

รูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย  
ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

Model of Health Care Service Affecting the Satisfaction of Patient  
In Internal Medicine Department in Private Hospitals

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ

Rungroje Songsraboon

มหาวิทยาลัยสยาม

Siam University, Thailand.

Email: rrs101@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน (2) เพื่อค้นหารูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 880 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ทดสอบสมมติฐานประกอบด้วยสถิติวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล และสถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัย พบว่า (1) รูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการสุขภาพที่สำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยการบริการทางการแพทย์ตามลำดับ (2) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนในด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด

**คำสำคัญ:** การบริการสุขภาพ; ความพึงพอใจของผู้ป่วย; แผนกอายุรกรรม

**Abstract**

This research aims (1) to analyze the influence of health care service affecting the satisfaction of patient in internal medicine department, private hospital. (2) find out the health care service model of internal medicine department in private hospitals. The sample were 880 out patients who attend the internal medicine in private hospitals in by multistage sampling. The path analysis was used to test the hypotheses. The Structural equation modeling: SEM was used to test health care service

model. The finding found 2 factors of the latent variable which had positive on the patient satisfaction. (1) hospital medical services and hospital hospitality service effect to patient satisfaction health care model (2) the consumer satisfaction factors of the service users in the internal medicine department, private hospitals were repeat and word of mouth.

**Keywords:** Health care service; Patient satisfaction; Internal medicine department

## บทนำ

การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ.2553 – พ.ศ.2583 พบว่า สัดส่วนของประชากรสูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน กล่าวคือสัดส่วนของผู้สูงอายุวัยปลายจะเพิ่มจากประมาณร้อยละ 12.7 ของประชากรสูงอายุทั้งหมด เป็นเกือบ 1 ใน 5 ของประชากรสูงอายุ ซึ่งการเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุวัยปลายนี้จะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของประชากรที่อยู่ในวัยพึ่งพิง ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ในปี พ.ศ. 2556 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้สำรวจผู้สูงอายุที่ใช้บริการในโรงพยาบาลทั่วประเทศ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเจ็บป่วยเป็นโรคความดันโลหิตสูง ไชมันในเลือดสูง ร้อยละ 33.69 โรคเบาหวาน ร้อยละ 15.03 โรคเก๊าท์ รูมาตอยด์ ปวดเข่า คอเรื้อรัง ร้อยละ 10.05 โรคอัมพฤกษ์ อัมพาต ร้อยละ 1.73 และโรคไตวายเรื้อรัง นิ่วในไต ร้อยละ 1.67 จากสถิติดังกล่าว แผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน จึงมีความจำเป็นต้องทำการพัฒนาการบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมากขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ รวมถึงนำผลการศึกษาค้นคว้าไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนทางการตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับโรงพยาบาลในต่างประเทศและรองรับการให้บริการผู้ป่วย โดยเฉพาะผู้ป่วยสูงอายุที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน
2. เพื่อค้นหารูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

