

การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาลภาครัฐบาลในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปรารธนา แซ่ลิ่ม, จพ.ธุรการ, งานคุณภาพ, โรงพยาบาลเคียนซา

A Comparison between Service Quality of Private Hospital and Service Quality of Government Hospital in Muang SuratThani District, SuratThani Province

Abstract

The purpose of this research is to evaluate the service quality of private hospital and government hospital in MuangSuratThani District, Surat Thani Province. Specific objectives are: 1) To examine the patients' expectation for service quality. 2) To evaluate the service quality as perceived by patients. 3) To compare between the expected service quality of private hospital patients and the expected service quality of government hospital patients. 4) To compare between the perceived service quality of private hospital patients and the perceived service quality of government hospital patients

The research data have been taken from the questionnaire applied by 400 patients of 2 private hospitals and 1 government hospital in Muang-Suratthani District, SurarathaniProvince.The data were subject to various statistical analyses including frequency, percentage, mean, standard deviation, ANOVA, and Scheffe method of multiple comparisons. A default alpha of 0.05 was used to determine the level of significance.

Majority of the respondents were males, were 31-40 age group, had education background in secondary school level, were married, got monthly income of between Baht 10,001 and Baht 20,000, and were government officials. The result reported that: The mean scores for private hospital patients' expectations were at high level, and the mean scores for patients' perceptions were also at high level, but the perception mean scores were statistically higher than the expectation mean scores. Whilst the mean scores for government hospital patients' expectations were at average level, and the mean scores for patients' perceptions were also at average level, both mean scores showed no statistically different. A comparison between private hospital patients' expectation and government hospital patients' expectation showed statistically different. Similarly private hospital patients' perception and government hospital patients' perception were statistically different.

PrattanaSaelim, General Service Officer, Quality Section, KhianSa Hospital

วารสารวิชาการแพทย์ ;30
เขต 11 2559
Reg Med J 2016 : 47-57

Keywords : Service quality, SERVQUAL

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล ในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทำการ 1. ศึกษาคุณภาพการบริการที่คาดหวัง (Expected service quality) ของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาล 2. ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับจริง (Perceived service quality) จากการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล 3. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาล 4. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้รับจริงของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้มีจำนวน 400 คน เป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาล 1 โรงพยาบาล ในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนและการทดสอบด้วยวิธีการเชฟเฟ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพรับราชการและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก และรับรู้ว่าได้รับคุณภาพการบริการจริงในระดับมาก แต่ที่คาดหวังคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าที่รับรู้ได้รับคุณภาพการบริการจริงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติขณะที่ผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง และผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับคุณภาพการบริการจริงในระดับปานกลางโดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำรหัส : คุณภาพการให้บริการ

Original Articles

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สุราษฎร์ธานีดี Health City เป็นจุดมุ่ง หรือ “เมืองแห่งสุขภาพดี” นโยบายด้านสาธารณสุขและแนวทางการปฏิบัติเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีปี 2559 โดยร่วมกันพัฒนาระบบบริหารจัดการและระบบบริการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชนชน รวมทั้ง พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริการของสถานบริการสุขภาพทุกแห่งอย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพประชาชน (วารสารสา'สุขสุราษฎร์ธานี ฉบับที่8/2558 ประจำเดือนสิงหาคม) จังหวัดสุราษฎร์ธานีตั้งอยู่บนฝั่งตะวันออกของภาคใต้ ห่างจากกรุงเทพฯ โดยทางรถยนต์ประมาณ 645 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 13,079.61 ตารางกิโลเมตร หรือ 8,174,758.61

