

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการ ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Le Minh Phuc*

ดร.รชฎ ขำบุญ**

บทคัดย่อ

บทความนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย และสถิติสำหรับการวิจัยคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้เทคนิค Independent Sample t-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการชาวเวียดนามในการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการชาวเวียดนามมีความพึงพอใจในการบริการอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ พึงพอใจในระดับมาก ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ พึงพอใจระดับปานกลาง

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มีเพศ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

บทนำ

การพัฒนาสุขภาพของประชาชนถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพ โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันมากกว่าการรักษา แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงการรักษาพยาบาลยังเป็นส่วนที่สำคัญ เนื่องจากผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นซึ่งอาจมาจากการเพิ่มของประชากร ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ซึ่งบั่นทอนสุขภาพกายและใจของประชาชน

วิกานดา วิทยาแพทย์ (2558) กล่าวว่า หลักการบริหารแนวใหม่ถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านความสะดวก ประหยัด และมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

ปีพ.ศ. 2558 ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community : AEC) การแข่งขันด้านคุณภาพการบริการจึงมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทั้งนี้ธุรกิจบริการทางการแพทย์จึงจำเป็นต้องเร่งปรับตัวเพื่อความอยู่รอด รักษาลูกค้ารายเดิมให้อยู่กับองค์กรไม่ให้เปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น ตลอดจนใช้โอกาสของการเปิดเสรีการค้า AEC ในการหาลูกค้าใหม่จากตลาดอาเซียน ทั้งนี้กล่าวได้ว่าลูกค้าเป็นผู้กำหนดทิศทาง และความอยู่รอดของธุรกิจ รวมถึงการเติบโตของยอดขาย (Kim et al., 2008 อ้างถึงใน จอมขวัญ ศุภศิริกิจเจริญ และ บุญเสริม บุญเจริญ ผล 2558) ด้วยเหตุนี้การตระหนักและให้ความใส่ใจด้านการบริการแก่ลูกค้านั้น จึงนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ผู้ป่วยจากประเทศในกลุ่มอาเซียนนับเป็นตลาดที่น่าสนใจสำหรับโรงพยาบาลเอกชนของไทย โดยเฉพาะการรองรับผู้มีรายได้ปานกลางถึงสูงรวมทั้งชาวต่างชาติที่พักอาศัยและทำงานในประเทศเพื่อนบ้านของไทยในอินโดจีน ทั้งพม่า ลาว กัมพูชา รวมทั้งเวียดนาม เนื่องจากโรงพยาบาลที่มีศักยภาพการรักษาโรคของประเทศเหล่านี้มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ โรงพยาบาลเอกชนไทยจึงมีข้อได้เปรียบด้านค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนการเดินทางที่สะดวกและความสามารถในการรองรับผู้ป่วยส่วนนี้

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ตลอดจนสามารถนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด และพัฒนาระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนของไทย และสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่
ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ศึกษาความพึงพอใจของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาด้านต่างๆ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพด้านบริการของโรงพยาบาลตามแนวทางของ รัมภา แซมโด้ง (2558) ซึ่งประกอบด้วย
 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาทำการวิจัย รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 – ธันวาคม พ.ศ. 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในตอนี่ 2 เป็นแบบสอบถามประเภท Check List ระบุระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ พึงพอใจในระดับมาก ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ พึงพอใจระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของรัมภา แซมโค้ง (2558) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งในความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คือการที่โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆ เป็นอย่างดี ทั้งในด้านการกระบวนการงาน/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้ำหรือผู้ให้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ด้านเพศ พบว่า ผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เพศไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง มีความอิสระในการเลือกใช้บริการไม่ต่างกันนั่นเอง

2) ด้านอายุ พบว่า ผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเอ็บเดลลา และลีวาร์ (Abdellah and Levine. 1957 : 100-108, อ้างถึงใน ศศิธร เลิศล้ำ, 2551) โดยพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่อายุมากขึ้นมักมีความเจ็บป่วยตามมา ทำให้ผู้ที่มีอายุมากจะไปโรงพยาบาลบ่อยครั้งจนกระทั่งเกิดความคุ้นเคย

3) ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สถานภาพของบุคคลไม่ว่าสถานภาพโสด สถานภาพสมรส สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ต่างมีอิสระในการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกันนั่นเอง

4) ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้ได้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นสิ่งที่ไม่มีผลต่อการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษามยური หนูนิ่ม (2540) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้ป่วยในการเลือกโรงพยาบาลเพื่อรับบริการรักษาพยาบาลมีความคล้ายคลึงกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าจากแหล่งบริการ

5) ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คืออาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ทุกๆ อาชีพต่างมีอิสระในการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกันนั่นเอง

6) ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการศึกษาทำให้ทราบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ตั้งแนวคิดที่ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ได้เสนอไว้ว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนทราบอยู่แล้วว่าค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง แต่ในขณะที่เดียวกันก็ต้องสอดคล้องกับคุณภาพการบริการที่แข่งขันกันมากในกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนด้วยตัวเอง ทั้งนี้โรงพยาบาลอาจจะต้องปรับให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจโดยรวมให้สอดคล้องกับราคาของโรงพยาบาล เช่น การจัดทำโปรแกรมในการตรวจ หรือรักษาโรคต่าง ๆ ซึ่งยังคงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการที่มีมาตรฐานสูงเหมือนเดิม เพื่อเป็นการตอบสนองในผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน เพื่อเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ และรักษฐานลูกค้าเก่า ไว้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากที่ผู้ ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยตั้งแต่นั้น ทำให้มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้แยกได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ แม้ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ในแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาเป็นข้อเสนอแนะสำหรับแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริการแก่ผู้รับบริการชาวเวียดนามของโรงพยาบาลดังนี้ 1) จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอรองรับผู้ใช้บริการ เช่น มีจุดนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีป้ายบอกจุดบริการตามจุดต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ มีห้องอาหารสำหรับผู้ใช้บริการโรงพยาบาลอย่างเพียงพอและมีราคาเหมาะสม 2) มีการจัดกระบวนการด้านการให้บริการที่เป็นระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อลดระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น 3) ควรปลูกฝังทักษะด้านการบริการอย่างมี service mind โดยจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความอดทน อุทิศตนทุ่มเทให้กับงาน และให้การบริการอย่างรวดเร็วมีคุณภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำให้ได้แนวคิดสำหรับการดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบโดยเฉพาะเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวเวียดนามต่อโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร กับโรงพยาบาลเอกชนในภูมิภาคอื่น เช่น ภูมิภาคตะวันออก เฉียงเหนือ เพื่อนำผลมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงในการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

2) ควรศึกษาเชิงคุณภาพ จากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในประเด็นอื่น ๆ เช่น อุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาล อุปสรรคในการให้บริการ ว่าควรมีมาตรการหรือนโยบายในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไร เพื่อให้การบริการของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กิตติมา ปรีดิโลก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ชนงการพิมพ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เอลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการให้บริการ 1. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). ทฤษฎีการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาส์น.

บทความ

- กัญชัย ประยูรคง. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของโรงพยาบาลสามพราน. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข, 1-16.
- จอมขวัญ ศุภศิริกิจเจริญ และ บุญเสริม บุญเจริญผล. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลเอกชนไทย ของผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 10(32), 114-123.
- รัมภา แคมไค้ง. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 3(3), 259-267.

วิทยานิพนธ์

- ครองขวัญ เสวกสูตร. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยชาวต่างประเทศในโรงพยาบาลเอกชนไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาหาร และโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐ จินาเพย. (2555). ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ประภาศิริ สุวรรณเพชร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองมาตรฐาน
สินค้านำเข้าส่งออก กรมการค้าต่างประเทศ (งานศึกษาค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พรพิมล คงฉิม. (2554). ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.
เอช.อี – ดีแมก (ที) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รุ่งฤดี กล้าหาญ. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของ
โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วณีย์ ทองเสวด. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเพื่อการรุณย์
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ:วิทยาลัยพยาบาลเพื่อการรุณย์.
- วิกานดา วิทยาแพทย์. (2558). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ
พรรณี.
- ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศศิวิมล สันติเวชกุล. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน (วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมฤดี ธรรมสุรดี. (2554). ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดี
ต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาษาอังกฤษ

- Greenberg, J. and Baron, R. A. (1993). **Behavior in Organizations**. New York : Simon and
Schuster.
- Kotler. (1988). **Marketing Management**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Staton W.J. (1987). **Fundamental of Marketing**. New York : MacGraw – Hill Book.
- Yamane, T. (1973). **Statistic an Introductory analysis**. New York : Harer and Row Publishers.