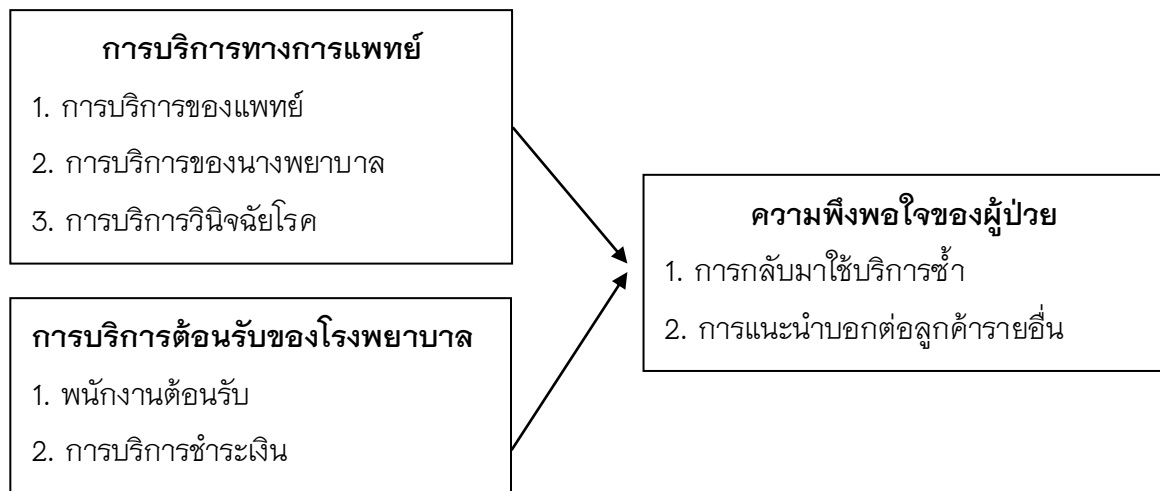
### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน จากกลุ่มตัวอย่าง 880 ราย ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ เดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ. 2557

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการบริการทางการแพทย์มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน
2. ปัจจัยด้านการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนมีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

### กรอบแนวคิดในการศึกษา



### วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ ผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน จากกลุ่มตัวอย่าง 880 รายที่ใช้ในการวิจัย ใช้เทคนิคการวิเคราะห์โครงสร้างตัวแบบจำลอง (Structural Equation Modeling: SEM) ด้วยวิธีพหุ ตัวแปรมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 15 ถึง 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) (กัลยา วาณิชบัญญัติ, 2557) จากการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ 44 ตัวแปร จึงสามารถคำนวณกลุ่มตัวแปรได้จำนวน 660 (44 x 15) ถึง 880 (44 x 20) ราย ดังนั้นเพื่อความสอดคล้องกับเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 880 ราย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยผู้วิจัยทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากจากการสุ่มโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งหมดจำนวน 15 แห่ง (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2556) และทำการสุ่มแบบจับฉลากจำนวน 5 แห่ง โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามจำนวนแห่งละ 176 ชุด ซึ่งเป็นการแบ่งตามโควตา (Quota) และเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่งด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบความเชื่อมั่น พบว่า  $\alpha = 0.91$  ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) การค้นหารูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อยืนยันตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ ใช้โมเดลการวัด (Measurement Model) ของการบริการสุขภาพ และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) (กัลยา วานิชบัญชา, 2557)

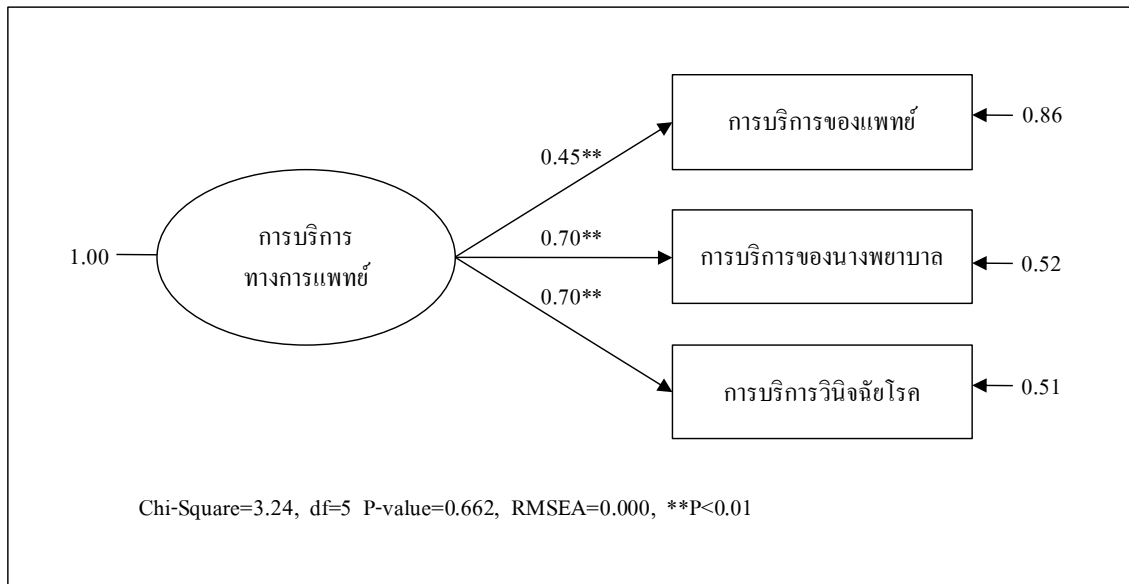
### ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

