

คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ดวงดาว ภูครองจิต^{1*} ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค¹ พิชญ์สินี มิ่งโกล¹

และศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์¹

Duangdao Phukrongchit^{1*}, Nattapong Suntitunyachok¹, Pichxinee Mingolo¹

and Srisunan Praseartsung¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผลการศึกษาคุณภาพของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านความเอาใจใส่บริการแตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกัน ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

Abstract

This research was to study and compare the quality of hospital services Selaphum. Branch Shares

The results of the provider of hospital Selaphum. Branch Shares The opinions of the clients about the quality of hospital services. The overall level Considering it was found that patients with comments about the quality of hospital services. The reliability of the service , followed by the attention to clients . And the needs of the clients. The build confidence among clients. The materiality of service respectively.

Recipients healthcare hospital Selaphum. Branch Shares That gender differences affect the services of the hospital Selaphum. Branch Shares not different Recipients healthcare hospital Selaphum. Branch Shares A different effect on the services of the hospital Selaphum. Shares in the reliability of different services.

¹ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 45120

¹ Faculty of Business Administration And Accountancy Roi Et Rajabhat University Roi Et 45120

* Corresponding author. E-mail:robsira999@gmail.com

Recipients healthcare hospital Selaphum. Branch Shares A different effect on the services of the hospital Selaphum. Branch Shares Its attentive service differentiation Vegas. Recipients healthcare hospital Selaphum. Branch Shares A different effect on the services of the hospital Selaphum. Branch Shares To meet the needs of different clients. Recipients healthcare hospital Selaphum. Branch Shares A different effect on the services of the hospital Selaphum. Branch Shares To meet the needs of different clients. Recipients healthcare hospital Selaphum. Branch Shares A different effect on the services of the hospital Selaphum. Branch Shares The build confidence among clients is different. Recipients healthcare hospital Selaphum. Branch Shares A different effect . Services provided by hospitals Selaphum. Branch Shares The materiality of different services.

Keywords: Quality of Service, Materiality of Service, Reliability of Service, Respond of Demand Conviction of Client, Attentive of Client

บทนำ

นโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ด้านการสาธารณสุข ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบสุขภาพ อันนำไปสู่สุขภาพที่ยั่งยืนของประชาชน นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปี พ.ศ.2544 และได้ออกระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการประกันสุขภาพถ้วนหน้าแห่งชาติ พ.ศ.2544 เพื่อจัดการและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง โดยเสริมสร้างสุขภาพ ป้องกันโรค การวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งจำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตของคนในสังคม และพัฒนาให้หน่วยบริการสุขภาพขนาดใหญ่กระจายอย่างทั่วถึงรวมถึงไปถึงการพัฒนาคุณภาพให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และกระตุ้นให้มีการสร้างเสริมสุขภาพและควบคู่ไปกับการรักษาพยาบาลซึ่งก่อให้เกิดผลดีระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ, 2544) โรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสถานะด้านสังคม จากโครงสร้างประชากรที่วัยสูงอายุเพิ่มขึ้น วัยเด็กและวัยแรงงานลดลง พฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพ มีการจัดสวัสดิการทางสังคมในหลายรูปแบบ แต่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางสังคมได้อย่างทั่วถึงและยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพของคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันของชุมชนท้องถิ่นให้ชุมชนพึ่งตนเอง สามารถบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เพื่อสอบถามผู้รับบริการถึงคุณภาพการรักษายาของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีคุณลักษณะทางข้อมูลพื้นฐานต่างกัน รับบริการคุณภาพการรักษายาพยาบาลต่างกัน เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

วิธีการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ และอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้รับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 323 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยูทท ไกยวรรณ์ (2548) อ้างถึง W.G. Cochran (W.G. Cochran, 1953 : 178)

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 30 กันยายน ถึง วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2558

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ เป็น ภูมิหลังส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ (Sex) อายุ (Age) ส่วนตัวแปรตาม เป็น คุณภาพของการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Materiality of Service) ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability of Service) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Respond of Demand) ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ (Conviction of Client) และด้านเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Attentive of Client)

