

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลหลังสวน
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร*

EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF SERVICE USERS TOWARDS THE SERVICE
QUALITY OF LANG SUAN HOSPITAL, LANG SUAN DISTRICT
CHUMPHON PROVINCE

จินตจุฑา เหล่าบัณฑิต

Jinjuta Laobandit

อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว

Aniruth Phongpaew

วินัย เกษมวุฒิชัย

Winai Kasemwutthichai

สถาบันรัชต์ภาคย์, ประเทศไทย

Rajapark Institute, Thailand

E-mail: nongfad@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ 2) เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.952 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้าในการบริการ ด้านความมั่นใจในการบริการ และ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการโดยการรับรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวัง และมีความพึงพอใจมากทุกด้าน 2) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน 3) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 4) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: ผู้ใช้บริการ, ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพการบริการ



Abstract

The objectives of this cross-sectional research were 1) To study the level of expectations and perceptions of service users towards the service quality, 2) To compare the characteristics of service users with their expectations towards the service quality, 3) to compare the characteristics of service users with their perceptions towards the service quality, 4) to compare the differences in expectations and perceptions of service users towards the service quality of Lang Suan hospital Lang Suan district Chumphon province. The sample consisted of 385 service users. The instrument employed was a questionnaire. The confidence value of the questionnaire is equal to 0.952. The statistics used in data analysis represent frequency, percent, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The research results revealed that 1) Expectations and perceptions of service users towards the quality of service, both overall and in each aspect, had the highest average value in terms of concreteness, reliability of service, responsiveness to customers in service, confidence in service, and attentiveness in service. The perception had an average value higher than expectations and was extremely satisfied in all aspects. 2) Service users with different genders, ages, education levels, and occupations had different expectations of service users towards the quality of service. 3) Service users with different genders, ages, education levels, and occupations had different perceptions of service quality. At the 0.05 statistical significance level. 4) Expectations and perceptions of service users towards the quality of service were different, both overall and in each aspect. At the 0.05 statistical significance level.

Keywords: Users, Expectation, Perception, Service quality

บทนำ

จากนโยบายของรัฐบาลในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหลายฉบับ ได้มุ่งเน้นการสร้างสุขภาพและระบบสุขภาพ โดยให้คนไทยทุกคนมีหลักประกันสุขภาพ สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาค ประกอบกับในปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยี และระบบการสื่อสารเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการด้านสุขภาพมีการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง มีโอกาสเลือกสถานบริการสุขภาพตามสิทธิของตนที่พึงได้รับ ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นวัตกรรมใหม่ ๆ ถูกนำมาใช้กับผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในทุกอุตสาหกรรม ซึ่งการพัฒนารูปแบบการบริการให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้น อุตสาหกรรมการให้บริการในตลาดทุกอุตสาหกรรมมีการแข่งขันสูงในมุมมองของผู้ให้บริการต่างมีความคาดหวัง มีการประเมินคุณภาพของการบริการ เมื่อมีความคาดหวังสูง ความต้องการการบริการที่ดีที่สุดจากผู้ให้บริการก็สูงเช่นกัน การให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจจนเกิด ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการจนสามารถทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการ หรือการมาใช้บริการ

ซ้ำ คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ สะท้อนถึงผลลัพธ์ทางธุรกิจในรูปแบบของผลกำไรและเกิดภาพลักษณ์ที่ดี (อภิรักษ์ เสถียรธนาพันธ์, 2563)

โลกยุคปัจจุบัน มีเทคโนโลยีการสื่อสารสะดวกรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและกว้างขวาง เป็นผลให้ประชากรให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพเพิ่มขึ้น เกิดกระแสความนิยมในการใช้บริการทางการแพทย์มากขึ้น ทั้งในเชิงของการรักษาและในเชิงของการป้องกัน เช่น การตรวจร่างกายประจำปี หรือการตรวจร่างกายเพื่อคัดกรองโรค เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้อัตราความต้องการใช้บริการโรงพยาบาลมีมากขึ้น ประชาชนบางส่วนหันมาเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น แม้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน เมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลรัฐแล้วจะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่ามากก็ตาม จากการสำรวจพบว่า จำนวนโรงพยาบาลเอกชนมีทั้งสิ้น 378 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจ พบว่า มีผู้ป่วยเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนและสถานบริการเอกชนทั่วประเทศสูงถึง 61.60 ล้านคน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, 2562)

