. การปรับปรุงกระบวนการบริการแผนกผู้ป่วยนอกคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล. (บทความนำเสนอในการประชุมวิชาการและนำเสนอผลการวิจัยระดับชาติและนานาชาติ).
- คงคา คงสุวรรณ. 2562. “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตัวแทนขอรับการตรวจลงตราของผู้บริโภคในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร.” วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2 (2): 64-83.
- ชยุตม์กนต์ พงศ์จิกร และ ทิพย์รัตน์ เลาหิเชียร. 2561. “อิทธิพลของการบริหารประสบการณ์ลูกค้าที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าในธุรกิจคลินิกเสริมความงาม.” วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ 9 (2): 127-140.
- ณัฐนันท์ วิจิตรอักษร. 2561. **อนาคต 15 ปี ค่าใช้จ่ายสุขภาพคนไทย:สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.** สืบค้นจาก <https://bit.ly/2kd3l30>.
- ธนกฤต ตปณีย์ และ สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์. 2561. “อิทธิพลของคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง.” วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 5 (2): 101-120.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2557. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 15. นนทบุรี: เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์.

- ธีรจิต นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. 2557. การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัท วี. พรินท์ (1991) จำกัด .
- ธีรธีร ธีรขวัญโรจน์. 2560. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด.
- ประภาวี เครือวัง และ จิราภา พึ่งบางกรวย. 2561. ภูมิทัศน์ของการบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการท่องเที่ยวดูดลายยนต์ ถนนยมจินดา จังหวัดระยอง. (บทความนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ด้านบริหารธุรกิจและการบัญชี 2561).
- ภคินี วัชรปรีดา, จินดา งามสุทธิ และ จุลสุชดา ศิริสม. 2556. “ผลกระทบของภูมิทัศน์การบริการที่มีต่อการตอบสนองทางอารมณ์และการรับรู้คุณภาพการบริการ ของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมประเภทบูทีคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.” วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม 3 (2): 108-114.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2561. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: บริษัท หนังสือวันดี จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการและสังคมแห่งชาติ. 2559. ข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับประชากรสูงอายุ. สืบค้นจาก <http://www.dop.go.th/th/know/1/50>.
- สุกัญญา มีสามแสน, วรณี เชาวน์สุขุม และ บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2556. “คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี.” วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 7 (1): 35-47.
- โสรัจจะราช เถระพันธ์, เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ และ นิตนา ฐานิตชนกร. 2561. คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บริหารที่ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี. (บทความนำเสนอในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 13).
- อรจิรา แคนวิวัฒน์เดชา, สุภาวดี คุ่มราษฎร์ และ อรุพงษ์ ไสยรัตน์. 2561. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท 2 ของลูกค้าชาวจีน. (บทความนำเสนอในการประชุมวิชาการ เสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ).
- Al-Harajin, R., Al-Subaie, S., and Elzubair, A. 2019. “The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia.” **Journal of family & community medicine** 26 (1): 17-22.
- Aliman, N., and Mohamad, W. 2016. “Linking Service Quality, Patients’ Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia.” **Procedia-Social and Behavioral Sciences** 224: 141-148.
- Berry, L., Deming, K., and Danaher, T. 2018. “Improving Nonclinical and Clinical-Support Services: Lessons From Oncology.” **Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes** 2 (3): 207-217.
- Bitner, M., Ostrom, A., and Burkhard, K. 2012. “Service Blueprinting: Transforming the Student Experience.” **EDUCAUSE Review** 47 (6): 38-40.
- Wirtz, J., Chew, P., & Lovelock, C. 2012. **Essentials of Services Marketing**. Singapore: Pearson Education South Asia Pte Ltd.
- Wirtz, J. & Lovelock, C. 2016. **Services Marketing**. Singapore: World Scientific Publishing Co.
- Rosenbaum, M. 2018. “Hospitality healthcare and design.” **The Service Industries Journal** 38 (1-2): 1-3.

- Murprapto, H., Yuliati, L., & Sartono, B. 2019. "The Influence of Marketing Mix, Perceived Risk, and Satisfaction on Word of Mouth in XYZ Clinic." **Journal of Consumer Sciences** 4 (1): 13-24.
- NIH-funded Census Bureau. 2016. **World's older population grows dramatically**. Retrieved from <http://www.nih.gov/news-events/news-releases/worlds-older-population-grows-dramatically>.
- Nisarath, C. 2018. "Factors Affecting the Efficiency of Logistics Management of Small and Medium Enterprises in Thailand: A Case Study of Logistics Service Providers." **PSAKU International Journal of Interdisciplinary Research** 7 (2): 147-159.
- Prentice, C. & Kadan, M. 2019. "The role of airport service quality in airport and destination choice." **Journal of Retailing and Consumer Services** 47: 40-48.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. 2013. **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm**. 6th ed. New York: McGraw-Hill.