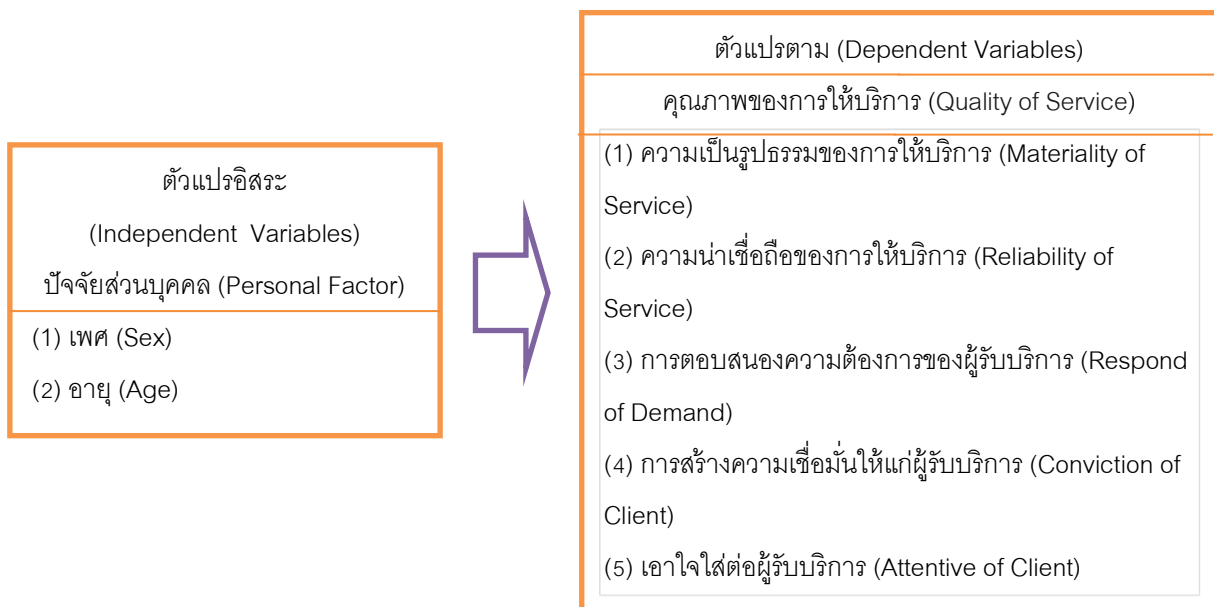
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งคณะวิจัยลงพื้นที่เพื่อชี้แจงรายละเอียดและขอความร่วมมือในการกรอแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2558 แบบสอบถาม (Questionnaire) ได้สร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจ ในการหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแบบสอบถาม ตามวิธีของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) ปรากฏผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง 0.812 – 0.999 ผู้ทรงคุณวุฒิได้แนะนำให้ปรับแก้ไขแบบสอบถามในบางส่วนเพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis Testing) ตามหลักสถิติพาราเมตริก (Parametric statistics) โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ t - test (Independent - samples t - test) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F - test (One - way ANOVA Analysis of Variance : ANOVA) และข้อเสนอแนะของผู้ตอบ

แบบสอบถามโดยอาศัยตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

สมมติฐานการวิจัย (1) ผู้รับบริการที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดแตกต่างกัน (2) ผู้รับบริการที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดแตกต่างกัน กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดจากการประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของ ซีแธมล พาราซูรามานและเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry. 1990 อ้างใน อัจฉริยา เอกสุข. 2555: 43-45) คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน มาใช้เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ ในเรื่องของตัวแปรอิสระ ได้กำหนดกรอบแนวคิดทางการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผลการศึกษา

1. ผู้รับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.11) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 42.11) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 44.09) ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 37.15) ส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่อเดือน 3,001-5,000 บาท (ร้อยละ 29.11) ใช้สิทธิการรักษาพยาบาล บัตรทอง (ร้อยละ 89.47) ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ดังแสดงในตาราง 1

คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.88	0.82	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.15	0.76	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.93	0.83	มาก
4. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.92	0.87	มาก
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.01	0.87	มาก
รวม	3.98	0.83	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 2

คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	ชาย		หญิง		t	P - Value
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.85	0.63	3.89	0.64	0.694	0.406
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.14	0.62	4.15	0.56	0.119	0.681
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.97	0.67	3.90	0.69	0.789	0.993
4. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.87	0.66	3.93	0.70	0.610	0.647
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.05	0.70	3.99	0.74	0.673	0.716
รวม	3.98	0.49	3.97	0.52	0.092	0.359

