

แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา

Guidelines for increasing service quality of hospital service recipients in case studies

ชนิตา รุ่งแพน¹ และ เพ็ญศิริินทร์ สุขสมกิจ²

Chanita Rungpan¹ and Phensirin Suksomkit²

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹chanitarungpan@gmail.com

Received March 1, 2025; Revised March 29, 2025; Accepted April 8, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา และ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แนวคิดการพัฒนาคูณภาพการบริการโดยใช้ทฤษฎีคุณภาพการบริการ(SERVQUAL) เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ รพ.ในกรณีศึกษา กลุ่มตัวอย่าง (ผู้เข้ารับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา)คือผู้รับบริการติดตามนัดโรคประจำตัว อุบัติเหตุ และฉุกเฉิน และใช้วัด จำนวน 385 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น และดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 1 ชนิด คือ เครื่องมือเชิงปริมาณ (Quantitative Tools) ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพการบริการ มีระดับปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.30 โดยการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.03 2) ความพึงพอใจ มีระดับปัจจัยด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ย สูงสุด เท่ากับ 3.15 โดยค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.82

2) แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา มี 4 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 การจัดการบุคลากรแบบยืดหยุ่น แนวทางที่ 2 การสนับสนุนและพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพ แนวทางที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรบุคลากร และแนวทางที่ 4 การเสริมทัพบุคลากร

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ ทราบระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำไปพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจของผู้รับบริการ; ประสิทธิภาพการบริการ; การบริการของโรงพยาบาล

Abstract

The objective of this article is 1) To study the level of service quality and user satisfaction at a hospital in the case study, and 2) To present strategies for improving the quality of service for hospital patients in the case study. The research design is quantitative, using the concept of service quality development, with the SERVQUAL theory (Parasuraman, 1985; Zeithaml, 1985 and Berry., 1985) as the research framework. The research area is the hospital in the case study, and the sample group consists of 385 hospital service users. A non-probability sampling method was used, with a convenience sampling approach for data collection. The research tool is a quantitative tool, specifically a questionnaire, and data analysis was performed using basic statistics, including mean, percentage, and standard deviation. The findings of the research are as follows

1) Service quality; The level of tangibility factors in service delivery has the highest average score of 3.30, with the factor of understanding and recognizing the service users having the lowest average score of 3.03 2) Satisfaction: The level of coordination factors has the highest average score of 3.15, while the factor of service costs has the lowest average score of 2.82.

2) The strategies for improving The objectives of this article are: To study the level of service quality and customer satisfaction of hospital service recipients in the case study. To propose guidelines for improving service quality for hospital service recipients in the case study. The research follows a quantitative approach, using the service quality development concept based on the SERVQUAL theory as the research framework. The study area is the hospital in the case study. The sample group consists of 385 hospital service recipients, including those attending follow-up appointments for chronic diseases, emergency and accident cases, and common colds. The sampling method is non-probability sampling with convenience sampling applied. The research tool used is a quantitative instrument, specifically a questionnaire. Data analysis is conducted using basic statistics, including mean, percentage, and standard deviation. The research findings indicate that: Service quality: The tangible aspects of service

quality had the highest mean score of 3.30, while recognition and understanding of service users had the lowest mean score of 3.03. Customer satisfaction: The coordination factor had the highest mean score of 3.15, while service costs had the lowest mean score of 2.82. Guidelines for improving hospital service quality: There are four key approaches: Approach 1: Flexible personnel management. Approach 2: Support and development of professional skills. Approach 3: Enhancing personnel resource efficiency. Approach 4: Strengthening the workforce.