คุณภาพของการบริการเป็นกลยุทธ์สำคัญขององค์กรธุรกิจการบริการ เพราะคุณภาพบริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และก่อให้เกิดผลกำไรมากขึ้น เป็นรากฐานที่สำคัญในการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งคุณภาพการบริการที่มีมาตรฐานมี ความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการสร้างคุณค่าให้กับบริการ เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และปรับกลยุทธ์เพื่อแข่งขันกับคู่แข่งในอนาคต พร้อมทั้งสามารถรักษาลูกค้าเก่าและขยายฐานลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น ดังนั้น โรงพยาบาลจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกคนต้องการ แต่ด้วย ปริมาณโรคอุบัติใหม่ที่เพิ่มขึ้นและการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ทำให้ความต้องการใช้บริการสุขภาพมากขึ้น รวมทั้งบทบาทของภาครัฐที่ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

โรงพยาบาลหลังสวน มีวิสัยทัศน์เป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพของชุมชนโซนใต้ที่ได้มาตรฐาน ภาควิชาเครื่องมือมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ และการความร่วมมือของภาควิชาเครื่องมือในการดูแลส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค มีการพัฒนาคุณภาพระบบบริการด้านการแพทย์เฉพาะทางได้มาตรฐาน และมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสอดคล้องกับการแพทย์เฉพาะทาง (โรงพยาบาลหลังสวน, 2567)

จากความสำคัญของการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโดยประเมินจากความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญสำหรับผู้เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลหลังสวนอำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยเชิงภาคตัดขวาง โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ซึ่งไม่ทราบกลุ่มประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Cochran, 1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น (Confidence Interval) ที่ระดับ 95%, ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยเลือกแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยกำหนดให้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถาม มี 2 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ ช้อบกพร่อง และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แล้วปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-Test)



ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ระดับของความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ในภาพรวม

คุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลหลังสวน	ความคาดหวัง			การรับรู้			แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	4.41	0.430	มากที่สุด	4.41	0.430	มากที่สุด	พึงพอใจมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการ บริการ	4.41	0.425	มากที่สุด	4.42	0.430	มากที่สุด	พึงพอใจมาก
3. ด้านการตอบสนองลูกค้าใน การบริการ	4.38	0.548	มากที่สุด	4.39	0.546	มากที่สุด	พึงพอใจมาก
4. ด้านความมั่นใจในการ บริการ	4.34	0.464	มากที่สุด	4.36	0.463	มากที่สุด	พึงพอใจมาก
5. ด้านความเอาใจใส่ในการ บริการ	4.33	0.348	มากที่สุด	4.35	0.345	มากที่สุด	พึงพอใจมาก
รวม	4.37	0.313	มากที่สุด	4.38	0.316	มากที่สุด	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดย ความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด และ การรับรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยการรับรู้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าความคาดหวัง แสดงว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหลังสวน

2. เปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	0.013*	0.000*	0.000*	0.000*
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	0.913	0.044*	0.740	0.033*
3. ด้านการตอบสนองลูกค้าในการบริการ	0.024*	0.866	0.007*	0.044*
4. ด้านความมั่นใจในการบริการ	0.040*	0.003*	0.036*	0.015*
5. ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	0.243	0.321	0.116	0.005*
รวม	0.022*	0.002*	0.002*	0.001*



จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวนแตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญ .05

3. เปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	0.018*	0.000*	0.000*	0.000*
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	0.372	0.012*	0.947	0.281
3. ด้านการตอบสนองลูกค้าในการบริการ	0.005*	0.982	0.013*	0.146
4. ด้านความมั่นใจในการบริการ	0.006*	0.004*	0.047*	0.009*
5. ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	0.031*	0.452	0.229	0.052
ภาพรวม	0.000*	0.003*	0.004*	0.006*

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวนแตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญ .05

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล หลังสวนด้าน	ความคาดหวัง		การรับรู้		Paired Sample t-test	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความเป็นรูปธรรม	4.40	0.430	4.41	0.429	-2.513	0.012*
ความน่าเชื่อถือในการบริการ	4.41	0.425	4.42	0.430	-1.463	0.144
การตอบสนองลูกค้าในการบริการ	4.38	0.548	4.39	0.546	-3.122	0.002*
ความมั่นใจในการบริการ	4.34	0.464	4.36	0.463	-3.087	0.002*
ความเอาใจใส่ในการบริการ	4.33	0.348	4.35	0.345	-3.329	0.001*
ภาพรวม	4.37	0.313	4.38	0.316	0.933	0.000*