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ

สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ					
		ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	\bar{x}	4.09	3.90	3.90	3.92	3.61	4.11
	4.09	-	0.10	0.00**	0.20	0.00**	0.94
21 – 30 ปี	3.90		-	0.11	0.87	0.01*	0.29
31 – 40 ปี	3.90			-	0.16	0.33	0.82
41 – 50 ปี	3.92				-	0.02*	0.37
51 – 60 ปี	3.61					-	0.02*
60 ปี ขึ้นไป	4.11						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกันด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มากกว่า อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 51 – 60 ปี ในส่วนของผู้รับบริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมากกว่าอายุ 51 – 60 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมากกว่าอายุ 51 – 60 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมากกว่าอายุ 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ

สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ					
		ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	\bar{x}	4.40	4.11	4.02	4.29	3.99	4.38
	4.40	-	0.00**	0.00**	0.37	0.00**	0.90
21 – 30 ปี	4.11		-	0.35	0.05	0.28*	0.13
31 – 40 ปี	4.02			-	0.01*	0.80	0.06
41 – 50 ปี	4.29				-	0.01*	0.64
51 – 60 ปี	3.99					-	0.05
60 ปี ขึ้นไป	4.38						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกันด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มากกว่าอายุ 21 – 30 ปี, อายุ 31 – 40 ปี และ อายุ 51 – 60 ปี ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มากกว่า อายุ 51 – 60 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า อายุ 41 – 50 ปี นอกจากนี้ผู้รับบริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า อายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ

สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ					
		ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	\bar{x}	4.19	3.97	3.71	3.81	3.91	4.07
	4.19	-	0.07	0.00**	0.01*	0.07	0.59
21 – 30 ปี	3.97		-	0.01*	0.17	0.62	0.64
31 – 40 ปี	3.71			-	0.43	0.17	0.10
41 – 50 ปี	3.81				-	0.53	0.26
51 – 60 ปี	3.91					-	0.48
60 ปี ขึ้นไป	4.07						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าอายุ 31 – 40 ปี และ อายุ 41 – 50 ปี ส่วนผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นมากกว่า อายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ					
		ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	\bar{x}	4.18	3.94	3.65	3.97	3.81	3.96
	4.18	-	0.05	0.00**	0.16	0.02*	0.34
21 – 30 ปี	3.94		-	0.00**	0.75	0.32	0.92
31 – 40 ปี	3.65			-	0.01*	0.26	0.17
41 – 50 ปี	3.97				-	0.28	0.94
51 – 60 ปี	3.81					-	0.23
60 ปี ขึ้นไป	3.96						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกันด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 51 – 60 ปี ส่วนผู้ที่รับการรักษายาบาลที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าอายุ 31 – 40 ปี นอกจากนี้ผู้ที่รับการรักษายาบาลที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ					
		ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	\bar{x}	4.21	3.95	3.89	4.12	4.06	3.92
	4.21	-	0.05	0.04*	0.60	0.37	0.25
21 – 30 ปี	3.95		-	0.61	0.16	0.44	0.89
31 – 40 ปี	3.89			-	0.11	0.29	0.90
41 – 50 ปี	4.12				-	0.68	0.41
51 – 60 ปี	4.06					-	0.59
60 ปี ขึ้นไป	3.92						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ มากกว่าอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือของบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริโภครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความเป็นรูปธรรม ผลการศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลด้านความเป็นรูปธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ โรงพยาบาลมีเตียงเก้าอี้ที่นั่งรอห้องสุขาและสถานที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ รองลงมาโรงพยาบาลมีรถพยาบาลที่เพียงพอในการลำเลียงผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน และอาคารภายในโรงพยาบาลมีป้ายบอกทางไปหน่วยงานต่างๆชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัย อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์ (2555: 73) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเชื่อถือต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก

ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดพบว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ แพทย์มีการออกใบรับรองแพทย์ให้ผู้ป่วยอย่างถูกต้อง รองลงมา เกสเซอร์จ่ายยาให้ผู้ป่วยถูกต้องตามที่แพทย์สั่ง แพทย์และพยาบาลให้คำแนะนำผู้ป่วยสำหรับอาการหรือโรคที่ผู้ป่วยมีอาการอยู่ จึงทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัย ปภัศร ชัยวัฒน์ (2555: บทคัดย่อ) กล่าวว่า การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม พบว่า สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น มีคุณภาพความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผลการศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ แพทย์และพยาบาลรับฟังปัญหาของผู้ป่วยรวมถึงให้คำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วน รองลงมาแพทย์และพยาบาลรักษาผู้ป่วยด้วยความเต็มใจรวมถึงให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว และ แพทย์พยาบาลสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย จุไรรัตน์ ชูตินันท์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องเปรียบเทียบการวัดคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยการประยุกต์ใช้ Servqual Medel กล่าวว่า โรงพยาบาลสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของคนไข้ในทุกมิติคุณภาพ ในขณะที่คนไข้ที่ตอบแบบสอบถามของโรงพยาบาลเอกชนมองว่าโรงพยาบาลสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้