Findings from this study provide insights into the level of service quality and customer satisfaction, which can be used to identify strategies for enhancing service quality. g the quality of service for hospital patients in the case study include four approaches: Strategy (1) Flexible personnel management Strategy (2) Supporting and developing professional skills Strategy (3) Enhancing the efficiency of human resource utilization Strategy, and (4) Strengthening the workforce

Keywords: Service Quality; Patient Satisfaction; Service Efficiency; Hospital Service

บทนำ

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการจึงมีความสำคัญในการพัฒนามาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น ปัจจุบัน การพัฒนาและรักษาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลในประเทศไทยได้รับการประเมินและรับรองโดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ซึ่งเป็นองค์การมหาชนที่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2552 โดยมีหน้าที่กำหนดมาตรฐานและรับรองคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาล งานวิจัยของ Piyaned (2024) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยในในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองการให้บริการ ความมั่นใจในการบริการ และความเห็นอกเห็นใจและเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังของพวกเขา ส่วนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง แต่ด้านอื่น ๆ ต่ำกว่าความคาดหวัง ผลการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างในการวิจัยเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการให้บริการและการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น การปรับปรุงกระบวนการให้บริการหรือการใช้เทคโนโลยีในขั้นตอนการ

ให้บริการ รวมถึงขั้นตอนการติดตามนัดหมายที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้

พื้นที่วิจัยของการศึกษานี้คือโรงพยาบาลในกรณีศึกษา ซึ่งเป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ และเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากคุณภาพการบริการ ปัญหาสำคัญที่พบคือ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในบางด้าน เช่น การตอบสนองของบุคลากรและการเข้าถึงบริการที่สะดวกและมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ความต้องการหลักของการวิจัยนี้คือการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงการนำแนวทางหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาปรับปรุงระบบการให้บริการ นักวิจัยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลและมีบทบาทในการศึกษาและพัฒนาการบริการสุขภาพขององค์กรมาโดยตลอด จึงสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงตามความเหมาะสม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายนี้ เช่น การศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของ Piyaned (2024) ซึ่งวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมมีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ขณะที่ด้านอื่น ๆ เช่น ความน่าเชื่อถือและการตอบสนองต่อผู้รับบริการยังมีช่องว่างที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานบริการของโรงพยาบาลกับประสิทธิภาพในการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งระบุว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้โรงพยาบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา เพื่อพัฒนาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและคุณภาพที่ได้รับจริง รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการในโรงพยาบาลกรณีศึกษาในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ซึ่งรวมถึงการวิจัยเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับบุคลากรทางการแพทย์และผู้บริหารโรงพยาบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างเป็นระบบและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

จากการทบทวนบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ พบว่าแนวความคิดจาก Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ได้เน้นถึงความสำคัญของการสร้างคุณภาพการบริการที่ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและรักษาระดับมาตรฐานอย่างยั่งยืน คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยหลักในการทำให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่ดีมีคุณภาพ ลดปัญหาทางการแพทย์ และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา นอกจากนี้ยังมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล และส่งเสริมสุขภาพประชาชนอีกด้วย การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการบริการสุขภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากปัจจัยหลายด้าน ซึ่งส่งผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ การมีอุปกรณ์เครื่องวัดความดันเพียงพอ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในผู้ให้บริการ และการตอบสนองของผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและเข้าใจผู้ใช้บริการได้ดี พื้นที่วิจัยคือโรงพยาบาลในกรณีศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากคุณภาพการบริการ โดยนักวิจัยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและมีส่วนร่วมในการศึกษาและพัฒนาการบริการสุขภาพภายในองค์กรมาโดยตลอด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายนี้ เช่น การศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล และการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาล ซึ่งได้มีการวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการและประสิทธิภาพในการให้บริการทางการแพทย์ โดยมีงานวิจัยจากหลายแหล่งที่ได้ระบุถึงความสำคัญของการสร้างมาตรฐานและการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทความวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา และนำเสนอแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา ผลการศึกษาจะนำเสนอในภาพรวมเพื่อให้ผู้สนใจนำไปใช้เป็นแนวทางในการเข้ารับบริการโรงพยาบาลกรณีต่อไป และโรงพยาบาลกรณีศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการบริการและสร้างความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

