

รูปแบบคุณภาพการให้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน Healthcare Service Quality Model in Private Hospital

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อสำรวจปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน และเพื่อพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุด้วยวิธี Stepwise

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 36 - 45 ปี ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลทั้งหมด 8 ปัจจัย และสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ได้แก่

$$\hat{Y} = -.645 + .308(X_4) + .231(X_8) + .169(X_7) + .144(X_1) + .144(X_5) + .108(X_6) ; R^2 = 0.658$$

คำสำคัญ: รูปแบบคุณภาพการให้บริการ, การตัดสินใจใช้บริการ, โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

The purposes of this research were to explore the factors perceived to service quality and its affects to a decision of service in private hospitals, to analyze service quality to make a decision in private hospitals, and to develop a model of service quality that influences the

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ
กรุงเทพมหานคร 10160

decision of service in private hospitals. Samples consisted of patients who were admitted in private hospitals. Sampling was done of 400 people with a purposive sampling method. Statistics used were descriptive statistics, the average percentage, standard deviation, one-way analysis of variance, and a multiple linear regression with stepwise.

The results of the study showed that most of the samples were male, 36-45 years of age, employed professionals with a bachelor's degree and a monthly income between 30,001 - 40,000 baht. The perceived service quality factors were related with the decision of service in private hospitals with 8 variables and a multiple linear regression equation. Listed below;

$$\hat{y} = -.645 + .308(X_4) + .231(X_6) + .169(X_7) + .144(X_1) + .144(X_5) + .108(X_8) ; R^2 = 0.658$$

Keywords: Service Quality Model, Service Selection Decision, Private Hospitals

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศสมาชิกในอาเซียนจะรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การก้าวไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นับเป็นโอกาสในการเติบโตทางเศรษฐกิจ และเปิดโอกาสสำหรับธุรกิจที่ให้บริการด้านสุขภาพ แต่ในขณะเดียวกันผลกระทบจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอาจเป็นภัยคุกคามต่อธุรกิจที่ให้บริการด้านสุขภาพได้เช่นกัน ดังนั้น โรงพยาบาลเอกชนต้องเร่งปรับตัว และเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อรองรับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในภูมิภาค การเตรียมความพร้อมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่จะต้องรับมือกับกองทุนจากต่างประเทศที่มีอยู่กว่า 10 กองทุน ซึ่งแต่ละกองทุนมีเงินลงทุนไม่ต่ำกว่า 5,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยเฉพาะการก่อกำเนิดของกลุ่ม IHH Healthcare ซึ่งเป็นกองทุนขนาดใหญ่ของรัฐบาลมาเลเซีย ที่มุ่งลงทุนในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน และได้เข้าจดทะเบียนซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ประเทศมาเลเซีย และตลาดหลักทรัพย์ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ ปัจจุบัน IHH Healthcare เป็นกลุ่มโรงพยาบาลที่มีมูลค่าหุ้นตามราคาตลาด 250,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นมูลค่าการลงทุนในธุรกิจบริการด้านสุขภาพ รวมเป็นอันดับ 1 ของโลก มีโรงพยาบาลเครือข่ายใน 6 ประเทศ คือ มาเลเซีย สาธารณรัฐสิงคโปร์ เนการาบรูไนดารุสซาลาม สาธารณรัฐตุรกี สาธารณรัฐประชาชนจีน และสาธารณรัฐอินเดีย รวม 88 โรงพยาบาล มีจำนวนเตียงรวมถึง 12,000 เตียง รองรับผู้ให้บริการทางการแพทย์ได้ทั้งอาเซียน (ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2555)

ในช่วงปีที่ผ่านมาประเทศไทยมีชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน จำนวนถึง 3,009,19 คน โดยแบ่งออกเป็นภาคกลาง 639,267 คน ภาคเหนือ 175,534 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 89,784 คน ภาคใต้ 208,985 คน และกรุงเทพมหานคร 1,895,599 คน บริการที่ได้รับความนิยม ได้แก่ การ

รักษาฟัน การทำศัลยกรรมตกแต่ง การรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น โรคมะเร็ง ผ่าตัดสมอง โรคหัวใจ เป็นต้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556)

นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีแนวโน้มที่จะเป็นสังคมผู้สูงอายุ ในปี พ.ศ. 2548 มีผู้สูงอายุอยู่เพียง 6 ล้านคน แต่เมื่อถึงปี พ.ศ. 2578 จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็น 16 ล้านคน เพิ่มขึ้น 3 เท่าตัวในเวลาเพียง 30 ปีเท่านั้น หลังจากปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุมากกว่าเด็กเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ปรากฏการณ์ที่มีผู้สูงอายุมากกว่าเด็กเช่นนี้จะไม่สามารถย้อนกลับได้อีก ดังเช่น เหตุการณ์ที่ประเทศพัฒนาแล้วเคยประสบปัญหา ดังนั้นรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดเตรียมการให้บริการด้านสุขภาพให้เพียงพอต่อความต้องการในอนาคต

จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน โดยผู้วิจัยได้นำโมเดลของ Brown and Swartz (1989) Woodside, Frey, and Daly (1989) และ Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1991) มาบูรณาการร่วมกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ จะทำให้ผู้บริหารโรงพยาบาล สมาคมโรงพยาบาลเอกชน กระทรวงสาธารณสุข สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อการรองรับสังคมผู้สูงอายุ และรองรับการให้บริการชาวต่างประเทศในอนาคต ที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน
2. เพื่อวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน
3. เพื่อพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ (Brown and Swartz, 1989) ประกอบด้วย การบริการทางการแพทย์ การบริการของพยาบาล และการบริการวินิจัย (2) ด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการการต้อนรับ (Woodside, Frey, and Daly, 1989) ประกอบด้วย พนักงานโรงพยาบาล และสถานที่ การเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลเอกชน การบริการด้านอาหารผู้ป่วย การดูแลทำความสะอาดห้องพักรักษา และการบริการในการชำระเงิน (3) ด้านการวัดการรับรู้คุณภาพ ประกอบด้วย

ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การเอาใจใส่ (Empathy) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance) และความสามารถในการให้บริการ (Responsiveness) (Zeithaml, Berry, and Parasuraman, 1988)

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา (Timing) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมตัวอย่างในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึง 17.00 น. โดยเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคมและเดือนกันยายน พ.ศ. 2556

3. ขอบเขตด้านสถานที่ (Place) สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชล (AHC) โรงพยาบาลกรุงธน (KDH) โรงพยาบาลมหาชัย (M-CHAI) โรงพยาบาลรามคำแหง (RAM) โรงพยาบาลสมิตเวช (SVH) และโรงพยาบาลวิภาวดี (VIBHA)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชล (AHC) โรงพยาบาลกรุงธน (KDH) โรงพยาบาลมหาชัย (M-CHAI) โรงพยาบาลรามคำแหง (RAM) โรงพยาบาลสมิตเวช (SVH) และโรงพยาบาลวิภาวดี (VIBHA)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 384 คน จากสูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Cochran, 1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แต่ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างด้วยจำนวนที่มากกว่าคือ 400 ตัวอย่าง

3. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 6 แห่ง

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 4 ส่วน มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 14 ตัวแปร แสดงดังตารางที่ 1

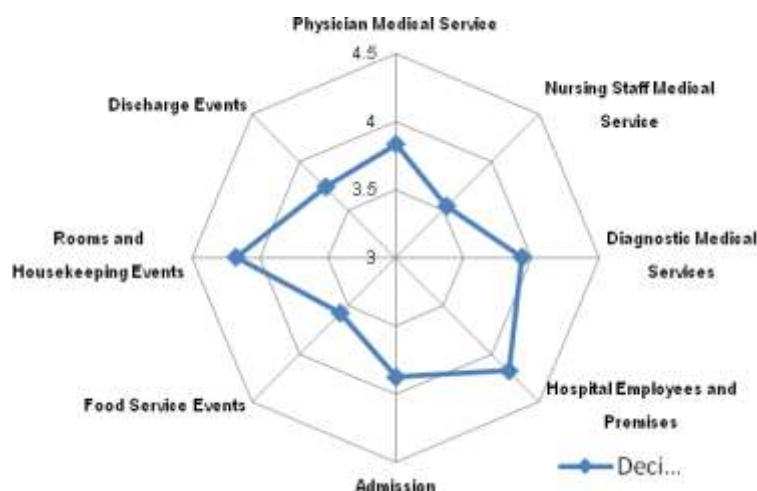
ตารางที่ 1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
การรับรู้คุณภาพด้านการบริการทางการแพทย์ (X_1), การรับรู้คุณภาพด้านการบริการพยาบาล (X_2), การรับรู้คุณภาพด้านการวินิจฉัย (X_3), การรับรู้คุณภาพด้านพนักงาน รพ. และสถานที่ (X_4), การรับรู้คุณภาพการเข้าพักในโรงพยาบาลเอกชน (X_5), การรับรู้คุณภาพบริการด้านอาหาร (X_6), การรับรู้คุณภาพบริการด้านห้องพักและการดูแลทำความสะอาด (X_7), การรับรู้คุณภาพการบริการในการชำระเงิน (X_8), เพศ (X_9), อายุ (X_{10}), อาชีพ (X_{11}), ระดับการศึกษา (X_{12}), รายได้ต่อเดือน (X_{13})	การตัดสินใจใช้บริการ (Y_1)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) จากค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม ใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ผลการทดสอบความเชื่อมั่น $\alpha = 0.908$ การวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการกับปัจจัยการตัดสินใจรับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่มีค่านัยสำคัญที่น้อยกว่า 0.05 และการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ของการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนด้วยวิธี Stepwise