#### 1.1 การพัฒนาตัวบ่งชี้ปัจจัยการบริการสุขภาพ ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

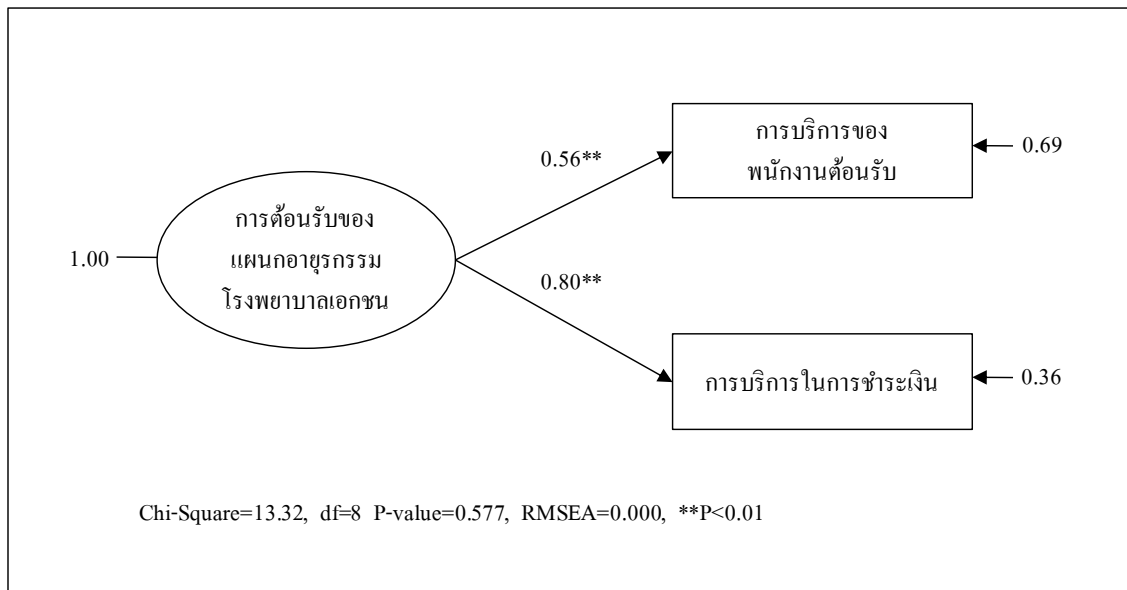
การวิเคราะห์โมเดลการวัด ตัวบ่งชี้ปัจจัยการบริการสุขภาพในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วยตัวแปรแฝง (Latent Variable) จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรปัจจัยการบริการทางการแพทย์ ปัจจัยการต้อนรับในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนและตัวแปรความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยการบริการสุขภาพด้านการบริการทางการแพทย์ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < .01$ ) แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 ตัว ได้แก่ การบริการของแพทย์ การบริการของนางพยาบาลและการบริการวินิจฉัยโรค เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่บ่งบอกถึงปัจจัยการบริการสุขภาพด้านการบริการทางการแพทย์ ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.45 ถึง 0.70 ดังแสดงในภาพที่ 1



