

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของ เชียงใหม่รามเฮลธ์ เซนเตอร์ Customers Satisfaction Towards Service Quality of Chiangmai Ram Health Center

ชญานิศวรรค์ โชติพิพิฑย์กุล* และอดิศักดิ์ ชีรานุกพัฒนา**

บทคัดย่อ

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของ เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของ เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้รับบริการของ เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ 4 ศูนย์บริการคือ ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์ผิวหนังและความงาม ศูนย์ตรวจ สุขภาพ และศูนย์กายภาพบำบัด จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และและการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ โดยใช้สถิติ Paired t-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับ การศึกษาคือปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ส่วนใหญ่ศูนย์การแพทย์ที่รับบริการ ที่เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ ครั้งนี้ คือ ศูนย์ตรวจสุขภาพ จำนวนครั้งในการรับบริการที่ เชียงใหม่รามเฮลธ์เซนเตอร์ 1-5 ครั้ง ช่วงเวลาที่มารับบริการที่ เชียงใหม่ราม เฮลธ์เซนเตอร์ 8.00 น.-12.00 น. ระยะเวลาที่มารับบริการที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม น้อยกว่า 1 ปี ภูมิลำเนาอำเภอเมืองเชียงใหม่ ค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้ 1,001-2,000 บาท เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่เชียงใหม่เฮลธ์ เซนเตอร์ คือ มีมาตรฐานในการรักษาพยาบาล

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่เชียงใหม่ ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ แนวคิดคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้ไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการรับประกัน ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ ด้านความเอาใจใส่ การเข้าใจ รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการในทุกด้าน

ABSTRACT

This study aimed to examine customers satisfaction towards service quality of Chiangmai Ram Health Center. Research population was specified to 400 service users of 4 clinic centers of Chiangmai Ram Health Center: Dental Center, Dermatology and Beauty Center, Health Check-up Center, and Physical Therapy Center. Questionnaires were used as the tool to collect data. Obtained data were, then, analyzed by the descriptive statistics: frequency,

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

percentage, and mean as well as the paired t-test to compare differences between populations' expectation and their perception.

The findings presented that most respondents were single female in the age of 21–30 years old with Bachelor's degree. They were self-employed whose monthly income was less than 20,000 Baht. At the studied time, the majority came to Chiangmai Ram Health Center to take services at Health Check-up Center. They had taken services at Chiangmai Ram Health Center for 1–5 times during 8.00–12.00 hrs for less than a year. Their domicile was in Mueang Chiangmai District. In this time, they spend 1,001–2,000 Baht for service expenses. Reason of choosing Chiangmai Health Center was the medical standard of the studied center.

Results of the comparison study on expectation and perception of service users on service quality of Chiangmai Ram Health Center presented that the respondents satisfied with all five aspects of service quality concept: service tangibles, reliability and creditability, responsiveness, assurance, and understanding the customers.

บทนำ

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในปี 2558 เติบโตจากปีก่อนหน้าจากผลประกอบการของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น โดยมีรายได้รวมจำนวน 1.3 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.5 และมีกำไรสุทธิกว่า 1.6 หมื่นล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.9 จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเป็นทางการ ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่จะผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของอาเซียนตาม “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย (พ.ศ.2547–2551) Medical Hub of Asia” รวมถึงความนิยมดูแลสุขภาพและการปรับเปลี่ยนเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในปี 2559 มีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามทิศทางการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการเติบโตของกลุ่มผู้ป่วยชาวต่างชาติที่เข้ามาทั้งรูปแบบของการรักษาและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical Tourism) และกลุ่มพนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย (Expatriate หรือ EXPAT)

การแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจในด้านต่างๆ นอกเหนือจากการสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจและการควบรวมกิจการ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งสำหรับรองรับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นและ ยังรวมถึงการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ เช่น จัดตั้งศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง เพื่อเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน และการให้บริการแบบครบวงจร รวมถึงการรักษาด้วยแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 350 เตียง ในเครือโรงพยาบาลรามคำแหง เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2536 ให้บริการสาธารณสุขในระดับตติยภูมิ (Tertiary Medical Care) โดยให้บริการทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยได้รับการรับรองมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และมาตรฐานโรงพยาบาลนานาชาติของสหรัฐอเมริกา (Joint Commission International Accreditation Standard : JCIA) โดย Joint Commission International ประเทศสหรัฐอเมริกา โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับ

ความต้องการของผู้รับบริการ และได้พยายามปรับกลยุทธ์ พัฒนาสินค้าและการบริการทางการแพทย์ โดยเน้นทีมแพทย์เฉพาะทางที่มีความเชี่ยวชาญ (sub-specialty) ทุกสาขาและการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดูแลผู้ป่วย จนทำให้โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการ ดังจะเห็นได้จากจำนวนผู้รับบริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอก จากการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนผู้ป่วยนอก ปี 2556 ถึง 2558 จำนวน 237,561 ราย, 238,130 ราย และ 240,188 รายต่อปีตามลำดับ และมีรายได้จากผู้ป่วยนอก ปี 2556 ถึง 2558 จำนวน 512 ล้านบาท 552 ล้านบาท และ 563 ล้านบาทตามลำดับ (โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม, 2559) คณะผู้บริหารจึงได้ดำเนินกลยุทธ์ในการขยายธุรกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ โดยได้เปิดบริการเชียงใหม่ราม เฮลท์ เซนเตอร์ (Chiangmai Ram Health Center) เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2559 เพื่อเป็นศูนย์ทางการแพทย์ ตั้งอยู่เลขที่ 20 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ บนพื้นที่ 11 ไร่ ห่างจากโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ประมาณ 100 เมตร ประกอบด้วย ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์ผิวหนังและความงาม ศูนย์ตรวจสุขภาพ และศูนย์กายภาพบำบัด เพื่อรองรับต่อจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น เชียงใหม่ราม เฮลท์ เซนเตอร์ เป็นศูนย์ทางการแพทย์ที่ให้บริการรักษาพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ที่มีประสบการณ์พร้อมด้วยอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็วต่อการเข้าถึงการรักษาพยาบาล และบริการตรวจรักษาสุขภาพแบบครบวงจรภายในทีเดียว (One Stop Service) อาคารศูนย์บริการทางการแพทย์ทั้ง 4 ศูนย์ แบ่งพื้นที่ของแต่ละอาคารออกอย่างเป็นสัดส่วน มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอและจะสามารถลดความแออัดจากการให้บริการในสถานที่เดิมของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

การเปิดให้บริการของ เชียงใหม่ราม เฮลท์ เซนเตอร์ อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินการ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเชียงใหม่ราม เฮลท์ เซนเตอร์ ต่อคุณภาพการบริการของ เชียงใหม่ราม เฮลท์ เซนเตอร์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และชำระไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับและศรัทธาของผู้รับบริการเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและรักษาสถานลูกค้าเดิม เพิ่มลูกค้าใหม่ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนอีกด้วย

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (2000 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือ ความมีประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวังไว้ (Expected Performance) โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Customer Dissatisfaction) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้น ตรงกับความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และเมื่อได้รับผลจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Customer Delight)

นกดล รมโพธิ์ (2554: 20) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความรู้สึกของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็ความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้สินค้าและบริการ การวัดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นกิจกรรมที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินผลการสนองความต้องการลูกค้าว่า สิ่งที่สนองตอบไปนั้นตรงตามความต้องการจนเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่เพียงไร ขณะเดียวกัน ความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละรายย่อมไม่มีวันสิ้นสุด ทั้งยังเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่ลูกค้าอาจจะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจในอดีตด้วยเหตุผลนี้ องค์กร บริษัทต่างๆ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถพัฒนาสินค้าและบริการให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที

2) แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster New World Dictionary, 1988 อ้างใน ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์, 2541) อธิบายความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์ในอนาคตในสิ่งที่ดี โดยที่ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นการคาดการณ์ในอนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

Zeithaml et al. (1990) อธิบายว่าความคาดหวังของบุคคลได้รับอิทธิพลจาก 4 ปัจจัย คือ ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์เดิม การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ และการประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการ

เพชร हालาด (2538) กล่าวถึงความคาดหวังว่า ความคาดหวังของแต่ละบุคคลถูกตั้งขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการ จึงจะเห็นได้ว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการในสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมี ความคาดหวังว่าให้สิ่งนั้น ๆ เกิดขึ้นและจะดำเนินการใดๆ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของความต้องการนั้น ๆ และถ้าความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลนั้นจะมีความต้องการที่สูงขึ้นและจะก่อให้เกิดความคาดหวังที่สูงขึ้นตามลำดับ

3) แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster New World Dictionary, 1988 อ้างใน ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์, 2541) อธิบายว่าการรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) กล่าวถึงการรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลเลือกสรรจัดระบบของสิ่งเร้าที่บุคคลสัมผัสได้ให้เป็นภาพที่มีความหมาย ตามความรู้สึกนึกคิดของตนและกล่าวถึงคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้จะมีอยู่ 2 ด้าน คือ

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ (Technical Quality of the Outcome) จะเกี่ยวข้องกับผลของการบริการที่ลูกค้าได้รับ เช่น การใช้เครื่องมือทางการแพทย์เพื่อรักษาพยาบาลให้หายจากการเจ็บป่วย

2. คุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional Quality of the Process) จะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของช่วงเวลาของความจริงและพฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น การรับคำสั่งแพทย์ (Doctor Order) ในการให้การรักษาแก่พยาบาลและพยาบาลได้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น เช่น การเจาะเลือด การฉีดยา เป็นต้น

4) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster New World Dictionary, 1988 อ้างใน ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541) อธิบายว่า คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศ หรือสิ่งที่ดีกว่าอื่น ๆ

Parasuraman, 1990 คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของบริโภคคือการประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวมว่า มีความดีเลิศหรือดีกว่าเหนือบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป ได้สรุปเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า SERVQUAL โดยประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงความสะอาดต่าง ๆ ซึ่งมีเกณฑ์ประเมินย่อยดังนี้

- 1.1 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
- 1.2 ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
- 1.3 การแต่งกายของพนักงาน
- 1.4 สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ๆ ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุก ๆ ครั้งของบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ ซึ่งมีเกณฑ์ประเมินย่อยดังนี้

- 2.1 การรักษาเวลาในการให้บริการ
- 2.2 ความเห็นใจและความเชื่อมั่นเมื่อมีปัญหา
- 2.3 การพึงพาได้
- 2.4 การรักษาสัญญาในการให้บริการ
- 2.5 การรักษาข้อมูลของลูกค้า

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ซึ่งมีเกณฑ์ประเมินย่อยดังนี้

- 3.1 ความสามารถในการกำหนดเวลาในการให้บริการ
- 3.2 การตอบสนองในการได้รับบริการ
- 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
- 3.4 ความพร้อมในการให้บริการ

4. การรับประกัน ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา ท่าทาง และมี

มารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์ประเมินย่อยดังนี้

- 4.1 ความเชื่อมั่น ไว้วางใจในชื่อเสียงและความมั่นคง
- 4.2 ความรู้สึกปลอดภัยในการทำธุรกรรม
- 4.3 ความสุภาพของพนักงาน
- 4.4 ความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน

5. ความเอาใจใส่ การเข้าใจ รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน ซึ่งมีเกณฑ์ประเมินย่อยดังนี้

- 5.1 ความเพียงพอของประเภทของบริการที่ให้บริการ
- 5.2 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน
- 5.3 การรู้ความต้องการของลูกค้าของพนักงาน
- 5.4 ความจริงใจต่อลูกค้าขององค์กร
- 5.5 ความสะดวกด้านเวลาให้บริการ

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธิดารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ปกครองที่พาบุตรหลานมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 420 ราย ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะภายนอก ด้านความสามารถ ด้านความสะดวก และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรกคั้งนี้ ด้านความสะดวก ได้แก่ มีการนัดหมายล่วงหน้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ด้านความสามารถ ได้แก่ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ ด้านความสุภาพ ได้แก่ กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ด้านความไว้วางใจ ได้แก่ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้แก่ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่

บุคลากรของโรงพยาบาลมีความรู้ความสามารถให้บริการอย่างมืออาชีพ และถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ด้านประสิทธิผล ได้แก่ แพทย์และบุคลากรของโรงพยาบาลสามารถช่วยเหลือคนไข้ฉุกเฉินได้ทันที่ทั้งที่ ด้านความปลอดภัย ได้แก่ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความปลอดภัยและปลอดภัยปราศจากเชื้อโรค

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้รับบริการของ เชียงใหม่รวม เฮลท์ เซนเตอร์ 4 ศูนย์บริการคือ ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์ผิวหนังและความงาม ศูนย์ตรวจสุขภาพ และ ศูนย์กายภาพบำบัด จำนวน 400 ราย

การพัฒนาแบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถามแล้วนำไปสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม 0.979 ซึ่งเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0.60–1.00 (เกียรตินาคา ศรีสุข, 2552: 144) จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูงเป็นที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคู่ต่าง ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