ผลการวิจัย

1. การสำรวจปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน ในด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการบริการพยาบาล ด้านการวินิจฉัยโรค ด้านพนักงาน และสถานที่ ด้านการเข้าพักในโรงพยาบาลเอกชน ด้านอาหารผู้ป่วย ด้านการดูแลทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย และด้านการชำระเงิน จากภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน

2. การวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่มีค่านัยสำคัญที่น้อยกว่า 0.05 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนประกอบด้วย 8 ปัจจัย ซึ่งผลการทดสอบแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน

Factor	F	Significant	Result
การบริการทางการแพทย์	78.748	.000	Accept
การบริการของพยาบาล	88.741	.000	Accept
การบริการวินิจฉัยโรค	51.033	.000	Accept
การบริการของพนักงาน และด้านสถานที่	188.780	.000	Accept
การเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลเอกชน	90.847	.000	Accept
การบริการด้านอาหารผู้ป่วย	25.604	.000	Accept
การดูแลทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย	122.693	.000	Accept
การบริการในการชำระเงิน	109.652	.000	Accept

3. การพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน จากการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple linear regression) ด้วยวิธี Stepwise ปัจจัย

สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และความสามารถในการพยากรณ์ได้ระดับดี ทั้งนี้มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.658 หรือคิดเป็นร้อยละ 65.8 สามารถเขียนในรูปสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\hat{y} = -.645 + .308(X_4) + .231(X_8) + .169(X_7) + .144(X_1) + .144(X_5) + .108(X_6) ; R^2 = 0.658$$

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุด้วยวิธี Stepwise

Model	Unstandardized		Std.	t	Sig.	Correlations			Statistics	
	B	Error	Beta			Z-order	Partial	Part	Toleran	VIF
(Constant)	-.645	.172		-3.744	.000					
x4-พนักงาน รพ. และสถานที่	.308	.045	.302	6.850	.000	.690	.327	.202	.447	2.235
x8-การบริการในการชำระเงิน	.231	.041	.228	5.656	.000	.661	.274	.167	.533	1.876
x7-ห้องพักและการดูแลทำความสะอาด	.169	.035	.185	4.831	.000	.616	.237	.142	.591	1.693
x1-การให้บริการทางการแพทย์	.144	.039	.132	3.723	.000	.526	.185	.110	.694	1.442
x5-การเข้าพักในโรงพยาบาล	.144	.044	.135	3.256	.001	.619	.162	.096	.508	1.969
x6-การบริการด้านอาหาร	.108	.035	.099	3.076	.002	.326	.153	.091	.844	1.185

a. Dependent Variable: y-ตัดสินใจใช้บริการ

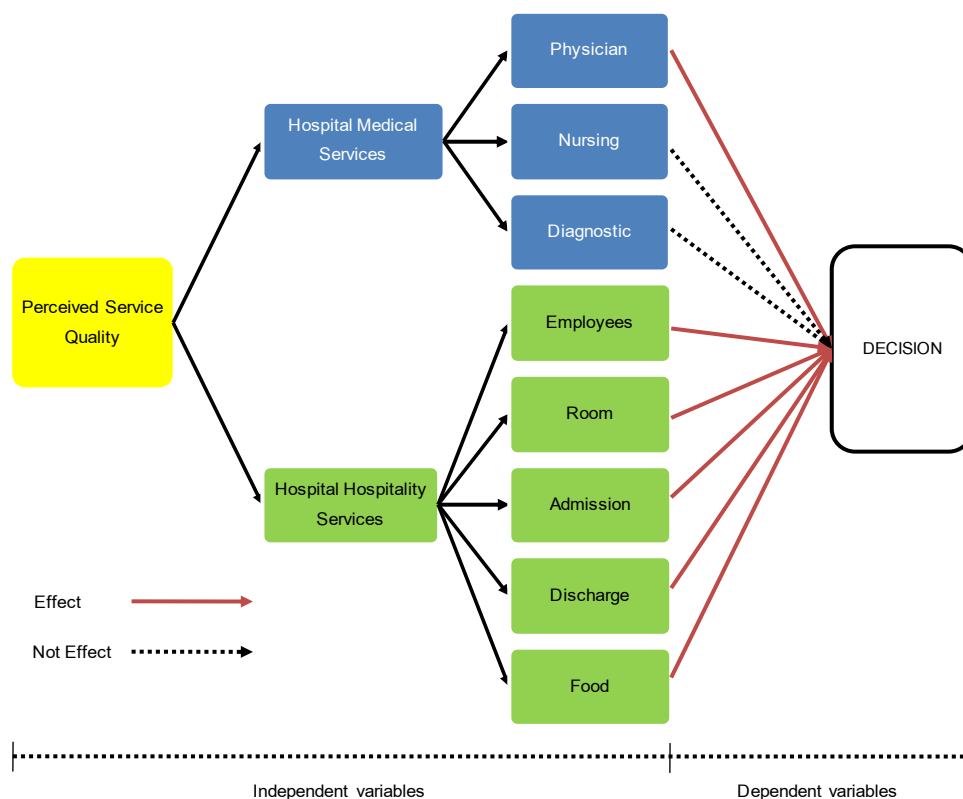
อภิปรายผล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.20 และ 40.8 ตามลำดับ มีอายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.6 ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.2 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.6

