**บทความการค้นคว้าอิสระ**

# ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**Expectation of Customers to Service Quality of Private Hospitals in Mueang District, Surat Thani Province.**

**จันทรา หาญทะเล รหัสนักศึกษา 6324103039**

**งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**

**มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

**ปีการศึกษา 2564**

# เรื่อง ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

# Expectation of Customers to Service Quality of Private Hospitals in Mueang District, Surat Thani Province.

**จันทรา หาญทะเล***

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไป และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมี มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ มีรายได้ 25,001-35,000 บาท/เดือน

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านผลิตภัณฑ์(บริการ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88

3. ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)และ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

4. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีความสัมพันธ์กับกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับสูง

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

โรงพยาบาลเป็นสถานที่สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพให้กับประชาชนทั่วไป โดยจะมุ่งเน้นทางด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือ โรค

ต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ในประเทศไทย มีการให้บริการทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลภาคเอกชน รวมทั้งคลินิกที่เปิดบริการโดยทั่วไป สำหรับโรงพยาบาลเอกชนที่จัดตั้งโดยเอกชน มีทั้งที่เป็นบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัดด้วย โรงพยาบาลเอกชนบางแห่งเป็นโรงพยาบาลเฉพาะด้าน เช่น โรงพยาบาลทางด้านโรคตา โรงพยาบาลทันตกรรม เป็นต้น ซึ่งโครงสร้างของโรงพยาบาลทุกวันนี้มักมุ่งรักษาโรคมากกว่ารักษาคน การปฏิบัติการรักษาของโรงพยาบาล จึงอยู่ที่การหาสาเหตุของโรคให้หมดไปมากกว่าที่จะคำนึงถึงความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมของผู้ป่วย ไม่เปิดโอกาสให้แพทย์และพยาบาลได้ให้บริการด้านนี้แก่ผู้ป่วยมากนักเนื่องจากมีผู้ป่วยมารับบริการตรวจรักษาจำนวนมาก

สภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจะมีความแตกต่างจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ไม่ว่าจะเป็น ในแง่ของโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรวดเร็ว สะดวกสบายสถานที่โอ่โถงสะอาดรวมทั้งผู้ป่วยจะได้รับการบริการที่ดีและได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ ในขณะที่โรงพยาบาลของรัฐบาลมีการให้บริการที่ล่าช้ากว่า เนื่องจาก จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการแต่ละวันมีจำนวนมาก ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐบาลเท่าที่ควรจะเป็น ตลอดจนปริมาณและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ต้องอยู่กับพฤติกรรมที่เข้มงวดกับกฎเกณฑ์ แต่ขาดเหตุผลขณะที่ผู้ป่วยมีความคาดหวังที่จะได้รับพฤติกรรมการแสดงออกที่ดี ดังนั้นผู้ป่วยที่มีกำลังทรัพย์ในการจ่ายจึงหันมาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น (เกศินี กลั่นบุศย์. 2560 หน้า 2)

จากความสำคัญของคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการผู้ป่วยหรือคนไข้ ซึ่งผู้ป่วยหรือคนไข้ที่เข้ามารับบริการในโรงพยาบาลไม่ว่าในโรงพยาบาลรัฐหรือเอกชน ต่างก็มีความต้องการที่จะได้รับบริการที่รวดเร็ว การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานต้องยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม มีการจัดลำดับคิวให้กับผู้ป่วยที่มารับบริการพร้อมทั้งให้การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการบริหาร และการบริการของโรงพยาบาลเป็นเรื่องน่าสนใจ ดังนั้น จึงทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมุ่งทำการศึกษา ความ

คาดหวังและปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัย มาใช้เป็นแนวทางของผู้บริหารโรงพยาบาลในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการบริหารและการบริการของโรงพยาบาล และเพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางแพทย์ ที่ให้บริการให้มีคุณภาพสนองตอบความคาดหวังของผู้ป่วย และผู้ใช้บริการต่อไป

**วัตถุประสงค์การศึกษา**

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**สมมติฐานของการศึกษา**

1. ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
2. ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ขอบเขตของการวิจัย**

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยได้ศึกษาจากการเก็บรวมรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 177,243 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2560 หน้า 71)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ซึ่งได้กำหนดเนื้อหาที่ศึกษาโดยแยกตามตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.1.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

4. ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป

**แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

**ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ**

“กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7 P’s of marketing) หมายถึง การสร้างข้อเสนอขายทางการตลาดบริการ (Service market offerings) ที่ผู้ประกอบการในประเทศไทยสร้างขึ้นเพื่อเชื่อมโยงถึงผู้บริโภคโดยคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวังที่ได้จากประสบการณ์การใช้บริการและมีความพึงพอใจที่มากกว่าความคาดหวัง องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมทางการตลาดและการสื่อสารทางการตลาด (Promotion & IMC) บุคลากรหรือพนักงาน (People) กระบวนการ (Process)และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) (ฉัตยาพร เสมอใจและฐิตินันท์ วารีวนิช, 2551, หน้า 50)

**ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการ**

ความคาดหวัง เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำ

ให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย (สกาวเดือน ปธนสมิทธิ์, 2560, หน้า 64)

คุณภาพบริการ (Service Quality) เกิดจากประสบการณ์ที่คล้ายกันในแง่ดี และแง่ร้ายของผู้มารับบริการในทุกๆกลุ่มพบว่าคุณภาพบริการจะมีค่าสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับว่าผู้มารับ บริการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรตรงกับที่คาดหวังไว้หรือไม่ ดังนั้น คำว่าคุณภาพบริการ หมายถึง คุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้มารับบริการ (พาราสุรามาน และคณะ อ้างถึงใน จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร, 2559, หน้า 22) ประกอบด้วย 1) ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ(Reliability) หมายถึงความสามารถในการ ให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และถูกต้อง 2) ความมั่นใจ(Assurance) หมายถึงผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการ บริการ(Competence) มีความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้าง ความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้(Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย(Security) 3) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง สิ่งนำเสนอทางกายภาพของ บริการลูกค้าจะประเมินคุณภาพจากเครื่องแสดงทางกายภาพ หรือภาพลักษณ์ของบริการ 4) ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อ ได้ง่าย(Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) และ 5) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี(Helpfulness) ปัจจัยนี้เน้นถึงความสนใจและความพร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า รวมถึงความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับ บริการให้เข้ากับความต้องการลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

พรชัย ดีไพศาลสกุล(2560) ได้ทำการศึกษา ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการโรงพยาบาล คือ แพทย์ที่มีความรู้ความสามารถ มี จรรยาบรรณ ดูแลเอาใจใส่ ให้ความรู้ความเข้าใจในแผนการรักษา กำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วน

ควบคู่กับการดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือด้วยความจริงใจจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เช่น พยาบาล เทคนิคการแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่น ความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ คือ ต้องการความเลิศหรู และ สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และมาตรฐานการรับรอง เป็นสิ่งสำคัญที่ ผู้รับบริการต้องการได้รับตามความเหมาะสมกับระดับชั้นทางสังคมและฐานะทางการเงิน

**วิธีดำเนินการวิจัย**

**พื้นที่ดำเนินการ** อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Sample)** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 177,243 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) และวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธี Taro Yamane (1973: 125 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2560 หน้า 71) ได้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ผู้การสร้างแบบสอบถาม จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาข้อความในแต่ละข้อเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ในการศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิจัย

ได้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองจนครบจำนวนที่ได้กำหนด

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามและผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาจะนำมาบันทึกข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ อธิบายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาข้อมูลประกอบตาราง

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาข้อความในแต่ละข้อเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ว่าอยู่ในระดับใด วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้ t-test และ F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทดสอบโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ผลการวิจัย**

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 และมีรายได้ 25,001-35,000 บาท/เดือน จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี** พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านผลิตภัณฑ์(บริการ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี** พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)และ ด้าน

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ย 3.84 และ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีค่าเฉลี่ย 3.81

**ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน** พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี** พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีความสัมพันธ์กับกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับสูง

**ข้อเสนอแนะ**

จากการศึกษา ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้พบข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

**1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้**

จากผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีแนวทางในการตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1.1 โรงพยาบาลภาคเอกชน ควรมีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ ทั้งในการติดต่อสื่อสารและกระบวนการของการรักษาพยาบาล

1.2 โรงพยาบาลภาคเอกชน ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านการแพทย์ที่เฉพาะทางและหลากหลายเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้มากที่สุด

1.3 โรงพยาบาลภาคเอกชน ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยกลยุทธ์การลดราคา หรือ ดังกล่าวให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายของตนเอง เพื่อสร้างประสิทธิภาพ และเสริมการตัดสินใจใช้บริการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

1.4 โรงพยาบาลภาคเอกชน ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากรให้มีทักษะในการสื่อสารที่ดี สามารถอธิบาย สื่อสารให้ความรู้กับผู้ใช้บริการได้ตามความเหมาะสม

1.5 โรงพยาบาลภาคเอกชน ควรส่งเสริมให้บุคลากรเอาใส่ใส่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีความเป็นธรรม เท่าเทียมกัน

**2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย**

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาคเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

**เอกสารอ้างอิง**

เกศสินี กลั่นบุศย์. (2560). ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของ. โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินพิเศษกรณีศึกษาธนาคารออมสินภาค 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2560). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม = Social Sceience Research Mothodology. กรุงเทพฯ : การพิมพ์พระนคร.

พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2560). ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล. ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2557). เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : บริษัทเฮ้าส์ออฟเคอร์มิสท์.

ฤทัยรัตน์ จีนประดิษฐ์ (2562).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). การบริหารการตลาด : ยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

_____. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : เอ.เอ็น.การพิมพ์.

สกาวเดือน ปธนสมิทธิ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร . วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.