คะแนน	ระดับความคาดหวัง/ระดับการรับรู้
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

คะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยโดยการอ่านค่าจากระดับความคาดหวังและการรับรู้ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.21 – 5.00	มีความคาดหวัง/ การรับรู้มากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคาดหวัง/ การรับรู้มาก
2.61 – 3.40	มีความคาดหวัง/ การรับรู้ปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคาดหวัง/ การรับรู้ น้อย
1.00 – 1.80	มีความคาดหวัง/ การรับรู้ น้อยที่สุด

และนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ โดยใช้สถิติ Paired t-test เพื่อศึกษาว่าลูกค้าพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ หรือประทับใจ โดยมีเกณฑ์ในการตัดสินใจ (Kotler, 2000) ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบ	การแปลผล
ระดับความคาดหวัง สูงกว่า ระดับการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05	ไม่พึงพอใจ
ระดับความคาดหวัง ไม่แตกต่างจาก ระดับการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05	พึงพอใจ
ระดับการรับรู้ สูงกว่า ระดับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05	ประทับใจ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.2 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 30.4 สถานภาพโสด ร้อยละ 53.5 ระดับการศึกษาคือปริญญาตรี ร้อยละ 57.0 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 28.4 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 45.8 ส่วนใหญ่ศูนย์การแพทย์ที่รับบริการที่เชียงใหม่รวม เฮลท์ เซนเตอร์ ครั้งนี้ คือ ศูนย์ตรวจสุขภาพ ร้อยละ 44.0 จำนวนครั้งในการรับบริการที่ เชียงใหม่รวมเฮลท์เซนเตอร์ 1-5 ครั้ง ร้อยละ 64.2 ช่วงเวลาที่มารับบริการที่ เชียงใหม่รวม เฮลท์เซนเตอร์ 8.00 น.-12.00 น. ร้อยละ 48.8 ระยะเวลาที่มารับบริการที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 33.5 ภูมิลำเนาอำเภอเมืองเชียงใหม่ ร้อยละ 44.0 ค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้อยู่ที่ 1,001-2,000 บาท ร้อยละ 30.5 เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่เชียงใหม่เฮลท์ เซนเตอร์ คือ มีมาตรฐานในการรักษาพยาบาล ร้อยละ 71.8

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่เชียงใหม่รวม เฮลท์ เซนเตอร์ พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ย โดยวิธีเปรียบเทียบ Paired T Test ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการรับประกันให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ การเข้าใจ รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่เชียงใหม่รวม เฮลท์ เซนเตอร์ในทุกด้าน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของ เชียงใหม่รวม เฮลท์ เซนเตอร์ อภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ อาคารสถานที่ มีความสะอาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธิดารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรก คือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันทา (2554) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ มีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เทพวรรณ (2557) ที่ศึกษาการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้สูงสุดลำดับแรกคือโรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย

ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ แพทย์มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิตารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันทา (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และความเชื่อถือได้ของศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เทพวรรณ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้สูงสุดลำดับแรกคือโรงพยาบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานที่สะอาด และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ยา เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์การแพทย์มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิตารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ที่ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือพยาบาล และเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธีรวิทย์ นันทา (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือความเต็มใจในการให้บริการ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เทพวรรณ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้สูงสุดลำดับแรกคือ โรงพยาบาลมีแพทย์และบุคลากรที่ให้คำปรึกษาและสื่อสารกับผู้ป่วยด้วยความเชื่อมั่นในวิชาชีพ

ด้านการรับประกัน ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเชื่อมั่นต่อความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธีรวิทย์ นันทา (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความสะอาด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธิตารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้

ด้านความเอาใจใส่ การเข้าใจ รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ แพทย์ให้บริการตรวจวินิจฉัย และให้คำอธิบายการรักษาโดยละเอียด ซึ่งไม่

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชิดารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชีรวิทย์ นันทา (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงใจ เทพวรรณ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีกรรับรู้สูงสุดลำดับแรกคือโรงพยาบาลเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สะดวกสำหรับผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของ เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการ โดยรวม เมื่อศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน คุณยบริการที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ภูมิลาเนา และคำรักษาพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในทุกปัจจัย ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับลำดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย และปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจบางเรื่อง รวมถึงปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ แต่ยังมีบางปัจจัยย่อยที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคำรักษาพยาบาล ช่วงราคา 5,000 บาทขึ้นไปไม่พึงพอใจคือเรื่อง อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์มีความทันสมัย ดังนั้น เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการทราบว่า เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ใตบ้างที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน มาใช้ในการรักษาพยาบาลให้ผู้รับบริการทราบ เช่น การรักษาแบบวารีบำบัด Hydrotherapy ของศูนย์กายภาพบำบัด

ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ แต่ยังมีบางปัจจัยย่อยที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ อายุ 41-50 ปี และจำแนกตามคำรักษาพยาบาล 5,000 บาทขึ้นไป ไม่พึงพอใจคือ พยาบาลและบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคำรักษาพยาบาล น้อยกว่า 1,000 บาท ไม่พึงพอใจเรื่องการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่นัดหมาย ดังนั้นเชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการอบรมให้ความรู้กับพยาบาลและบุคลากร เพื่อให้สามารถให้บริการกับผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยเพิ่มการสื่อสารการให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการ และมีการให้บริการที่เป็นไปตามเวลาที่นัดหมายทุกครั้ง หากไม่สามารถให้บริการตามเวลานัดหมายได้ควรแจ้งเหตุผลให้กับผู้รับบริการทราบ และใช้การจัดระบบคิวเข้าพบแพทย์แบบใหม่หรือระบบนัดแพทย์ผ่าน call center และระบบคิวนัดหมายแพทย์เฉพาะทางล่วงหน้า ที่ระบุเวลา ซึ่งมีความชัดเจนมากกว่าเดิม

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ แต่ยังมีบางปัจจัยย่อยที่พบว่ายังไม่พึงพอใจคือ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่พึงพอใจใน กระบวนการทำงาน มีความต่อเนื่อง รวดเร็ว ในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ 51 ปีขึ้นไป ไม่พึงพอใจเรื่อง พยาบาลและบุคลากรมีความเต็มใจใน การให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ อายุ 41-50 ปี ไม่พึงพอใจเรื่อง ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ดีสามารถนำไปปฏิบัติได้ ดังนั้น เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในเรื่อง กระบวนการทำงาน ให้มีความต่อเนื่อง รวดเร็ว และต้องแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ จัดระบบกระบวนการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เพื่อลดระยะเวลารอคอย หากขั้นตอนใดที่ทำให้เกิดการซ้ำซ้อนควรพิจารณาลดขั้นตอนนั้นลง จะทำให้เกิดการบริการที่ รวดเร็วขึ้น ในด้านการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวแก่ผู้รับบริการ ควรมีการติดตามสอบถามอาการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ ทราบผลการรักษาและเพื่อวางแผนการดูแลผู้รับบริการต่อไปให้เกิดความพึงพอใจ

ด้านการรับประกัน ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจและประทับใจต่อคุณภาพบริการด้านนี้ ในทุกปัจจัยย่อย