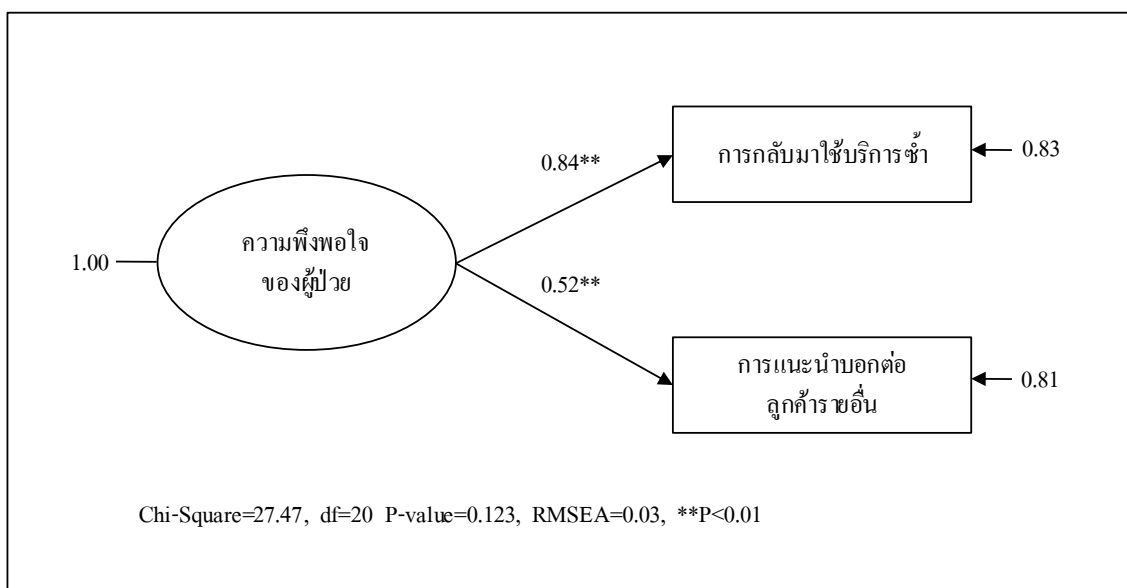
**ภาพที่ 1** องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยการบริการสุขภาพด้านการบริการทางการแพทย์ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยการบริการสุขภาพด้านการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.01$ ) แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว ได้แก่ การบริการของพนักงานต้อนรับและการบริการในการชำระเงิน เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่บ่งบอกถึงปัจจัยการบริการสุขภาพด้านการต้อนรับในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.56 ถึง 0.80 ดังแสดงในภาพที่ 2



**ภาพที่ 2** องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยการบริการสุขภาพด้านการต้อนรับในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

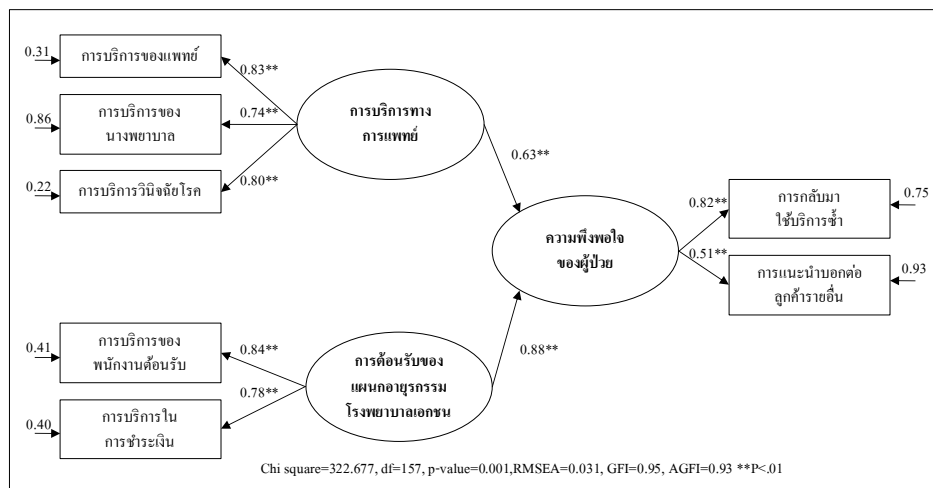
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < .01$ ) แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว ได้แก่ การกลับมาใช้บริการซ้ำและการแนะนำบอกต่อลูกค้ารายอื่น เป็นตัวบ่งชี้สำคัญที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.52 ถึง 0.84 ดังแสดงในภาพที่ 3