2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนมากที่สุด คือ พนักงานโรงพยาบาล และสถานที่ ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมาได้แก่ การดูแลทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย ($\bar{x} = 4.17$) การบริการวินิจฉัยโรค ($\bar{x} = 3.93$) การเข้าพักในโรงพยาบาลเอกชน ($\bar{x} = 3.88$) การบริการของแพทย์ ($\bar{x} = 3.83$) การบริการในการชำระเงิน ($\bar{x} = 3.73$) การบริการด้านอาหารผู้ป่วย ($\bar{x} = 3.58$) และน้อยที่สุด คือ การบริการของพยาบาล ($\bar{x} = 3.53$) อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญด้านการต้อนรับมากกว่าด้านบริการทางการแพทย์ เนื่องจากมีกำหนดคุณภาพมาตรฐานทางการแพทย์จากแพทยสภาที่ให้การรักษามีคุณภาพมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

3. วิเคราะห์ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ การรับรู้คุณภาพการบริการของพยาบาล การรับรู้คุณภาพการบริการวินิจฉัยโรค การรับรู้คุณภาพพนักงาน และด้านสถานที่ การรับรู้คุณภาพการเข้าพักในโรงพยาบาลเอกชน การรับรู้คุณภาพการบริการด้านอาหารผู้ป่วย การรับรู้คุณภาพด้านการดูแลทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย และการรับรู้คุณภาพด้านการบริการในการชำระเงิน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 8 ปัจจัย

4. การพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนจากการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุวิธี Stepwise โดยนำตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุทั้ง 8 ตัวแปร พบว่า มีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปรเข้าสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ได้แก่ (1) การรับรู้คุณภาพพนักงาน และด้านสถานที่ (2) การรับรู้คุณภาพด้านการบริการในการชำระเงิน (3) การรับรู้คุณภาพด้านการดูแลทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย (4) การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ (5) การรับรู้คุณภาพการเข้าพักในโรงพยาบาลเอกชน (6) การรับรู้คุณภาพการบริการด้านอาหารผู้ป่วยตามลำดับ ซึ่งสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุที่ได้สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการได้ร้อยละ 65.8 และมีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 0.3 โดยสามารถเขียนเป็นรูปแบบคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 รูปแบบคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน

รูปแบบคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลเอกชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมาย ในบริบทดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการโรงพยาบาล สามารถนำรูปแบบของปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมาพิจารณาจัดการระบบโครงสร้างการบริหารโรงพยาบาล การสนับสนุนระบบบริหารคุณภาพ การจัดสรรทรัพยากรทางการแพทย์ได้อย่างเหมาะสมกับศักยภาพที่แท้จริง

2. ผู้บริหารโรงพยาบาล สมาคมโรงพยาบาลเอกชน กระทรวงสาธารณสุข สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะปัจจัยด้านการต้อนรับ ได้แก่ คุณภาพพนักงาน และด้านสถานที่ คุณภาพด้านการบริการในการชำระเงิน คุณภาพด้านการดูแลทำความสะอาด ห้องพักรักษาตัว การเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชน และคุณภาพการบริการด้านอาหารผู้ป่วย ที่ควรจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในสถานบริการสุขภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 6 แห่งเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่น ๆ หรือศึกษาผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชนในต่างจังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงแนวทางในการวางแผน หรือการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อจะได้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลจากการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน และเสริม จุดแข็งของโรงพยาบาลเอกชนต่อไป

บรรณานุกรม

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). *ร้อยละของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน ที่มีผู้ป่วยนอก*

ชาวต่างประเทศเข้ารับการรักษา จำแนกตามกลุ่มโรค. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2556, จาก

http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search/result_by_department-th.jsp

ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (2555). *IHH Healthcare*. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2556,

จาก <http://www.thai-aec.com>

Brown, S.W. and Swartz, T.A. (1989). A Gap Analysis of Professional Service Quality. *Journal of*

Marketing, 53(2), 92-98.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

_____. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.

Woodside, A.G., Frey, L.L., and Daly, R.T. (1989). Linking Service Quality, Consumer Satisfaction, and Behavioral Intention. *Journal of Healthcare Marketing*, 9(4), 5-17.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L., and Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.

_____. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.