ด้านความเอาใจใส่ การเข้าใจ รับผิดชอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ แต่ยังมีบางปัจจัยย่อยที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ อายุ 41-50 ปี ยังไม่พึงพอใจคือ พยาบาลและบุคลากรมีความเข้าใจถึงความต้องการและเอาใจใส่ ดูแล ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ พยาบาลและบุคลากรแสดงความจริงใจ ในการให้บริการ และมีการติดตามปัญหา และผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง และผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่มารับบริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม10 ปีขึ้นไปไม่พึงพอใจ ปัจจัยย่อยเรื่องแพทย์ให้บริการตรวจวินิจฉัย และให้คำอธิบายการรักษาโดยละเอียด ดังนั้นเชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในเรื่องนี้ให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะเรื่องอัตรายาคัย ความเป็นมิตร การให้บริการที่แสดงความจริงใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไข เช่น จัดให้มีโครงการให้บริการอย่างไรให้ประทับใจเพื่อเป็นการให้ความสำคัญและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการร่วมกัน นอกจากนั้น ควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามมาตรฐานการดูแลและการให้บริการผู้ป่วย และสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเช่นการดูแลผู้ป่วยเป็นรายบุคคล ตั้งแต่แรกรับจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ รวมทั้งการรักษา มาตรฐานการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากลระดับโรงพยาบาล เพื่อสร้างความแตกต่างและได้เปรียบในการแข่งขันในปัจจุบัน เพื่อเป็นการให้บริการที่เป็นรูปธรรมและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ และให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการมากกว่าความคาดหวัง และทำให้เกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับ เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของ เชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการ โดยรวม ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของเชียงใหม่ ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ ที่สามารถให้บริการสำหรับผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจ แต่จากการศึกษาคั้งนี้ ยังพบประเด็นที่สามารถเป็นโอกาสพัฒนาสำหรับเชียงใหม่ราม เฮลธ์ เซนเตอร์ และยังมีปัจจัยย่อยที่เป็นจุดอ่อนที่ทำให้ ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มคำรักษาพยาบาล 5,000 บาท ขึ้นไป และกลุ่มช่วงอายุ 41-50 ปี ไม่พึงพอใจเรื่องความรู้ความสามารถของพยาบาลและบุคลากรในการให้บริการ และไม่พึงพอใจเรื่อง การให้คำแนะนำที่ดีที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งควรมีการทบทวนกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ งามได้ กำหนดไว้ ให้ครอบคลุมการทำงานในทุกศูนย์บริการ ทั้งในด้านกระบวนการรักษาพยาบาล และกระบวนการให้บริการ เพราะเป็น กลยุทธ์หลักขององค์กรที่มุ่งเน้น เช่น กระบวนการตรวจวินิจฉัยและการรักษาพยาบาลตาม Clinical Practice guideline ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน กระบวนการในการให้ความรู้ด้านสุขภาพ Health Education กระบวนการติดตามผลการรักษาพยาบาล อีกทั้ง ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและ เพิ่มศักยภาพให้บุคลากร ในเรื่องความรู้ และการฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งงานให้เกิดความเชี่ยวชาญในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความสามารถของพยาบาลได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. กระบวนการในการนัดหมายผู้ป่วย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ จำแนกตามคำรักษาพยาบาล น้อยกว่า 1,000 บาท ไม่พึงพอใจเรื่องการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามเวลาที่นัดหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บางศูนย์บริการ อาจมีการละเลยในการทำงานตามมาตรฐานที่วางไว้ในเรื่องของกระบวนการในการนัดหมายผู้ป่วย ที่จะต้องมีการยืนยัน วันเวลานัด การเตือนนัด และการแจ้งสาเหตุในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการตามที่นัดหมายได้ จึงควรมีการตรวจติดตาม การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานให้ครอบคลุมทุกศูนย์บริการ

3. จากปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องของการรอรับบริการนาน ควรจัดระบบ การบริหารจัดการกับงานที่เร่งด่วนให้มีประสิทธิภาพและมีกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และไม่มีคุณค่า เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย เพราะศูนย์บริการได้มีการแยกเป็นหน่วยงานย่อย ไม่ควรมีวิธีการปฏิบัติงานที่ ซ้ำซ้อนเหมือนองค์กรขนาดใหญ่ อาจมีการทดลองกับศูนย์บริการเดียวเพื่อเป็นแบบอย่างก่อนและนำไปพัฒนาให้ดีขึ้น และเหมาะสมกับศูนย์บริการอื่น ๆ ต่อไป

4. จากปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องของการจองรถสำหรับผู้รับบริการควรมี สแลน กันแดด ซึ่งที่จอดรถของเชียงใหม่ งาม เฮลธ์ เซนเตอร์ มีโซนด้านหลังที่มีหลังคาไว้บริการซึ่งยังว่างอยู่ สามารถจอง รถได้จำนวนมากและยังไม่มีผู้รับบริการนำรถไปจอด เนื่องจากยังไม่ทราบ จึงควรมีป้ายบอกทางประชาสัมพันธ์ให้ทราบ อย่างทั่วถึง

5. จากผลการศึกษาด้าน การเอาใจใส่ การเข้าใจ รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม ศูนย์บริการ พบว่า ผู้รับบริการประทับใจในเรื่องแพทย์รับรู้ถึงความต้องการและเข้าใจปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการที่ศูนย์ กายภาพบำบัด ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาถึงการให้บริการของแพทย์ที่ศูนย์กายภาพบำบัดว่าแพทย์มีขั้นตอนในการดูแล ผู้ป่วยอย่างไรให้เกิดความประทับใจเพื่อนำไปขยายผลในการให้บริการให้เป็นแบบอย่างกับศูนย์บริการอื่น ๆ ต่อไป