ไร่ มากเป็นอันดับ 6 ของประเทศและมากที่สุดในภาคใต้ ฝั่งทะเลด้านอ่าวไทยในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีความยาวประมาณ 156 กิโลเมตร มีเกาะขนาดใหญ่ ได้แก่ เกาะสมุย มีเนื้อที่ 227.25 ตารางกิโลเมตร เกาะพะงัน มีเนื้อที่ 194.2 ตารางกิโลเมตร นอกจากนี้ยังมีหมู่เกาะอ่างทอง และเกาะบริวารจำนวน 42 เกาะ มีประชากร จำนวน 1,035,233 คน เป็นเพศชาย 511,543 คน เพศหญิง 523,690 คน อำเภอที่มีประชากรมากที่สุด คือ อำเภอเมือง (การปกครองจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2557) จำนวนผู้มารับบริการในสถานบริการของรัฐบาล จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปี พ.ศ. 2558 ผู้ป่วยนอกจำนวน 2,909,470 คน ผู้ป่วยในจำนวน 109,669 คน (ฐานข้อมูล 43 แฟ้ม) จำนวนผู้มารับบริการในสถานบริการของเอกชนจังหวัดสุราษฎร์ธานีผู้ป่วยนอกได้มากกว่าวันละ

1,000 คน (ฐานข้อมูล โรงพยาบาลทักษิณ)

ในปัจจุบันระบบการให้บริการทางการแพทย์เป็นระบบที่เปิดกว้าง ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ในขณะนี้สภาพของสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตเป็นอย่างมากอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากสภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้คนไทยมีแนวโน้มที่จะมารับบริการสุขภาพจากสถานบริการมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการด้านการแพทย์สูงขึ้น ซึ่งประชาชนได้ให้ความสำคัญกับปัญหาสุขภาพ และคุณภาพชีวิตมากขึ้นตามลำดับ แต่ในยุคที่ผู้บริโภคมีทางเลือกที่มากขึ้น การเรียกร้องบริการที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพจึงมากขึ้น ประชาชนจากสถานพยาบาลส่วนใหญ่จึงหันไปใช้บริการของสถานบริการของเอกชน ซึ่งเป็นที่ทราบกันว่าค่าใช้จ่ายสูงเพิ่มมากขึ้น ด้วยความเชื่อมั่นว่าคุณภาพในการให้บริการของภาคเอกชนมีมาตรฐานที่ดีกว่า และมีความเสี่ยงในการรักษาน้อยกว่าโรงพยาบาลของภาครัฐบาล ทำให้สถานบริการด้านสุขภาพของภาครัฐบาลมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรมากกว่าภาคเอกชนที่มีการให้บริการที่ดีกว่า เนื่องโรงพยาบาลภาครัฐบาลมีจำนวนประชาชนมารับบริการสูงขึ้น ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนที่มีรายได้น้อย เพราะประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกร เป็นอาชีพหลัก จากจำนวนประชาชนมารับบริการสูงขึ้น ส่งผลกระทบให้การบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ไม่ทั่วถึง จำนวนบุคลากรภายในโรงพยาบาลมีจำนวนมาเพียงพอ กับความต้องการ บางครั้งต้องใช้เวลาในรอคิวรักษา ส่วนในเรื่องยาและเวชภัณฑ์ที่รัฐบาลจัดสรรให้มีจำนวนไม่เพียงพอ (เชิดชู อริยศรีวัฒนา, 2554) จากปัญหาข้างต้นและความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น ทำให้ความต้องการบริการด้านการแพทย์ของประชาชนเกินขีดความสามารถที่โรงพยาบาลภาครัฐบาลจัดให้ได้ ส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความไม่พอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงสำคัญอย่างยิ่ง

จากเหตุผลและความสำคัญข้างต้น จึงมีความจำเป็นต้องทำการศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาล

ภาครัฐบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการวัดจากความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ทำให้โรงพยาบาลมีความพร้อมและมีศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อประสิทธิภาพในการรักษาและการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อเสนอแนะ และเสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาคุณภาพการบริการที่คาดหวัง (Expected service quality) ของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาล
2. ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับจริง (Perceived service quality) จากการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล
3. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาล
4. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้ว่าได้รับจริงของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาล

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนแตกต่างกันจากระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาลแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้ว่าได้รับจริงของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนแตกต่างกันจากคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้ว่าได้รับจริงของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาลแตกต่างกัน
3. ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาลแตกต่างจากคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้ว่าได้รับจริงของผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและผู้รับบริการโรงพยาบาลภาครัฐบาล

4. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนแตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลแตกต่างกัน

6. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ว่าได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนแตกต่างกัน

7. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ว่าได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลแตกต่างกัน

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้วิธีสอบถามรวบรวมข้อมูลจากการโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคือ ผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 3 โรงพยาบาลกลุ่มประชากรของการวิจัยในครั้งนี้เป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีเนื่องจากการศึกษาวิจัยค่าเฉลี่ยประชากรไม่ทราบจำนวนประชากร จึงได้ใช้สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อการศึกษาวิจัยค่าเฉลี่ยประชากร ของ คัสซานีเมื่อไม่ทราบจำนวนประชากร แต่กำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร จะได้ตัวอย่างจำนวน 385 ราย ในการวิจัยครั้งนี้ บัดเศษเป็น 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการเรียบเรียงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้กรอบแนวทางเรื่อง คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry เพื่อให้เหมาะสมกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย จึงแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะตัว

ของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการบริการ และการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงชนิดของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดแบ่งเป็น 5 ด้านมีจำนวน 20 ข้อ ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการ (Tangibles) จำนวน 4 ข้อ

2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) จำนวน 4 ข้อ

3. ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง (Responsiveness) จำนวน 4 ข้อ

4. ด้านการสร้างเชื่อมั่น (Assurance) จำนวน 3 ข้อ

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี การปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) และกำหนดให้ใช้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป นำไปใช้งานต่อไป นำแบบสอบถามที่ได้รับความเห็นชอบแล้วไปทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient) สามารถหาค่าความเชื่อมั่นได้ดังนี้ ค่า Alpha ความคาดหวัง = .9307 / ค่า Alpha คุณภาพที่ได้รับจริง = .9346

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยใช้เก็บกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกจนครบ 400 คน ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์จากแบบสอบถาม ในแต่ละตอนทุกข้อ ทั้งนี้เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติตามลักษณะของข้อมูล ดังนั้นวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติพารามิเตอร์ คือ t-test และ F-test และในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะทดสอบแบบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffes'Mthod)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการรับบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล พบว่าผู้รับบริการ

ระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

มีสถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้รับบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่ตอบแบบสอบถาม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนจะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งแตกต่างจากโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนจะมีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ซึ่งแตกต่างจากโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่มีอาชีพเป็นเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการบริการที่คาดหวัง(Expected service) และการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับ (Perceived Service) จากการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน โดยภาพรวม

รูปแบบของคุณภาพ	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	การให้บริการที่ได้รับ		ระดับการให้บริการที่ได้รับ	ผลจากคุณภาพการให้บริการ
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการ	3.72	.840	มาก	3.59	.828	มาก	น้อยกว่าที่คาดหวัง
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.84	.693	มาก	3.70	.586	มาก	น้อยกว่าที่คาดหวัง
3. ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	3.61	.557	มาก	3.61	.557	มาก	ตามที่คาดหวัง
4. ด้านการสร้างความเชื่อมั่น	3.51	.939	มาก	3.35	.814	ปานกลาง	น้อยกว่าที่คาดหวัง
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.87	.729	มาก	3.85	.615	มาก	น้อยกว่าที่คาดหวัง
รวม	3.71	.631	มาก	3.62	.559	มาก	น้อยกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 1 แสดงว่าความคาดหวังของผู้รับบริการจากการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.84$) และน้อยที่สุดด้านการสร้างความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.51$)

ส่วนการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับจากการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.70$) และน้อยที่สุดด้านการสร้างความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.35$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการบริการที่คาดหวัง (Expected service) และการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับ (Perceived Service) จากการให้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยภาพรวม

