

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีของ
โรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ
Opinions of Corporate Employees Toward Service Quality in Providing the Healthcheckup of
Paolo Samutprakan Hospital

พงษ์เนตรงามขำ¹, ศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
บ้านเลขที่ 15/26 หมู่ 3 ซ.วัดโยธินประดิษฐ์ ต.สำโรง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ 10130 โทรศัพท์ : 08 – 1828 – 4742

E-mail: Kato_pop1971@hotmail.com

²หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
298 ถนนสรรพาวุธ แขวง/เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260 โทรศัพท์ : 0 – 2744 – 7356 – 65

E-mail: Saksinee@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของบริษัทคู่สัญญาจำนวน 196 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.66 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทคู่สัญญาที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่เห็นด้วยสูงสุดคือ ด้านการรับประกันรองลงมาคือด้าน การเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความรวดเร็วผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทคู่สัญญาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนพนักงานบริษัทคู่สัญญาที่มีอายุ เงินเดือน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, คุณภาพ, บริการ, การตรวจสุขภาพ.

Abstract

This research aimed 1) to study the employees' opinions of cooperate parties on the quality of annual health check service in Paolo Hospital, Samutprakarnand 2) to compare the employees' opinions of cooperate parties on the quality of annual health check service in Paolo Hospital, Samutprakarn that were categorized by the personal factors. The samples consisted of 196 cooperate parties' employees from 10 companies, selected by using the simple sampling method. The instrument of data collection was a questionnaire which valued the content validity (index of item-objective congruence: IOC) between 0.66-1.00 and overall, the reliability of 0.92. The statistics which used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis testing analyzed by t-test and One-way ANOVA (F-test) for testing of variance as well as pair-wise comparison by means of Scheffe's method which were conducted at the statistical significance level of 0.05. The results of this study found that the employees of cooperate parties had the opinion on the quality of annual health check service in Paolo Hospital, Samutprakarn, overall, they agreed at a high level. In addition, the highest aspect was the assurance and the subordinate aspects were the empathy, the reliability, the tangibility and the responsiveness, respectively. The hypothesis testing found that the employees of cooperate parties who were different gender, they had a different opinion on the quality of annual health check service in Paolo Hospital, Samutprakarn at the statistical significance level of

0.05 in the overall. Furthermore, the employees of cooperate parties who were different age, salary and level of education, overall, they did not have a different opinion on the quality of annual health checkservice in Paolo Hospital, Samutprakarn.

Keywords:Opinion,Quality, Service,Healthcheckup.

1. บทนำ

มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีสุขภาพที่ดี ปราศจากปัญหาเรื่องสุขภาพหรือการเจ็บไข้ได้ป่วย จึงได้หันมาให้ความสำคัญกับการตรวจสุขภาพมากขึ้น เนื่องจากการตรวจสุขภาพจะช่วยให้มีความระมัดระวังในการรักษาสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ และช่วยให้รู้ว่ามีสิ่งผิดปกติหรือพบโรคใดๆ ที่จะก่อตัวเป็นโรคร้ายขึ้นมาในอนาคต จะได้ยับยั้งหรือรักษาได้อย่างท่วงที [1] ธุรกิจบริการด้านสุขภาพจึงต้องมีการปรับตัว โดยเฉพาะ โรงพยาบาลเอกชนซึ่งในปัจจุบันมิได้มีเฉพาะด้านการรักษาพยาบาลเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีบริการทางด้านของการตรวจสุขภาพด้วย โดยมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพของบริการให้ได้ในระดับมาตรฐานสากล และต้องพัฒนาด้านการตลาดพร้อมกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อรองรับการแข่งขันที่มีมากขึ้นจากทั้งในและนอกประเทศ [2]

โรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ เป็นโรงพยาบาลในเครือเปาโล ซึ่งมีให้บริการหลัก (main service) เป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่ให้บริการในระดับตติยภูมิ มีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขา มีกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายโดยเฉพาะลูกค้าบริษัทคู่สัญญา ซึ่งโรงพยาบาลมุ่งเน้นคุณภาพบริการการตรวจสุขภาพสำหรับบุคลากรในองค์กรของบริษัทคู่สัญญา โดยใส่ใจในรายละเอียดของแต่ละบุคคลตามปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคที่แตกต่างกัน ภายในศูนย์ตรวจสุขภาพจะมีส่วนบริการที่จัดไว้สำหรับการตรวจร่างกาย ตรวจเลือด โดยผลตรวจจากห้องปฏิบัติการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อรับรองผลการวินิจฉัยที่ถูกต้องและแม่นยำ เครื่องเอกซเรย์ เครื่องอัลตราซาวด์ เครื่องแมมโมแกรม เครื่องตรวจมวลกระดูกและเครื่องทดสอบสมรรถภาพหัวใจขณะออกกำลังกาย เป็นต้น ซึ่งทางโรงพยาบาลฯ ทราบดีว่าเวลาของคุณมีค่าจึงได้ออกแบบการบริการให้คุณได้รับความสะดวกรวดเร็ว โดยให้บริการการตรวจทุกอย่างอยู่ในสถานที่เดียวกันจัดทำเป็นลักษณะการบริการจุดเดียว (One stop service) โดยมีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ แพทย์อาชีวเวชศาสตร์ พยาบาล และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญพร้อมทั้งให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพอย่างแท้จริง รวมทั้งมีอุปกรณ์และเครื่องมือการรักษาที่ทันสมัย[3]

อย่างไรก็ตามในช่วงระยะเวลาปี พ.ศ. 2556-2558 โรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ ได้ประสบปัญหา จำนวนบริษัทคู่สัญญาใหม่ ที่เข้ารับการตรวจสุขภาพ มีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง ระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา โดยจากข้อมูลพบว่า ในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวน 22 บริษัท ปี พ.ศ. 2557 มีจำนวน 14 บริษัท และปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 10 บริษัท[4] จากสภาพปัญหาดังกล่าว โรงพยาบาล เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ตรวจสอบสุขภาพของศูนย์ตรวจสุขภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาใหม่ต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ เพื่อต้องการนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อทำให้บริษัทคู่สัญญาเกิดความประทับใจ ฟังพอใจ และได้รับประโยชน์สูงสุดในการใช้บริการ ซึ่งจะทำให้มีการตัดสินใจใช้บริการในปีถัดไป[5]

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ
- 2.เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานของบริษัทคู่สัญญาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ แตกต่างกัน

4. กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ 1) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 2) ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ 3) ด้านความรวดเร็ว 4) ด้านการรับประกัน และ 5) ด้านการเอาใจใส่ [4] มากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย

5. วิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานของบริษัทคู่สัญญาใหม่ 10 บริษัท จำนวน 397 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของบริษัทคู่สัญญา 10 บริษัท จำนวน 196 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง KrejcieandMorgen ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย [6]

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพประจำปีของโรงพยาบาลเปาโลสมุทรปราการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนแล้วนำไปวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92[6]

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึงเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึงเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 3) ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึงเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึงเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย และ 5) ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึงเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ผู้วิจัยใช้การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาค่า-t-test และ F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05[6]

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า พนักงานของบริษัทคู่สัญญาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีเงินเดือน 10,000-15,000 บาท และส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี

6.2 ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพประจำปีของโรงพยาบาลเปาโลสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพประจำปีของโรงพยาบาลเปาโลสมุทรปราการพบว่าในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$) โดยด้านที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านการรับประกัน ($\bar{x}=4.05$) รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{x}=4.02$) ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ($\bar{x}=3.96$) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\bar{x}=3.95$) และด้านความรวดเร็ว ($\bar{x}=3.85$) ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	s	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.95	0.53	มาก
ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ	3.96	0.60	มาก
ด้านความรวดเร็ว	3.85	0.60	มาก
ด้านการรับประกัน	4.05	0.56	มาก
ด้านการเอาใจใส่	4.02	0.62	มาก
รวม	3.97	0.58	มาก