6. จากผลการศึกษาด้านความเอาใจใส่ การเข้าใจ รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ พบปัจจัยย่อยที่ผู้รับบริการช่วงอายุ 41-50 ปีไม่พึงพอใจในการให้บริการของพยาบาลทั้งในด้านการแสดงความจริงใจใน การให้บริการ การเข้าใจรับรู้ความต้องการ และการติดตามปัญหา ผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งคุณภาพบริการด้านนี้ เป็นจุดเน้นและเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนา ดังนั้น ควรมีการศึกษาความต้องการในเชิงลึกสำหรับกลุ่ม

ผู้รับบริการช่วง อายุ 41-50 ปีเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจและเพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร

7. จากผลการศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ แต่ยังมีบางปัจจัยย่อยที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่ารักษาพยาบาล ช่วงราคา 5,000 บาทขึ้นไปไม่พึงพอใจคือเรื่อง อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์มีความทันสมัย ดังนั้น ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการทราบว่า เชียงใหม่รวม เฮลท์ เซนเตอร์ มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ใบบางที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน มาใช้ในการรักษาพยาบาลให้ผู้รับบริการทราบ เช่น การรักษาแบบวารีบำบัด Hydrotherapy ของศูนย์กายภาพบำบัด รวมถึงควรประชาสัมพันธ์ในด้านการรักษาของแพทย์เฉพาะทาง เช่น การมีแพทย์ด้านเวชศาสตร์ฟื้นฟู ให้บริการประจำที่ศูนย์กายภาพบำบัดซึ่งเป็นการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแบบครบวงจรสำหรับเครื่องมือทางการแพทย์หรืออุปกรณ์ใดที่มีความล้าสมัย ควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในเรื่องการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการรักษาพยาบาลให้ทันสมัยขององค์กร

8. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจในคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ และมีความเชื่อถือต่อคุณภาพบริการซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ผู้บริหารตั้งไว้ ในเรื่องสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการจากรุ่นสู่รุ่นผ่านความผูกพันและความคุ้นเคย โดยการเรียนรู้ความต้องการของกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน มีการดูแลแบบองค์รวมเป็น family folder คือการดูแลทั้งครอบครัวของผู้รับบริการ ทั้งในเรื่องของการรักษาโรค และการป้องกันก่อนการเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เพื่อให้เกิดความประทับใจ อีกทั้งยังสามารถรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้

9. จากผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ แต่ยังมีบางปัจจัยที่มีแนวโน้มที่จะสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจได้ เช่น ด้านการรับประกันให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านชื่อเสียงขององค์กร กระบวนการตรวจวินิจฉัย การให้บริการที่ดีของพยาบาลและบุคลากร การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ปลอดภัยมีคุณภาพมาตรฐาน และความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ซึ่งผู้บริหารควรนำมาพัฒนาต่อยอดให้เป็นจุดแข็งที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาในครั้งต่อไป

1. การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบผลความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพบริการ ควรเก็บข้อมูลแบบสอบถามเป็น 2 ครั้ง คือ ก่อนการรับบริการสอบถามเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ และหลังรับบริการสอบถามเรื่องการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

2. ถึงแม้ว่าผลการศึกษาจะพบว่าภาพรวมเกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการแต่ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมหรือค้นหาประเด็นที่ควรเฝ้าระวัง

3. ควรจะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และควรศึกษาถึงความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มโดยเฉพาะในกลุ่มช่วงอายุที่พบว่ามีความไม่พึงพอใจในด้านต่าง ๆ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอาจเป็นช่วงเวลาที่ยังไม่เหมาะสมเพราะระยะเวลาในการเปิดให้บริการยังไม่ถึง 1 ปี อาจมีผลกระทบต่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีข้อจำกัดในบางปัจจัยเช่น สถานที่ใหม่ พนักงานใหม่ ระบบงานใหม่ ส่งผลให้การปฏิบัติไม่ราบรื่น

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วี. พรินท์ (1991) จำกัด.
- ดวงใจ เทพวรรณ. (2557). *การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธิดารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี. (2554). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธีรวิทย์ นันทา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- นภดล รมโพธิ์. (2554). *หนังสือรวบรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจ พนักงาน*. กรุงเทพฯ: คณะบุคคลอิเมจิเนียร์.
- โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม. (2559). *รายงานการประจำปี 2556-2558*. [แฟ้มข้อมูล]. เชียงใหม่: แผนกคอมพิวเตอร์.โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารตลาดยุคใหม่ฉบับปรับปรุงใหม่ปี 2552*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- Parasuraman A. (1990). *Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Zeithaml/Valerie, A., Parasuraman, A. & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press.