รูปแบบของคุณภาพ	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	การให้บริการที่ได้รับ		ระดับการให้บริการที่ได้รับ	ผลจากคุณภาพการให้บริการ
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการ	3.11	.650	ปานกลาง	3.01	.808	ปานกลาง	น้อยกว่าที่คาดหวัง
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.31	.571	ปานกลาง	3.31	.761	ปานกลาง	ตามที่คาดหวัง
3. ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	2.69	.968	ปานกลาง	2.69	.968	ปานกลาง	ตามที่คาดหวัง
4. ด้านการสร้างความเชื่อมั่น	3.29	.632	ปานกลาง	3.28	.778	ปานกลาง	น้อยกว่าที่คาดหวัง
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.01	.651	ปานกลาง	3.21	.917	ปานกลาง	มากกว่าที่คาดหวัง
รวม	3.08	.467	ปานกลาง	3.10	.706	ปานกลาง	มากกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 2 แสดงว่าความคาดหวังของผู้รับบริการจากการให้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมา ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.29$) และน้อยที่สุดด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ($\bar{X} = 2.69$)

ส่วนการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับจากการให้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมาด้านการสร้างความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.28$) และน้อยที่สุดด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ($\bar{X} = 2.69$)

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการ ที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected service) กับการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับ (Perceived service)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการ ที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected service) จากการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยภาพรวม

รูปแบบของคุณภาพ	โรงพยาบาล ภาคเอกชน			โรงพยาบาล ภาครัฐบาล			t	Sig.
	ความ คาดหวัง		ระดับ ความ คาดหวัง	ความ คาดหวัง		ระดับ ความ คาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD			
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการ	3.72	.840	มาก	3.11	.650	ปานกลาง	8.219	.000*
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.84	.693	มาก	3.31	.571	ปานกลาง	8.561	.000*
3. ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	3.61	.557	มาก	2.69	.968	ปานกลาง	11.577	.000*
4. ด้านการสร้างความเชื่อมั่น	3.51	.939	มาก	3.29	.632	ปานกลาง	2.711	.007
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.87	.729	มาก	3.01	.651	ปานกลาง	12.335	.000*
รวม	3.71	.631	มาก	3.08	.467	ปานกลาง	11.493	.000*

จากตารางที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการ ที่ผู้รับบริการคาดหวังจากการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยภาพรวมผลจากคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการคาดหวังโดยรวมมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการสร้างความเชื่อมั่นมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการ ของการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับ (Perceived Service) จากการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลภาครัฐบาลและโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยภาพรวม

รูปแบบของคุณภาพ	โรงพยาบาล ภาคเอกชน			โรงพยาบาล ภาครัฐบาล			t	Sig.
	การให้บริการ ที่ได้รับ		ระดับการ ให้บริการ ที่ได้รับ	การให้บริการ ที่ได้รับ		ระดับการ ให้บริการ ที่ได้รับ		
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD			
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการ	3.59	.828	มาก	3.01	.808	ปานกลาง	6.983	.000*
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.70	.586	มาก	3.31	.761	ปานกลาง	6.039	.000*
3. ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	3.61	.557	มาก	2.69	.968	ปานกลาง	11.577	.000*
4. ด้านการสร้างความเชื่อมั่น	3.35	.814	ปานกลาง	3.28	.778	ปานกลาง	.870	.386
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.85	.615	มาก	3.21	.917	ปานกลาง	8.036	.000*
รวม	3.62	.559	มาก	3.10	.706	ปานกลาง	8.256	.000*

จากตารางที่ 4 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการ ของการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับจากการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยภาพรวมผลจากคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับโดยรวมมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการสร้างความเชื่อมั่นมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมา ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง และด้านการสร้างความเชื่อมั่น ตามลำดับ ส่วนการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ได้รับด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมา ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง และด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการ ยกเว้นด้านการสร้างความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ

ปานกลาง ทำให้ผลจากคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับน้อยกว่าที่คาดหวัง เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนที่ผู้รับบริการคาดหวังกับการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ได้รับ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คล้ายกับงานวิจัยของ กันต์กวีวิท ภูมิสวัสดิ์ (2555) ได้ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ ณัฐชนก เอื้อสุริยวิเศษ (2554) ได้ศึกษา

เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพในการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีความแตกต่างกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับ วาปี ครองวิริยะภาพ (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ระหว่างพยาบาลวิชาชีพและผู้รับบริการโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาล พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคาดหวังด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมาด้านการสร้างความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่และความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ตามลำดับ ส่วนการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้ รับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้ว่าได้ รับด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมาด้านการสร้างความเชื่อมั่น ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการ และความเร็วหรือการตอบสนอง ทำให้ผลจากคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับมากกว่าที่คาดหวัง เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่ผู้รับบริการคาดหวังกับการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าได้รับ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คล้ายกับงานวิจัยของ หัทยา แก้วกิม (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณลักษณะส่วนบุคคล

ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจูงใจที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ กนกพร สีลาเทพินทร์ และ พัทธญา มาลีศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ ความคาดหวัง แสดงว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับหรือการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่ง นี้ไม่มีคุณภาพที่ดี หากพิจารณาในแต่ละมิติพบว่า ในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าระดับค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในการบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้รับบริการเห็นว่ามีคุณภาพในการบริการในด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในอีก 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจ กลับมีค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการเห็นว่ามีไม่มีคุณภาพในการบริการที่ดีใน ด้านดังกล่าว และสอดคล้องกับ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วยลักษณะการมาใช้บริการและ วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล พบว่า พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนอยู่ในระดับมากซึ่งแตกต่างจากโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่อยู่ในระดับปานกลางโดยผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุดซึ่งแตกต่างจากโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่ผู้รับ

บริการมีความคาดหวังด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้มากที่สุด ส่วนการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับของผู้รับบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้รับบริการโรงพยาบาลภาคเอกชนมีการรับรู้ว่าได้รับด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุดซึ่งแตกต่างจากโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่ผู้รับบริการมีการรับรู้ว่าได้รับด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของการให้บริการที่ผู้รับบริการคาดหวังกับการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ที่ได้รับ จากการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล พบว่าการให้บริการที่ผู้รับบริการคาดหวังกับการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ที่ได้รับ จากการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งคล้ายกับงานวิจัยของจุไรรัตน์ ชุตินันท์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบการวัดคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลรัฐผลการวิจัยพบว่ากลุ่มประชากรเป็นคนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL โดยเสนอการวัดผลลัพธ์ออกเป็น 8 มิติ ซึ่งมี 3 มิติเพิ่มขึ้นจากSERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) โดย 3 มิติที่เพิ่มขึ้นได้แก่ได้แก่ มิติมารยาท (Courtesy) มิติความเข้าใจลูกค้า (Understanding customer) และมิติการสื่อสาร (Communication) ผลการวิจัยพบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลสามารถตอบสนองต่อการคาดหวังของคนไข้ในทุกมิติคุณภาพ ในขณะที่คนไข้ของโรงพยาบาลเอกชนมองว่าโรงพยาบาลสามารถตอบสนองต่อการคาดหวังได้เพียงบางส่วน คือ มิติของความน่าเชื่อถือ การสื่อสาร และความเชื่อมั่น ของโรงพยาบาลเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

เมื่อเปรียบเทียบข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล พบความแตกต่าง ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการ

บริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการคาดหวังระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล ในด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ เตียงคนไข้ รถเข็น ฯลฯ เป็นอันดับที่ 1 และด้านป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆของโรงพยาบาล อย่างชัดเจนเป็นอันดับที่ 3 ไม่แตกต่างกัน ที่พบความแตกต่าง คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือสิ่งที่มองเห็นในการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนผู้รับบริการคาดหวังในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการพร้อม สะอาด และครบถ้วนเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งแตกต่างกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่คาดหวังในด้านความสะดวกสบายและสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลจากผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนคาดหวังในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยอันดับที่ 1 ซึ่งแตกต่างกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่คาดหวังในด้านการให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนเป็นอันดับที่ 1 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความคาดหวังในในด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาลเป็นที่ยอมรับทั่วไปเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งแตกต่างกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่คาดหวังในด้านการให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้องเป็นอันดับที่ 2 ผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความคาดหวังในในด้านการให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งแตกต่างกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่คาดหวังในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยเป็นอันดับที่ 3

3. ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนองระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลจากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความคาดหวังในด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาอย่างเพียงพอเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งแตกต่างกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่คาดหวังในด้านการให้บริการทุกด้านเป็นไปอย่างรวดเร็วเป็นอันดับที่ 1 ผู้รับบริการคาดหวังระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาล

ภาคีรัฐบาล ในอันดับที่ 2 มีผลการวิจัยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ระยะเวลาการให้บริการอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ และ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อนไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลจากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความคาดหวังในด้านแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งแตกต่างกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่คาดหวังในด้านความสามารถสื่อสารเกี่ยวกับการบริการให้เป็นที่เข้าใจได้ ด้านการสื่อสารเกี่ยวกับการบริการต้องมีความถูกต้องชัดเจนได้เป็นอันดับที่ 1 ผู้รับบริการคาดหวังระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล ในอันดับที่ 2 มีความคาดหวังไม่มีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่าง แม้พบความแตกต่างของผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่คาดหวังในด้านแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเท่ากัน ในอันดับที่ 2

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลจากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความคาดหวังในด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังการบอกเล่าอาการของผู้รับบริการ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งแตกต่างกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่คาดหวังในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นและเป็นกันเอง และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติเป็นอันดับที่ 1 เท่ากัน 2 ด้าน ผู้รับบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความคาดหวังในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นและเป็นกันเองเป็นอันดับที่ 2

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล 3 โรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการรับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลตลอดจนตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่เป็นแรงจูงใจให้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ในการวางแผน หรือวางกลยุทธ์ในด้านคุณภาพการให้

บริการโรงพยาบาล ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. ผู้บริหารโรงพยาบาลทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล 3 โรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการศึกษาวิจัยถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาโดยแพทย์ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อทราบถึงมุมมองด้านความพึงพอใจ และความต้องการในการรับบริการลักษณะเช่นนั้นด้วยเพื่อผู้บริหารสามารถปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่มได้

3. ผู้บริหารโรงพยาบาลทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล 3 โรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล ในเขตจังหวัดต่างๆ เพื่อทราบถึงมุมมองด้านคุณภาพการให้บริการและความต้องการในการรับบริการ

4. ผู้บริหารโรงพยาบาลทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล 3 โรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน หรือโรงพยาบาลภาครัฐบาล เพื่อทราบถึงมุมมองด้านปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้บริหารสามารถปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่มได้

บรรณานุกรม

1. กนกพร ลีลาเทพินทร์, พิชญา มาลีศรี. การประเมินระดับคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร 2554;34:4.
2. กันต์กวิณท์ ภูมิสวัสดิ์. การศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. 2555.
3. จุไรรัตน์ ชุตินันท์. การศึกษาเปรียบเทียบการวัดคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลรัฐบาลโดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2554.

4. เชิดชู อริยศรีวัฒนา. **เมื่อกระทรวงสาธารณสุขไร้อำนาจ-ไร้เงิน ใครคือตัวจริงกุมอำนาจเบ็ดเสร็จบริการสาธารณสุขไทย**, [online], 2554. เข้าถึงได้จาก: <http://thaipublica.org/2011/09/healthcare/> [สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2558]
5. ณัฐชนก เอื้อสุริยศิริ. **ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร. 2554.
6. พัชรี อิมอาบ. **คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียวในทัศนะของผู้ใช้บริการ**. 2554.
7. ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. **ศึกษาคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ในเขตจังหวัดปทุมธานี**. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 2554.
8. รตนพร บุรีประเสริฐ. **คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง : กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกกรณีเวชกรรม**, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี. 2550.
9. วาปี ครอบงำวิริยะภาพ. **ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร**. วารสารพยาบาลทหารบก. 2558;16;2.
10. หทัยา แก้วกิม. **ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช**. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่2. 2555.
11. Parasuraman, Zeithaml. and Berry. **Servqual : A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of marketing 64, Spring 1988;12-40.