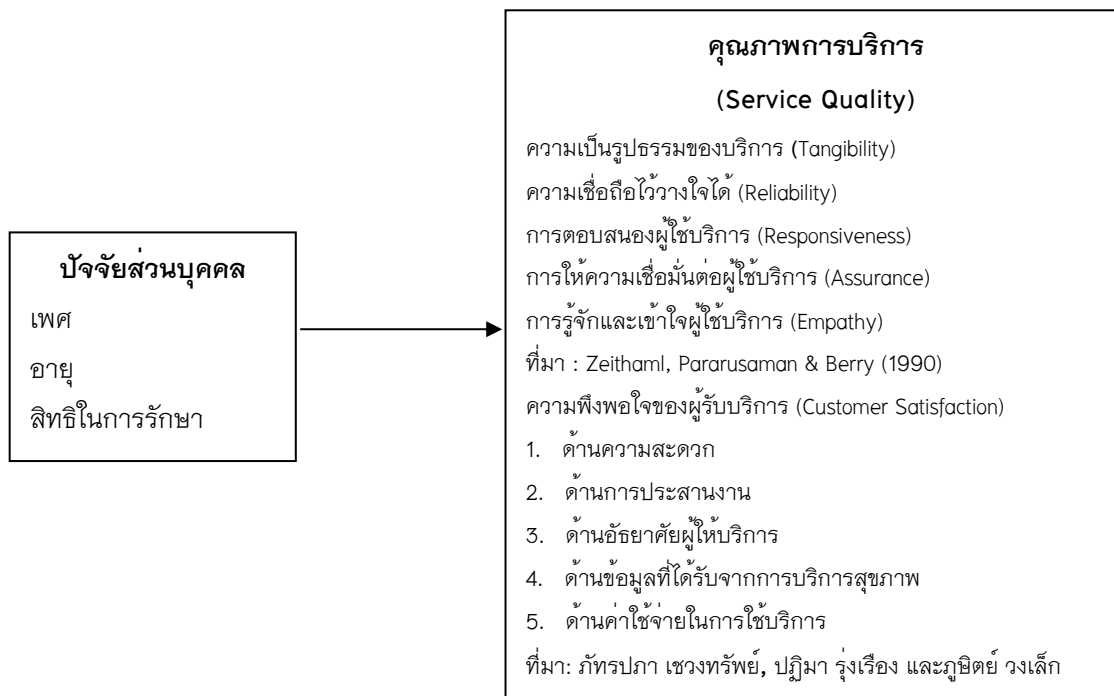
การเพิ่มคุณภาพการบริการ Jasmand et al. (2020) ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านเทคโนโลยี ด้านการสนับสนุนจากองค์กร และด้านความพึงพอใจของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มคุณภาพการบริการ และ Yusoff & Othman (2019) ในการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลนั้น มีการนำเสนอวิธีการต่าง ๆ ด้านการจัดการกระบวนการทางคลินิก การใช้เทคโนโลยีในระบบบริการสุขภาพ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มคุณภาพการบริการประสิทธิภาพการบริการ Intrarat, Boonyarataphan and Sian-salai (2014) ปัจจัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติ 0.05 พบจุดแข็งคือผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดีสภาพแวดล้อมสะอาดเรียบร้อย จุดอ่อน คือ บุคลากรไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการ โอกาสคือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ อุปสรรค คือ จัดจ้างล่าช้า ขาดผู้จ้างเหมาบริการที่มีความสามารถและมีคุณภาพ และ Songwatcharaphon (2010) ประสิทธิภาพการจัดการบริการของเทศบาลในเขตพื้นที่ภาคกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยส่วนบุคคลตามเพศและอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดบริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการของเทศบาล คือ การพัฒนาองค์กรรองรับมา, การพัฒนาปัจเจกบุคคลและการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ Sangharak (2013) โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Navarat, Supap, Phitchapraorn and Wiroj (2019) ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทั้งโดยรวมและรายด้านคือ ด้านความสามารถเชิงวิชาชีพ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความห่วงใยเชื้ออาทรอาจมีสาเหตุมาจากลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่จบชั้นประถมศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าผู้ป่วยสูงอายุ ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าและผู้ป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากกว่าผู้ป่วยกลุ่มอื่น ประกอบกับการที่พยาบาลประจำหอผู้ป่วยปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิมีประสบการณ์ดูแลผู้ป่วยระบบกระดูกและข้อมากกว่า 2 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน และเฉพาะทาง 1 คน มีการมอบหมายงานแบบทีมเจ้าของไข้ (primary nursing team) โดยให้การดูแลผู้ป่วยในทีมอย่างต่อเนื่องครอบคลุม สนใจ ใส่ใจ พุดคุย ยิ้มแย้ม และช่วยเหลือรวดเร็ว ซึ่งสนับสนุนด้วยข้อคำถามแต่ละด้าน ที่มี

คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า คุณลักษณะของพยาบาล เช่น ความสามารถทางด้านเทคนิค/ความเป็นมืออาชีพ การให้ข้อมูลด้านสุขภาพเคารพผู้ป่วย พยาบาลมีความเอื้ออาทร แสดงออกเช่น ยิ้มแย้ม ดูแล เคารพผู้ป่วย และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม การดูแลช่วยเหลือสนับสนุน และความรวดเร็วในการตอบสนองคำร้องขอของผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในบริการพยาบาล

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของการเพิ่มคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, 1988) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรณีศึกษา

(Chanita, 2024)

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย เชิงปริมาณ พื้นที่วิจัยคือ โรงพยาบาลในกรณีศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา จำนวน 385 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1963) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่

แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการกลุ่มโรคประจำตัวและอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน 385 คน คัดเลือกโดยใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) และใช้ การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผ่านการคัดกรองเบื้องต้นจากการสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 1 ชนิด ได้แก่ 1.แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ส่วนที่ 3 ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) และได้รับการตรวจสอบคุณภาพโดยใช้ Index of Item-Objective Congruence (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา จำนวน 30 ราย (ที่ไม่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างหลัก) และทดสอบ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Coefficient of Reliability) ตามวิธีของ Cronbach (1990) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.976 ซึ่งอยู่ในระดับ ดีมาก (Excellent) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 68 โดยใช้วิธีการสำรวจ 2 รูปแบบ ได้แก่ 1. การแจกแบบสอบถามเป็นเอกสารและสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยอธิบายรายละเอียดของแบบสอบถามให้กับผู้ตอบและทำการรวบรวมข้อมูล 2. การแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลเองและส่งคืนภายหลัง การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณ นำมาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การ วิเคราะห์เอกสาร และ สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผลการวิจัยระดับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.29	0.97	ปานกลาง
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.28	1.19	ปานกลาง
3. การตอบสนองของผู้ให้บริการ	3.11	1.22	ปานกลาง
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	3.09	1.22	ปานกลาง
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.03	1.19	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.16	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า 1) ด้านคุณภาพการบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.16 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 4) ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.11 5) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.09 และ 6) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.03

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการรับบริการ	3.15	1.20	ปานกลาง
2. การประสานงานของแต่ละแผนก	3.02	1.19	ปานกลาง
3. อธิยาศัยผู้ให้บริการ	2.99	1.21	ปานกลาง
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ	2.82	1.13	ปานกลาง
5. ชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	2.85	1.20	ปานกลาง
รวม	2.96	1.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.96, S.D. = 1.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกในการรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.15) รองลงมาคือ ด้านการประสานงานของแต่ละแผนก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.02) ด้านอธิยาศัยผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.99) ด้านชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.85) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.82) ตามลำดับ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา ใช้วิธีการวิเคราะห์ SWOT สามารถสรุปได้เป็นตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลในกรณีศึกษา

TOWS Matrix Analysis	Internal Strengths (S) S1	Internal Weaknesses (W) W1, W2, W3
External Opportunities (O) O1	SO แนวทางเชิงรุก “การพัฒนาคุณภาพบริการอย่าง รอบด้าน” (S1, O1)	WO แนวทางเชิงแก้ไข “การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ ทรัพยากรบุคลากร” (W1, W2, W3, O1)
External Threats (T) T1	ST แนวทางเชิงป้องกัน “การสนับสนุนและพัฒนา ความสามารถทางวิชาชีพ” (S1, T1)	WT แนวทางเชิงรับ “การเสริมทัพบุคลากร” (W1, W2, W3, T1)