**ภาพที่ 3** องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของผู้ป่วย  
ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

**1.2 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน**

การทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi square=322.677, df=157, p-value=0.001, RMSEA=0.031, GFI=0.95, AGFI=0.93 \*\*P<.01) ดังแสดงในภาพที่ 4



**ภาพที่ 4** โมเดลสมการโครงสร้างของการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย  
ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

**1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้างการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ปัจจัยด้านการบริการทางการแพทย์และปัจจัยด้านการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน มีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 2 และแสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน ดังข้อมูลในตารางที่ 3

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามสมมติฐาน 2 ข้อ

สมมติฐานการวิจัย	โรงพยาบาลภาพรวม	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H1: ปัจจัยด้านการบริการทางการแพทย์มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน	✓	
H2: ปัจจัยด้านการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนมีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน	✓	

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและค่าสถิติการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

ตัวแปรผล	ความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลเอกชน		
	กลับมาใช้บริการ ซ้ำ (Repeat)	การแนะนำบอก ต่อ (Word of Mouth)	ความพึงพอใจ รวม ทั้ง 2 ด้าน
	DE	DE	DE
ปัจจัยด้านการบริการทาง การแพทย์	0.58** (0.27)	0.45** (0.45)	0.63** (0.21)
ปัจจัยด้านการต้อนรับของ แผนก อายุรกรรม โรงพยาบาล เอกชน	0.21** (0.61)	0.28** (0.35)	0.88** (0.16)
ค่าสถิติ	Chi square=322.677, df=157, p- value=0.001, RMSEA=0.031, GFI=0.95, AGFI=0.93 **P<.01		

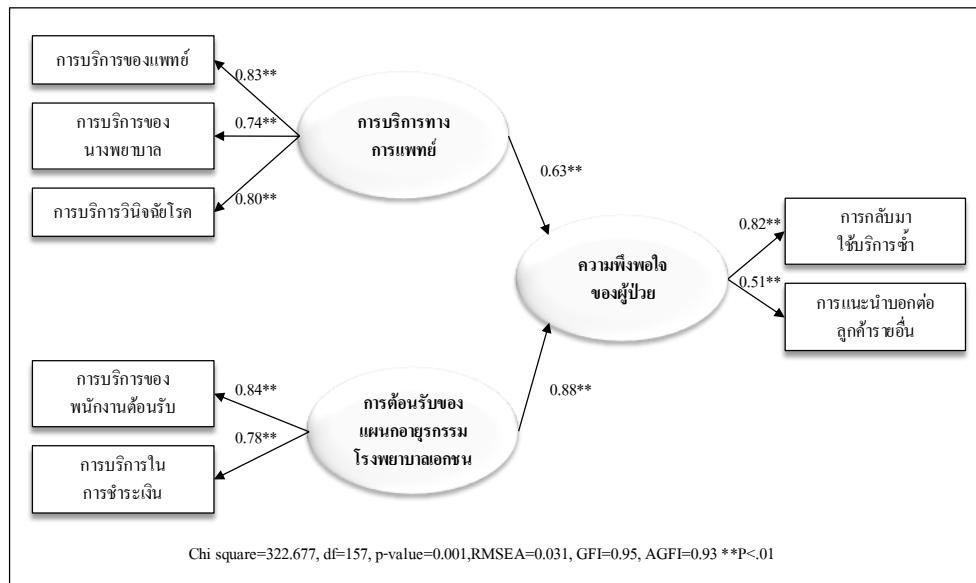
หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน, DE = อิทธิพลทางตรง