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล หลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งในภาพรวม และในด้านความเป็นรูปธรรม การตอบสนองลูกค้าในการบริการ ความมั่นใจในการบริการ ความเอาใจใส่ในการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในภาพรวมความพึงพอใจมาก โดยความคาดหวัง และการรับรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด การรับรู้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าความคาดหวัง แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังหรือ ต้องการจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งจะเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีต ความคาดหวังเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ การรับรู้ เป็นกระบวนการที่ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลเลือกสรร และตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกมาเป็นภาพ เมื่อได้รับสิ่งกระตุ้นภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน จะมีอิทธิพลต่อการตีความหมายของแต่ละบุคคลโดยขึ้นอยู่กับความจำเป็น ค่านิยม และความคาดหวัง โดยที่ตัวแปรเหล่านั้นจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ ของแต่ละบุคคล ผลการศึกษาสอดคล้องกับแพน ชุนฮุย (2565) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือช่างแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความคาดหวังกับของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับทราจรินทร์ คุณารูป (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากระดับคะแนนเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าความคาดหวังในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ

2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะลักษณะของผู้ใช้บริการมีผลต่อการเลือกและการตัดสินใจ ในการใช้บริการ สอดคล้องกับฤทัยรัตน์ จินประดิษฐ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านอายุส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาล สอดคล้องกับปณณรัตน์ ธนโชคชัยวงษ์ และคณะ (2567) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนบุตร อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



3. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการเป็นผู้ป่วยที่เข้ามาขอรับบริการต่างมีความเชื่อมั่นในบริการ และได้รับการตอบสนองในการบริการทางการแพทย์ตามมาตรฐาน และมีความมั่นใจในการบริการทางการแพทย์ และผู้ใช้บริการจากโรงพยาบาลหลังสวนมีหลากหลายแผนกที่ให้บริการ การรับรู้และความคาดหวังในแต่ละการได้บริการจึงแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญภา อ่อนเกลี้ยง (2561) เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการ ของโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของจารุณี ดาวังปา และมณีนรัตน์ ภาครูป (2560) เรื่อง คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม จำแนกตามรายด้านและโดยรวม พบว่า ผู้ป่วยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปและข้อเสนอแนะ

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ รพ.หลังสวน ในภาพรวมความพึงพอใจมาก โดยความคาดหวัง และการรับรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1. จากผลการวิจัยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหลังสวน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความคาดหวัง และการรับรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ทางสื่อสังคมออนไลน์ให้มากขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการทุกกระบวนการให้บริการ 2. จากผลการวิจัยความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหลังสวน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยรวมและด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองลูกค้าในการบริการ ด้านความมั่นใจในการบริการและด้านความเอาใจใส่ในการบริการแตกต่างกัน โดยการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังทุกด้าน ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับด้านสถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกทุกจุดการบริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งถัดไปดังนี้ 1. การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลละเอียดยิ่งขึ้น เพื่อครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษาเพิ่มขึ้น และได้แนวทางสำหรับผู้ประกอบโรงพยาบาลนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาล และตัดสินใจมาเลือกใช้บริการ 2. การวิจัยครั้ง



ต่อไปควรไปศึกษาโรงพยาบาลในเขตพื้นที่อื่น เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับการศึกษาในครั้งนี้ และมีข้อมูลจากผู้ประกอบโรงพยาบาลการนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (10 กรกฎาคม 2562). บทวิเคราะห์โรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล. เรียกใช้เมื่อ 2566 จาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201903.pdf
- กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ. (10 กรกฎาคม 2562). จำนวนผู้ประกอบการโรคศิลปะ. เรียกใช้เมื่อ 2567 จาก https://mrd.hss.moph.go.th/mrd1_hss/?cat=65
- จารุณี ดาวังปา และคณะ. (2560). คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 11(2), 215-226.
- ปณณรัตน์ ธนโชคชัยวงศ์. (2567). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. วารสารโรงพยาบาลสิงห์บุรี, 32(3), 67-76.
- เพ็ญญา อ่อนเกลี้ยง. (2561). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ใน (วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- แพน ชุนฮุย. (2565). การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือช่างแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ภัทรจารินทร์ คุณารูป. (2558). ความคาดหวังการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. พิษณุตรวารสาร, 11(2), 13-23.
- โรงพยาบาลหลังสวน. (10 กรกฎาคม 2567). ข้อมูลทั่วไป. เรียกใช้เมื่อ 2567 จาก https://langsuanhospital.moph.go.th/sv1/Hos_info.php?&info=about
- ฤทัยรัตน์ จินประดิษฐ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. ใน (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิรักษ์ เสถียรธนานนท์. (2563). การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโลคอลไลเซชัน บริษัท เอทีวี จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.