ตารางที่ 3 พบว่า แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา มี 4 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 การจัดการบุคลากรแบบยืดหยุ่น แนวทางที่ 2 การสนับสนุนและพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพ แนวทางที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรบุคลากร และแนวทางที่ 4 การเสริมทัพบุคลากร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 1) ด้านคุณภาพการบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.16 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 4) ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.11 5) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.09 และ 6) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.03 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Napaporn (2024) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khemphong and Yurathai (2523) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราชผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อแยกเป็น

รายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 1) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ระดับดี 2) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ระดับดี 3) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ระดับดี 4) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ระดับปานกลาง และ 5) ความเชื่อถือไว้วางใจ ระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Witoon, Thipkhumporn & Siriporn (2016) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของข้าราชการตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตอบสนองทันทีเมื่อร้องขอพยาบาลใส่ใจและห่วงใยสุขภาพพยาบาลให้ความเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจ ซึ่งรับรู้ในระดับปานกลาง 2) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา ภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกในการรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมาคือ ด้านการประสานงานของแต่ละแผนก อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.02 ด้านอัตรากำลังผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.99 ด้านชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.85 และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.82 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thanyarat & Suthiphon (2023) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการประสานงานของงานบริการและด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา มี 4 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 การจัดการบุคลากรแบบยืดหยุ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sunisa and Thanomwan (2015) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสำนักวิชาศึกษาทั่วไปมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในทศวรรษหน้าผลการวิจัยพบว่า ด้านการจัดองค์การ การจัดโครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นการบริหารงานแบบแนวราบเพื่อกระจายอำนาจมีการกำหนดข้อกำหนดการจ้าง (TOR) ที่ชัดเจนมีการวิเคราะห์ภาระงานเพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานมีจุดการให้บริการนักศึกษาแบบ One Stop Service มีการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ร่วมกันและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างคณะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wanatda (2020) ศึกษาเรื่องศึกษารูปแบบสวัสดิการยืดหยุ่นที่เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร กรณีศึกษาการทางพิเศษแห่งประเทศไทยผลการวิจัยพบว่าผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยจึงใคร่ศึกษาระบบการจัดสวัสดิการของหน่วยงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยและนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการจัดระบบสวัสดิการตามความต้องการของบุคลากรหรือรูปแบบสวัสดิการยืดหยุ่นที่เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร อันเป็นแนวคิดระบบสวัสดิการรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นการจัดสวัสดิการให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะบุคลากรในแต่ละกลุ่มผ่านหลักการจัดสวัสดิการที่สำคัญ 5 ประการทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลที่เป็นรูปธรรมสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการพัฒนาระบบการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบันต่อไป อันเป็นการ