6.3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทคู่สัญญาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนพนักงานบริษัทคู่สัญญาที่มีอายุ เงินเดือน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	สถิติ	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	t = 2.77	0.01*	แตกต่าง
อายุ	F = 0.11	0.95	ไม่แตกต่าง
เงินเดือน	F = 0.64	0.59	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	F = 2.60	0.08	ไม่แตกต่าง

7. การอภิปรายผล

7.1 อภิปรายผลความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัทคู่สัญญาเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญาภรณ์ ทศอศวินวงศ์ [7] ซึ่งพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัทคู่สัญญาเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญาภรณ์ ทศอศวินวงศ์ [7] ซึ่งพบว่า ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านความรวดเร็วผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัทคู่สัญญาเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญาภรณ์ ทศอศวินวงศ์ [7] ซึ่งพบว่า ด้านความรวดเร็วมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการรับประกันผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัทคู่สัญญาเห็นด้วยอยู่ในระดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญาภรณ์ ทศอศวินวงศ์ [7] ซึ่งพบว่า ด้านการรับประกันมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการเอาใจใส่ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานบริษัทคู่สัญญาเห็นด้วยอยู่ในระดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญาภรณ์ ทศอศวินวงศ์ [7] ซึ่งพบว่า ด้านการเอาใจใส่มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

7.2 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคู่สัญญาต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทคู่สัญญาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ ในภาพรวมแตกต่างกันสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ โดยวิชาตรงค์พิศิษฐ์กุล [8] กล่าวว่าปัจจัยลักษณะของผู้รับบริการเป็นปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร ซึ่งมีผลกระทบต่อความต้องการในบริการของผู้รับบริการ ปัจจัยลักษณะของผู้รับบริการ ได้แก่เพศ โดยเพศที่ต่างกัน ใช้บริการทางการแพทย์ที่ต่างกัน

ส่วนพนักงานบริษัทคู่สัญญาที่มีอายุ เงินเดือน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลเปาโล

สมุทรปราการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริษัทคู่สัญญาที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีรายได้ 10,000-15,000 บาท และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ ไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี อิ่มอาบ [1] ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มี อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียวในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความรวดเร็ว โรงพยาบาลควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และควรกำชับบุคลากรทางการแพทย์ให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โรงพยาบาลควรมีเครื่องหมายบอกทิศทางสถานที่ต่างๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและควรจัดสภาพแวดล้อมให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก

3. ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ โรงพยาบาลควรมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสุขภาพให้มีความเหมาะสม ยุติธรรม ทั้งนี้อาจมีการแจ้งหรือแสดงรายละเอียดรายการตรวจสอบสุขภาพ และค่าใช้จ่ายแต่ละรายการ หรือค่าใช้จ่ายรวมให้ทราบอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการจากโรงพยาบาล เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งทำให้ทราบถึงคุณภาพในบางด้านที่ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำอยู่ ดังนั้น จึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] พัชรี อิ่มอาบ, “คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว”, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี, 2553.
- [2] ชานนรงค์ จางกิตติรัตน์, “โรงพยาบาลเอกชนไทย...ทิศทาง ยังสดใส”, วารสารเศรษฐทัศน์, 21(3):17-24, 2550.
- [3] ธวัชชัย วานิชกร (2559) ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร. สมุทรปราการ : โรงพยาบาลเปาโลสมุทรปราการ
- [4] นิชภา กิจทวี ให้สัมภาษณ์, พงษ์เนตร งามจำ ผู้สัมภาษณ์. “จำนวนพนักงานของบริษัทคู่สัญญา”, โรงพยาบาลเปาโล สมุทรปราการ, 9 กุมภาพันธ์ 2559.
- [5] ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, “การตลาดบริการ”, พิมพ์ครั้งที่ 12, ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2552.
- [6] พรณี ลีกิจวัฒน์, “วิธีการวิจัยทางการศึกษา”, พิมพ์ครั้งที่ 10, มินเซอร์วิส ซัพพลายเชน, 2558.
- [7] ประชญาภรณ์ ทศอศวินวงศ์, “ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์”, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, 2557.
- [8] วิภา ดำรงพิศิษฐ์กุล, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อ บริการของโรงพยาบาลรามาริบดี”, สังคมศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.