



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล Inpatients' Satisfaction of Chularat 3 International Hospital

ทิพย์วรรณ กลิ่นอินทร<sup>1</sup>

ภูษิตย์ วงษ์เล็ก<sup>2</sup>

Email : ople3@hotmail.com

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

Email: pusit@southeast.ac.th

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในที่มาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนลในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสะดวก รองลงมาคือ ด้านอรรถาธิบายผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ สุขภาพ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และด้านการประสานงาน 2) ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, ผู้ป่วยใน, โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

## Abstract

This research aimed 1) to study the inpatients' satisfaction of chularat 3 international hospital and 2) to compare the inpatients' satisfaction of chularat 3 international hospital that were categorized by the personal factors. The sample consisted of 291 inpatients who were clients of chularat 3 international hospital. The instrument of data collection was a questionnaire which valued the content validity (index of item-objective congruence: IOC) between 0.67-1.00 and the reliability of 0.97. The statistics which used to analyze the data were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis testing analyzed by t-test and One-way ANOVA at the statistical significance level of 0.05. The results found that: 1) the inpatients' satisfaction of chularat 3 international hospital, overall and all aspects, there was a high level. In addition, the highest satisfaction was the convenience, the hospitality providers, the subordinate aspects were the service quality, the information that obtained from the health services, the output off pocket cost and the coordination, respectively. 2) The hypothesis testing found that; the inpatients who were different sex, age, education and monthly income, they had different inpatient's satisfaction of chularat 3 international hospital at the statistical significance level of 0.05. But the inpatients who were different occupation, they had no different inpatients' satisfaction of chularat 3 international hospital.

**Keywords:** Satisfaction, Inpatient, Chularat 3 International Hospital.

## บทนำ

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต โดยจะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ แต่ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้น ปริมาณโรคติดต่อเพิ่มขึ้นและการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ทำให้ความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพมีมากขึ้น ซึ่งความสามารถในการรับผู้ป่วยของโรงพยาบาลของรัฐมีจำกัด โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพของการรักษา สถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดช่องว่างทางการตลาดจึงกลายเป็นโอกาสของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ที่มีความได้เปรียบด้านการลงทุนและคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ ผ่านการรับรองมาตรฐานของโรงพยาบาลที่ยอมรับระดับสากล (ช่อดาว เมืองพรหม. 2562 : 1 – 2) ดังจะเห็นได้จากจำนวนโรงพยาบาลเอกชนที่สูงและกระจายอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนในปี พ.ศ. 2560



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

พบว่าประเทศไทยมีโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 370 แห่ง เพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2559 ที่มีจำนวน 347 แห่ง แบ่งเป็นโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ จำนวน 116 แห่ง (สัดส่วน 31.4% ของจำนวนโรงพยาบาลเอกชนทั้งหมด) และต่างจังหวัด 254 แห่ง (68.6%) (พูลสุข นิลกิจศรานนท์. 2563 : 1)

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีกำลังซื้อและต้องการความสะดวกรวดเร็วหันมาใช้บริการโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงนโยบายจากภาครัฐ ที่มุ่งส่งเสริมให้ไทยเป็น ศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) ตั้งแต่ปี 2546 ตลอดจนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนต่างมุ่งยกระดับประสิทธิภาพและการบริการของตน การขยายการลงทุนเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด อาทิ การรวมกลุ่มของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ผ่านการซื้อ/ควบรวม เปิดสาขาใหม่ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งและมีลูกค้าเป้าหมายชัดเจน ขณะที่โรงพยาบาลขนาดกลางและเล็กต่างเร่งปรับตัวไปสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อเจาะลูกค้าเฉพาะกลุ่ม

โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล เปิดดำเนินการมากกว่า 34 ปี รองรับความต้องการของผู้ป่วยในเขตพื้นที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนโรงพยาบาลทั้งของภาครัฐและเอกชนเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้โรงพยาบาลต้องยกระดับประสิทธิภาพและการบริการของตน เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากขึ้น (จามรี ทองระอา. 2564ก : 1) จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นพยาบาลวิชาชีพประจำโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและเพื่อให้สามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่ใกล้เคียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน



## ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาตามแนวคิดความพึงพอใจของ Aday and Andersen (1974 : 208 – 220) โดย Aday and Andersen กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยหมายถึง ทัศนคติที่มีต่อระบบการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่เคยสัมผัสกับระบบดังกล่าว ซึ่งมันจะแตกต่างจากองค์ประกอบความเชื่อทางการแพทย์ของตัวแปรจูงใจในการวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยกับปริมาณหรือคุณภาพของการดูแลที่ได้รับจริง โดยความเชื่อทางการแพทย์ความพึงพอใจของผู้ป่วยหมายถึง ความโน้มเอียงทางสังคมวัฒนธรรมที่มีต่อสุขภาพและยา อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของผู้ป่วยน่าจะได้รับการประเมินได้ดีที่สุดในบริบทของการแสวงหารักษาพยาบาลที่เฉพาะเจาะจงเป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ ส่วนมิติของความพึงพอใจที่ดูเหมือนจะเกี่ยวข้องกับการพิจารณาในการรับรู้ของการเข้าถึงของผู้ป่วยเกี่ยวกับ 1) ด้านความสะดวกในการดูแล 2) ด้านการประสานงาน 3) ด้านค่าใช้จ่าย 4) ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ และ 6) ด้านคุณภาพการบริการของการดูแลที่ผู้ป่วยได้รับ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในที่มาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล เดือนพฤษภาคม 2564 จำนวน 1,143 คน (จามรี ทองระอา. 2564 : 1)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในที่มาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล จำนวน 291 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2558 : 147-153)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย



จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากข้อคำถามทั้งหมดตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2558 : 199 – 203)

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 2 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ 5) ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### 5. การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์หาค่าที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### ผลการวิจัย

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนลส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้ 15,000 – 25,000 บาท

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนลในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.18) โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.23) รองลงมาคือด้านอัยยาศัยผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.22) ด้านคุณภาพการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.21) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ ( $\bar{X}$  = 4.18) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.17) และด้านการประสานงาน ( $\bar{X}$  = 4.11) ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 1 ดังนี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนลในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล	n = 291		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S	
1. ด้านความสะอาด	4.23	0.59	มาก
2. ด้านการประสานงาน	4.11	0.64	มาก
3. ด้านค่าใช้จ่าย	4.17	0.60	มาก
4. ด้านอรรถยาศัยผู้ให้บริการ	4.22	0.63	มาก
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ	4.18	0.65	มาก
6. ด้านคุณภาพการบริการ	4.21	0.62	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

### 3. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติ	p - value	ผลการทดสอบ
เพศ	t = 6.81	0.00*	แตกต่างกัน
อายุ	F = 3.04	0.02*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	F = 8.30	0.00*	แตกต่างกัน
อาชีพ	F = 1.71	0.15	ไม่แตกต่างกัน
รายได้	F = 2.82	0.04*	แตกต่างกัน

\*p<0.05



## อภิปรายผลการวิจัย

1. อภิปรายผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญให้บริการหลายสาขา มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพทันสมัย การบริการที่เน้นความปลอดภัยของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในเป็นสำคัญ บุคลากรของโรงพยาบาลดูแลรักษาผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในเป็นไปตามมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาล และผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัย วางแผนการรักษาพยาบาลจากแพทย์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวมถึงบุคลากรของโรงพยาบาลมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของวิชาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดย วัลภา ยิ้มปราโมทย์ (2559 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพ (Health Services Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่มีต่อโรงพยาบาล เกี่ยวกับการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การบริการของบุคลากร ความมั่นใจของผู้มารับบริการ ความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ และคุณภาพการบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของภาคิน นิธิโชติการ (2560 : 93) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของช่อดาว เมืองพรหม (2562 : 1) ได้ทำการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Shekhawat, S. et al. (2017 : 240 – 244) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยเกี่ยวกับคุณภาพของบริการดูแลสุขภาพของวิทยาลัยการแพทย์โรงพยาบาลมหาดมะคานธี อยู่ในระดับดี

## 2. การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ โดย ฉัตยาพร เสมอใจ (2549 : 156 - 158) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประการคือ 1) คุณภาพการบริการ (Service quality) 2) ราคา (Price) 3) สถานการณ์แวดล้อม (Environment) 4) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) และ 5) คุณภาพสินค้า (Goods quality) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิกานดา วิทยาแพทย์ ( 2558 : 1) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ให้บริการกับผู้ป่วยในเหมือนกันทุกคน ไม่ว่าจะผู้ป่วยในที่มีรับบริการจะมีอาชีพต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562 : 1) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการประสานงาน โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ควรมุ่งเน้นให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ ของการบริการของโรงพยาบาล รวมถึงการส่งต่อข้อมูลของผู้รับบริการตั้งแต่แผนกผู้ป่วยนอกจนถึงแผนกผู้ป่วยในให้กับทีมสหวิชาชีพของโรงพยาบาล
2. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล ควรพิจารณาอัตราค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับชนิดและความรุนแรงของโรค
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ ควรมุ่งเน้นให้บุคลากรใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่ายในการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน

### เอกสารอ้างอิง

- จามรี ทองระอา ให้สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2564ก. ทิพย์วรรณ กลิ่นอินทร ผู้สัมภาษณ์. ความเป็นมาของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล. แผนกฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล.
- จามรี ทองระอา ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2564ข. ทิพย์วรรณ กลิ่นอินทร ผู้สัมภาษณ์. สถิติผู้ใช้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาล จุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล. แผนกฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์เนชั่นแนล.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- พรธณี ลีกิจวัฒน์. (2558). วิธีการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: มินเซอร์วิส ซัพพลาย.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

- พลสุข นิลกิจศรานนท์. (2563). ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน. (Online). ค้นหาได้จาก :  
[https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Private-Hospitals/IO/io-Private-Hospitals\\_](https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Private-Hospitals/IO/io-Private-Hospitals_)
- ภาคิน นิธิโชติการ. (2560). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน).  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- วัลภา ยิ้มปราโมทย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน  
กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- วิกานดา วิทยาแพทย์. (2558). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด  
จันทบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ  
พรรณี.
- Aday, L.A. and Ronald Andersen. (1974). A Framework for the Study of Access to Medical  
Care. Health Services Research Journal. 9(3), 208 – 220.
- Shekhawat, S. Swati Garg, Drishti Jain and Urvashi Sharma. (2017). Inpatient satisfaction level  
survey at a tertiary care hospital. International Journal of Research in Medical  
Sciences. Vol 5(1) , 240 – 244.