สร้างแรงจูงใจในการดำรงอยู่ของบุคลากร และดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพให้มาทำงานกับองค์กรอันจะนำพาองค์กรไปสู่การพัฒนานวัตกรรมและการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน แนวทางที่ 2 การสนับสนุนและพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wilawan & Wipawee (2017) ศึกษาเรื่องรูปแบบและกลไกการนำองค์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีของกิจกรรมพัฒนาวิชาชีพไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในรูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาทั้งระบบในบริบทจังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบและกลไกการนำองค์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีของกิจกรรมพัฒนาวิชาชีพไปใช้ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งสถานศึกษา ประกอบด้วย รูปแบบการจัดการเรียนการสอนซึ่งคณะครูเลือกอย่างอิสระจากแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา และรูปแบบการบริหารสถานศึกษา ได้แก่ รูปแบบการบริหาร R A L Model เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและ 2) ผลการนำองค์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ พบว่า สมรรถนะทั่วไปของผู้เรียนหลังการใช้รูปแบบและกลไก ของทั้ง 2 โรงเรียนสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบและกลไก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสมรรถนะของครูและผู้บริหารสถานศึกษาหลังการใช้รูปแบบและกลไกอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pikul and Orphin (2015) ศึกษาเรื่องรูปแบบการร่วมมือกันพัฒนาวิชาชีพที่ส่งเสริมความเชี่ยวชาญด้านการสอนของอาจารย์ที่พัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการร่วมมือกันพัฒนาวิชาชีพเอสยูทีโกลมีความสมเหตุสมผลมีประสิทธิภาพคือ ความรู้ความเข้าใจของอาจารย์เกี่ยวกับการสอนที่พัฒนาการคิดขั้นสูงหลังการใช้รูปแบบการร่วมมือกันพัฒนาวิชาชีพสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการร่วมมือกันพัฒนาวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจารย์มีพัฒนาการความเชี่ยวชาญด้านการสอนสูงขึ้นตามลำดับทุกคนและความสามารถในการคิดขั้นสูงของนักศึกษาสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอาจารย์กลุ่มวิศวกรรมศาสตร์มีความเห็นวาทูปแบบที่พัฒนาขึ้นส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาวิชาชีพและการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการคิดขั้นสูงรวมทั้งนักศึกษากลุ่มวิศวกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการคิดขั้นสูงของอาจารย์ระดับมากที่สุด แนวทางที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aniwat & Mattana (2024) ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มี 4 องค์ประกอบ คือ (1) การบริหารจัดการและสร้างความปลอดภัยให้กับข้อมูล (2) การบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพของระบบ (3) การพัฒนาฟังก์ชันการทำงานเพื่อจัดการบุคลากรแบบองค์รวม และ (4) การพัฒนาระบบวิเคราะห์และรายงานเพื่อการบริหาร 2) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า ระบบฯ จะต้องเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถจัดการข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ลดความซ้ำซ้อนทำงานได้รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูง มีการจัดเก็บข้อมูลแบบ Big Data ร่วมกับระบบปัญญาประดิษฐ์

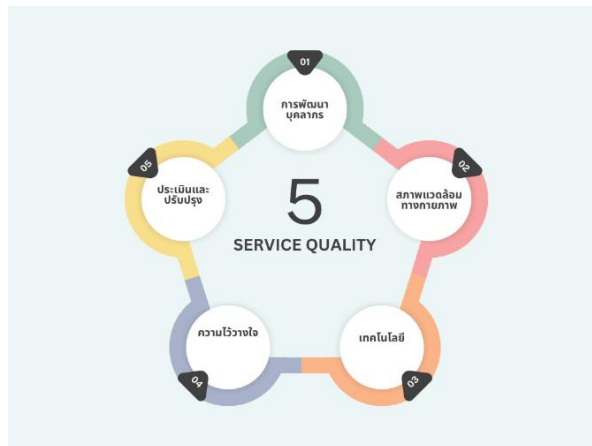
(AI) เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ และพยากรณ์ มีมาตรการรักษาความปลอดภัยและปกป้องข้อมูล รองรับการทำงานเชื่อมโยกับระบบอื่น ควรลงทุนระบบอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า และพัฒนาให้ใช้ได้จริงและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaliya, Benjawan & Manee (2012) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารสวนตำบลในจังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารสวนตำบลในจังหวัดอุดรดิตถ์ได้แก่การมีส่วนร่วมการวางแผนและบริหารกำลังคน สอดคล้องกับภารกิจและความจำเป็นส่งเสริมสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีระบบการบริหารผลงานที่เน้นประสิทธิภาพประสิทธิผลและความคุ้มค่าความโปร่งใสในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และแนวทางที่ 4 การเสริมทัพบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thanan, Pongsin and Phrit (2018) ศึกษาเรื่องการนำเสนอกลยุทธ์การบริการการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการเพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะกำลังพลของกองทัพบกไทย ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การบริการการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการเพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะกำลังพลของกองทัพบกไทยประกอบด้วย 3 กลยุทธ์หลักกลยุทธ์ที่ 1. ปฏิรูปการบริการการเรียนการสอนที่มุ่งสมรรถนะกำลังพลด้านความมีวินัยและเสียสละการมุ่งผลสัมฤทธิ์และความเชี่ยวชาญในอาชีพกลยุทธ์ที่ 2.ปฏิรูปการบริหารหลักสูตรโดยที่มุ่งสมรรถนะกำลังพลด้านจริยธรรมและการมุ่งผลสัมฤทธิ์และกลยุทธ์ที่ 3.ปฏิรูปการบริหารการวัดและประเมินผลที่มุ่งสมรรถนะกำลังพลด้านความมีวินัยและเสียสละการมุ่งผลสัมฤทธิ์และความเชี่ยวชาญในอาชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yutthasak (2017) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การบริหารงานวิชาการของวิทยาลัยการทัพอากาศตามแนวคิดการเสริมสร้างสมรรถนะผู้นำระดับยุทธศาสตร์ของกองทัพอากาศ ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปของการจัดการศึกษาในปัจจุบัน ไม่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างการบริหารงานวิชาการของแต่ละสถานการศึกษาและนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองทัพอากาศในด้านเอกภาพของความพยายามและเป้าหมายร่วมในการเสริมสร้างสมรรถนะผู้นำและผลผลิตไม่สอดคล้องกับความต้องการสมรรถนะการบริหารจัดการของบุคลากรกองทัพอากาศ