**ตอนที่ 2** ผลการค้นหารูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย พบว่า ปัจจัยการบริการสุขภาพด้านการบริการทางการแพทย์ (Path Coefficient = 0.63) และปัจจัยการบริการสุขภาพด้านการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน (Path Coefficient = 0.88)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ ปัจจัยการบริการสุขภาพในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Beta: b) ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การบริการของพนักงานต้อนรับ (0.84) รองลงมาคือ การบริการของแพทย์ (0.83) การบริการวินิจฉัยโรค (0.80) การบริการในการชำระเงิน (0.78) และการบริการของนางพยาบาล (0.74) โดยตัวแปรดังกล่าวนี้มีค่าสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายได้ด้วยองค์ประกอบ ( $R^2$ ) ปัจจัยการบริการสุขภาพในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน ได้ประมาณร้อยละ 16 ถึง ร้อยละ 76

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ ความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การกลับมาใช้บริการซ้ำ (0.82) และการแนะนำบอกต่อลูกค้ารายอื่น (0.51) โดยตัวแปรดังกล่าวมีค่าสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายได้ด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนได้ประมาณร้อยละ 18 ถึงร้อยละ 58 ดังแสดงข้อมูลภาพที่ 5



**ภาพที่ 5** รูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย  
ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

## อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

รูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการบริการทางการแพทย์และปัจจัยการต้อนรับของแผนก อายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำและด้านการแนะนำออกต่อลูกค้ารายอื่น ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Farid (2008) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “Development of a Model for Healthcare Service Quality: An Application to the Private Healthcare Sector in Egypt” พบว่า มีปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่สำคัญมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ประกอบด้วยคุณภาพการบริการของแพทย์ คุณภาพการบริการของนางพยาบาล คุณภาพการให้บริการวินิจฉัยโรค คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ คุณภาพการให้บริการการเข้าพักในโรงพยาบาล คุณภาพการบริการอาหารผู้ป่วย คุณภาพการบริการห้องพักผู้ป่วยและคุณภาพการบริการชำระเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับ  $R=0.901$  การศึกษาในครั้งนี้ใช้เทคนิค Factor Analysis และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ปัจจัยด้านการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การบริการของพนักงานต้อนรับ รองลงมา ได้แก่ การบริการในการชำระเงิน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) ซึ่งแรงจูงใจของพนักงานต้อนรับด้วยปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยบำรุงรักษา เช่นเดียวกับแนวคิด Service profit chain ที่กล่าวไว้ว่าการพัฒนาพนักงานต้อนรับ ความพึงพอใจของพนักงานและความจงรักภักดีของพนักงานส่งผลต่อคุณค่าการบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนและทฤษฎีโครงสร้างตามสถานการณ์ได้กล่าวไว้ว่าองค์การคุณภาพต้องมีลักษณะที่ผสมผสานปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการวิเคราะห์องค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ คน วัฒนธรรม โครงสร้างและกระบวนการในการจัดการที่ดี

ปัจจัยด้านการบริการทางการแพทย์ ได้แก่ การบริการของแพทย์ การบริการของนางพยาบาลและการบริการวินิจฉัยโรค เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Brown & Swartz (1989) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริการสุขภาพที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน” พบว่า บริการของแพทย์ บริการของพยาบาลและบริการวินิจฉัยโรคมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจของผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับ  $R=0.860$  การศึกษาในครั้งนี้ใช้สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

## สรุป

ผลการค้นพบรูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน มีปัจจัยสำคัญประกอบด้วยปัจจัยการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