เพียงบางส่วนในมิติของความน่าเชื่อถือ การสื่อสาร และความเชื่อมั่นของโรงพยาบาลเท่านั้นที่คนไข้รู้สึกดีกว่าที่พวกเขาคาดหวังเอาไว้ ในขณะที่มิติด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความเข้าใจของลูกค้าจะเป็นด้านที่ถูกมองว่าไม่มีความแตกต่างจากสิ่งที่พวกเขาคาดหวังไว้ แต่ในด้านมารยาทและการเห็นอกเห็นใจคนไข้ยังมีความรู้สึกว่าดีต่อกว่าสิ่งที่พวกเขาคาดหวังเอาไว้มาก ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผลจากการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัย ราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ แพทย์ พยาบาล รวมถึงเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลให้บริการผู้ป่วยด้วยความเชี่ยวชาญ รองลงมาโรงพยาบาลมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่สะอาดและทันสมัยในการให้บริการผู้ป่วย พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ สอดคล้องกับงานวิจัย อุไรวรรณ จันทเจริญวงษ์ (2555: 73) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเชื่อถือต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผลจากการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ แพทย์ พยาบาล รวมถึงเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลมีการรับส่งผู้ป่วยในจุดที่เหมาะสม รองลงมา แพทย์ พยาบาล รวมถึงเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าได้รับบริการอย่างประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นกตล อินจันทร์ และคณะ (2554: บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และ ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มากที่สุด ตามลำดับ ความสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

2. ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐบาล จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนรรฆพันธ์ อาจศึก (2554:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สรุป

ผู้รับบริการโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ผู้รับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.11) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 42.11) อาชีพพนักงาน/นักศึกษา (ร้อยละ 44.09) ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 37.15) ส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่อเดือน 3,001-5,000 บาท (ร้อยละ 29.11) ใช้สิทธิการรักษาพยาบาล บัตรทอง (ร้อยละ 89.47) ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิสาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการของของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มากกว่า อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 51 – 60 ปี ในส่วนของ ผู้รับบริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมากกว่าอายุ 51 – 60 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมากกว่าอายุ 51 – 60 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมากกว่า อายุ 60 ปี

ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกันด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มากกว่าอายุ 21 – 30 ปี, อายุ 31 – 40 ปี และ อายุ 51 – 60 ปี ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มากกว่า อายุ 51 – 60 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า อายุ 41 – 50 ปี นอกจากนี้ผู้รับบริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า อายุ 51 – 60 ปี

ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าอายุ 31 – 40 ปี และ อายุ 41 – 50 ปี ส่วนผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นมากกว่า อายุ 31 – 40 ปี

ผู้รับบริการของการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นรายด้านที่มีอายุ

แตกต่างกัน ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ มากกว่า อายุ 31 – 40 ปี

ข้อเสนอแนะ

1. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมเครื่องมือ และอุปกรณ์การแพทย์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
2. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในส่วนของแพทย์ พยาบาล รวมถึงเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลควรให้บริการผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ
3. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลควรจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นกล้องวงจรปิดในแต่ละจุดให้เหมาะสมและเพียงพอ
4. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในส่วนของเจ้าหน้าที่ต้องสามารถสื่อสารและชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเข้าใจ

คำขอบคุณ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจาก คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

เอกสารอ้างอิง

- จุไรรัตน์ ชูตินันท์. 2554. เปรียบเทียบการวัดคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาล ภาครัฐบาล โดยการประยุกต์ใช้ Servqual Medel, ไชทามวล พาราซูรามันและเบอร์รี่. (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990). แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (expert in the field of customer expectation).
- ปภัศร ชัยวัฒน์. 2555. คุณภาพการบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม, บุญชม ศรีสะอาด. 2538. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย 2. พิมพ์ครั้งที่ 2. สุวีริยาสาส์น, กรุงเทพฯ :
- สำนักงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ. 2544. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแห่งชาติ.
- อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์. 2555. คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1, ปทุมธานี.
- อรรถพันธ์ อาจศึก. 2554. ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ทรงวิทย์ วงศ์พันธ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Ziethaml, V.A.,Parasuraman, and L.L., Berry.(1990). Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions. New York : The Free Press.