องค์ความรู้ใหม่จากวิจัย

การออกแบบและพัฒนาระดับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษาที่มีข้อค้นพบสำคัญสามารถออกแบบในลักษณะของผังมโนทัศน์ที่เชื่อมโยงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลได้ตามนี้ การออกแบบและพัฒนาระดับคุณภาพการบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา มีข้อค้นพบสำคัญของกระบวนการเพิ่มคุณภาพการบริการ ปัจจัยทั้ง5ที่ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการ

ตัวอย่าง

การออกแบบและพัฒนาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา ตามกระบวนการเพิ่มคุณภาพการบริการ 5 ขั้นตอน ซึ่งเรียกว่า Service quality มีดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนกระบวนการเพิ่มระดับคุณภาพการบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา (ชนิตา, 2568)

องค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการวิจัย เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของการเพิ่มคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ และปลอดภัยสำหรับผู้ป่วยและบุคลากร ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยี ในการจัดเก็บข้อมูลผู้ป่วยรวมถึงระบบจองคิวและติดตามนัด ปัจจัยด้านความไว้วางใจโดยการเพิ่มช่องทางรับข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนและนำไปปรับปรุง และการประเมินและปรับปรุงตรวจสอบคุณภาพและพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยหลักเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ระดับคุณภาพการบริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความเชื่อมโยงกัน เช่น บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและสภาพแวดล้อมการบริการที่ดีสามารถเพิ่มความไว้วางใจและการตอบสนองที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่สุด การส่งเสริมปัจจัยเหล่านี้ย่อมมีประสิทธิภาพจะช่วยยกระดับคุณภาพบริการในโรงพยาบาลได้อย่างยั่งยืนและการกลับมาให้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

สรุป

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 1) ด้านคุณภาพการบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.16 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 4) ด้านการตอบสนองของผู้

ให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.11 5) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.09 และ 6) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.03 2) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา ภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกในการรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมาคือ ด้านการประสานงานของแต่ละแผนก อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.02 ด้านอัตรากำลังผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.99 ด้านชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.85 และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.82 ตามลำดับ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา มี 4 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 การจัดการบุคลากรแบบยืดหยุ่น แนวทางที่ 2 การสนับสนุนและพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพ แนวทางที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรบุคลากร และแนวทางที่ 4 การเสริมทัพบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 นำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้ 1) ช่วยให้การทราบระดับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการและทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและแก้ไขได้รวดเร็ว 3) ช่วยให้แก้ไขข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ

1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา มี 4 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 การจัดการบุคลากรแบบยืดหยุ่น สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากร แนวทางที่ 2 การสนับสนุนและพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการส่งบุคลากรไปศึกษาอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อนำความรู้มาพัฒนาทักษะบุคลากรในโรงพยาบาล แนวทางที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรบุคลากร สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการฝึกทักษะการทำงานร่วมกับและการประสานงานกันรวมถึงการสร้างแรงจูงใจความรู้สึกเชื่อมั่นในการทำงานมากขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมกำลังใจและกำลังใจพร้อมมีทักษะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และแนวทางที่ 4 การเสริมทัพ