และปัจจัยการบริการทางการแพทย์ โดยปัจจัยการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ป่วยจะต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานต้อนรับอย่างต่อเนื่อง รักษาพนักงานต้อนรับที่มีความสามารถไว้และคัดเลือกพนักงานต้อนรับอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานต้อนรับจะเป็นบุคคลแรกที่ผู้ป่วยได้สัมผัส ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความ รู้สึกที่ดี ประทับใจและรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการในครั้งแรกที่ได้พบ ดังนั้นรูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนที่ค้นพบนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผนการให้บริการการต้อนรับในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนและการให้บริการทางการแพทย์ในบริบทดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนสามารถนำรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยการต้อนรับ ในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชนมาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต้อนรับให้ดียิ่งขึ้น การจัดหาพนักงานต้อนรับที่มีความรู้ความสามารถและให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีการจัดสรรทรัพยากรทางการแพทย์ได้อย่างเหมาะสมกับศักยภาพที่แท้จริงของโรงพยาบาลและสามารถขยายฐานการบริการสุขภาพให้ครอบคลุมผู้ป่วยทั้งในประเทศ และผู้ป่วยต่างประเทศ

2. สมาคมโรงพยาบาลเอกชนและกระทรวงสาธารณสุข สามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนารูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขันกับโรงพยาบาลในต่างประเทศได้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรกำหนดนโยบายสำหรับการพัฒนาคุณภาพ ที่สะท้อนถึงความ เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ได้มาตรฐาน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพด้วยการวางแผนเชิง กลยุทธ์ที่สามารถวัดได้ด้วยผลงานและการจัดสรรทรัพยากรทางการแพทย์ได้อย่างเหมาะสม เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีทิศทางต่อไป

2. กำหนดมาตรการกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลเอกชนให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดย ชี้นำให้มีการสร้างกิจกรรม โดยเฉพาะปัจจัยด้านการต้อนรับของโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ คุณภาพ พนักงานต้อนรับ และคุณภาพด้านการบริการในการชำระเงินที่ควรจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพทั้ง 2 ด้านนี้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย ในแผนก อายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน

3. ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สร้างแนวทางด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีความ แตกต่างจากการฝึกรูปแบบตามปกติ เพื่อเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่เป็นแบบอย่างมาตรฐานที่มีความ เป็นเลิศ โดยใช้นโยบายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการในเชิง การแข่งขันระหว่างหน่วยงานและ มีการส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรให้เกิดขึ้นต่อเนื่องสม่ำเสมอ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันอื่น ๆ เพิ่มเติม
2. ควรมีการศึกษารูปแบบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนอื่น ๆ เพิ่มเติม
3. ควรมีการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อจะได้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งและจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งของแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลเอกชนต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชบัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง SEM ด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2557). *ข้อมูลรายบริษัทหลักทรัพย์*. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2557. จาก <http://www.set.or.th/set/>
- เยาวภา ปฐมศิริกุล. (2552). *กลยุทธ์การตลาดบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สิทธิ์ ธีรสรณ์. (2550). *เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *จำนวนประชากรและจำนวนโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2557. จาก <http://service.nso.go.th/>
- Assale. (1998). *Consumer and marketing action*. (6th ed.). Ohio: South-Western College Publishing.
- Brown and Swartz. (1989). A Gap Analysis of Professional Service Quality. *Journal of Marketing*, 53, 92-98.
- Farid, F. (2008). *Development of a Model for Healthcare Service Quality: An Application to the Private Healthcare Sector in Egypt*(Ph.D. Thesis). Maastricht School of Management. Netherlands.
- Frederick, H. (1959). *The motivation of work*. New York: John Wiley & Sons.
- Lovelock. (2007). *Service Marketing*. (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Panjakajornsak. (2008). *A Comprehensive Model Service Loyalty in the Context of Thai Private Hospitals*(Ph.D. Thesis). Eastern Asia University. Thailand.
- Zeithaml and Bitner. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across Firms*. USA: McGraw Hill Companies.