บุคลากร สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยมีการนำกระบวนการทำงานมาจัดลำดับขั้นตอนช่วยลดการทำงานที่ซับซ้อนลงเพื่อลดภาระงานบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรทำวิจัยในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) ศึกษาปัจจัยภายในที่มีผลต่อบุคลากร 2) ศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 3) การศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการในโรงพยาบาล

หมายเหตุ ผลงานวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งวัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เรื่องแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการโรงพยาบาลในกรณีศึกษา

References

- Amonrada, T., & Wuttigrai, N. (2023). The Use of Telemedicine Systems to Improve The Quality of Healthcare Services in Hospitals in the Bangkok Metropolitan Area and Its Suburbs. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 1–12.
- Aniwat, K., & Mattana, W. (2024). Human resource information system for the primary educational service area office. *Journal of MCU Buddhapanya*, 9(6), 155–169.
- Busaran, L. (2022). *The Study of Influence of Service Quality Affecting on Customer Satisfaction in Using Tire Service Center* [Master's Thesis, Mahidol University].
- Chaliya, O., Benjawan, S., & Manee, C. (2012). Strategic Human Resource Management for Increasing Job Efficiency of Sub–District Administrative Organization Officers in Uttaradit Province. *Journal of Graduate Studies in Northern Rajabhat Universities*, 2(2), 161–172.
- Koinapa, S., & Saowaluk, J. (2022). The Effect of Service Quality on Behavioral Intention of fort Suranari Hospital Users. *Nakhon Ratchasima College Journal Humanities and Social Sciences*, 16(1), 33–45.
- Napaporn, B. (2024). The Satisfaction of Out–Patients Department Service in The Suddhavej hospital Faculty of Medicine Mahasarakham University. *Journal of Nursing and Health Sciences*, 4(1), 7–17.
- Pawinee, T. (2017). The Importance of Service Quality for Business Success. *Kasem Bundit Journal*, 18(1), 219–231.
- Piyaned, C. (2024). Service quality of Outpatient and Inpatient departments, Community Hospital. *Journal of Health Sciences Scholarship*, 11(1), 1–17.

- Ratthanan, R., Pongsin, W., & Phrit, S. (2018). Proposed Management Strategies for In-service Education to Enhance the Personnel Competency of the Royal Thai Army. *Journal of Education, Chulalongkorn University*, 46(1), 87–99.
- Sukanya, M., & Boonchird, P. (2013). Service Quality of Community Hospital, Pathum Thani Province. *Graduate School Journal of Valaya Alongkorn Rajabhat University Under the Royal Patronage*, 7(1), 36–47.
- Sutad, W., & Kanokporn, C. (2022). Effects of Service Quality and Delivery Efficiency on Customers' Continued Use of Maintenance Services. *Social Science Journal of Prachachuen Research Network*, 4(2), 1–16.
- Thanyarat, S., & Suthiphon, M. (2023). Satisfaction of Clients at HRH Princess Chakri Sirindhorn Medical Center. *Eau heritage journal science and Technology*, 9(1), 87–96.
- Wachira, K., & Kittithat, Y. (2022). Quality service of juvenile and family court office of the court nakorn si thammarat province. *Procedia of multidisciplinary research article*, 68(1), 10.
- Wilawan, P., & Wipawee, S. (2017). A Model and Mechanisms for Applying Knowledge Gained from Best Practices in Professional Development Activities to Enhance the Quality of Education for the Whole School System in the Context of Phayao. *Journal of Chandrakasemsarn*, 29(2), 16–239.
- Witoon, N., Thipkhumporn, K., & Siriporn, J. (2016). Expectation and perception of police officers in metropolitan area toward police general hospital service quality. *Journal of the Police Nurses and Health Science*, 8(1), 82–96.
- Yutthasak, P. (2017). Academic Management Strategy of the Air War College According to the Concept of Strategic-level Leadership Competencies Enhancement of Royal Thai Air Force. *Journal of Education*, 45(1), 176–193.