

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกวางบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม” ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.20 มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.6 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.1 และมีรายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) 5,001–10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.8 ตามลำดับ

2. คุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 4.32$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ($\bar{X} = 4.27$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ($\bar{X} = 4.22$)

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$)

4. โดยรวมคุณภาพการบริการ (X) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.797$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการโดยภาพรวม (X) กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล (Y) เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Y1) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (Y2) และ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Y3)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยภาพรวม (Y) กับ คุณภาพการบริการ (X) เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) (X1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (X2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (X3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) (X4) และ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (X5)

5. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม พบว่า คุณภาพการบริการ โดยภาพรวม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^{2Adj}) เท่ากับ .665 และยังพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการ สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามได้ ร้อยละ 66.65 ส่วนอีกร้อยละ 33.35 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) พบว่า

ค่า P ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) = .000 < .05 (Sig.)

ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึงเป็นอันดับสอง ($\beta = .193$)

ค่า P ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) = .000 < .05 (Sig.)

ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึงเป็นอันดับหนึ่ง ($\beta = .355$)

ค่า P ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) = .008 < .05 (Sig.)
 ดังนั้น คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีอิทธิพลต่อ
 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวาง
 บิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านการ
 ตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
 วิทยาลัยการแพทย์กวางบิญเป็นอันดับสาม ($\beta = .157$)

ค่า P ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) = .010 < .05 (Sig.)
 ดังนั้น คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) มีอิทธิพลต่อความพึง
 พอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบิญ
 สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านการให้ความ
 มั่นใจแก่ผู้บริการเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย
 การแพทย์กวางบิญเป็นอันดับสี่ ($\beta = .143$)

ค่า P ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) = .090 > .05 (ไม่ Sig.) ดังนั้น คุณภาพ
 การบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยม
 เวียดนาม

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยวัดระดับคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพการบริการ ตามความ
 คิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
 ทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่
 (Empathy) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)
 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

โดยด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีคุณภาพ
 การบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ
 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาอ่อนน้อม หน้าตายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่
 ให้บริการมีความมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง
 และ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มี
 ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับความรู้ในการดูแล
 ตนเองก่อนที่จะออกจากโรงพยาบาล ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ซึ่งเป็น
 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ
 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแต่งกายของบุคลากรมีความเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ
 รองลงมา คือ ความสะอาดสบายของบริเวณที่นั่งรอรับบริการ และ ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล

สะดวกต่อการเดินทาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการให้บริการ มีความทันสมัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เก้งจวลี ศรีจันทร์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ทูรช็อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สี่จี แอลทีอี เครือข่ายทรูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็น รูปธรรมและด้านการให้ความมั่นใจในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการ ตอบสนองและด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4G LTE เครือข่ายทรูมูฟ เอช โดยมีค่าสัมประ สนิทหรืออิทธิพลที่ระดับ 0.803

2. จากผลการวิจัยวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล วิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

โดยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อที่จอดรถของผู้มาใช้บริการที่มีความเพียงพอ รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายนอกและภายในโรงพยาบาล ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการที่มองเห็นได้ง่าย และ ท่านพึงพอใจต่อการจัดเตรียมห้องน้ำที่เพียงพอสำหรับผู้มารับ บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด มีความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ช่วยพยาบาลมากน้อยเพียงใด รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจต่อ การให้บริการของแพทย์มากน้อยเพียงใด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อ การให้บริการของพยาบาลมากน้อยเพียงใด

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุตตี) (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม

หลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้องจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุก ด้าน คือ ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านทาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก ศรีนุกูล (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของการให้บริการแก่ผู้ป่วย ที่มีประกันสังคมและไม่มีประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพล จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับลักษณะทางกายภาพของโรงพยาบาล ความพึงพอใจด้านบุคลากร ความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในด้านราคาอยู่ในระดับปานกลางและพบว่า ความพึงพอใจจากการรับบริการ ระหว่างผู้มีสวัสดิการและผู้ไม่มีสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางัฒญ เมืองด่งเฮี้ย จังหวัดกวางัฒญ สาธารณรัฐ สังคมนิยมเวียดนาม พบว่า โดยรวมคุณภาพการบริการ (X) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันใน ระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.797$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การบริการโดยภาพรวม (X) กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล (Y) เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Y1) มีความสัมพันธ์กันใน ระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.729$) 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (Y2) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.717$) และ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ในการให้บริการ (Y3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.694$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลโดย ภาพรวม (Y) กับ คุณภาพการบริการ (X) เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibles) (X1) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.663$) 2) คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (X2) มี ความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.775$) 3) คุณภาพการบริการด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (X3) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และ มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.716$) 4) คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) (X4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.707$) และ 5) คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (X5) มีความสัมพันธ์ กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.636$)

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sirikit and Anuchit (2003, อ้างถึง ใน ขนิษฐา เชียงแสน, 2553, หน้า 45) ได้ศึกษาเรื่องความเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพของการ

บริการกับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการของลูกค้า ในธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศไทย โดยใช้แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ในคุณภาพการบริการที่ได้รับ ตัวแปรที่ใช้ ได้แก่ คุณภาพการบริการที่ได้รับการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด ความตั้งใจในการซื้อ ความอ่อนไหวด้านราคา พฤติกรรมการร้องเรียน ประชากรศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่าง คุณภาพการบริการที่ได้รับการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด ความตั้งใจในการซื้อ ความอ่อนไหวด้านราคา พฤติกรรมการร้องเรียน โดยการรับรู้ในทางบวกของคุณภาพของการบริการจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำ และชื่นชมต่อการบริการในขณะที่การรับรู้ในทางลบของคุณภาพของการบริการจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะหลีกเลี่ยงการบริการ และหรือร้องเรียนการบริการดังกล่าว

4. จากผลการวิจัยวิเคราะห์ห้อธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณู เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบิณู สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณู เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบิณู สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^{2Adj}) เท่ากับ .665 และยังพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการ สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณู เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบิณู สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามได้ร้อยละ 66.65 ส่วนอีกร้อยละ 33.35 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) พบว่า

ค่า P ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) = .000 < .05 (Sig.)

ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณู เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบิณู สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณูเป็นอันดับสอง ($\beta = .193$)

ค่า P ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) = .000 < .05 (Sig.)

ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณู เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบิณู สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณูเป็นอันดับหนึ่ง ($\beta = .355$)

ค่า P ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) = .008 < .05 (Sig.)

ดังนั้น คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณู เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบิณู สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านการ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
วิทยาลัยการแพทย์กวางบีญเป็นอันดับสาม ($\beta = .157$)

ค่า P ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) = .010 < .05 (Sig.)

ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญเป็นอันดับสี่ ($\beta = .143$)

ค่า P ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) = .090 > .05 (ไม่ Sig.) ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ที่ผลงานวิจัยเป็นดังนี้ เพราะโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญเน้นการให้บริการสำหรับผู้ป่วยนอก ผู้ใช้บริการมารับบริการเน้นความรวดเร็วในการตรวจสุขภาพไป-กลับ ไม่มีการนอนพักในโรงพยาบาล ดังนั้น คุณภาพการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เลยไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารี สดิตเสมากุล (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับ และคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แฉงเวชฉาย (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammad and Al hamadani (2011, abstract) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธนาคารพาณิชย์ที่จอร์แดน พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยพวกเขา กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ลูกค้าทำการประเมินหลังจากได้ซื้อหรือใช้บริการจากสินค้าและบริการในครั้งนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการตรวจวินิจฉัยโรค มีความถูกต้องแม่นยำตามลักษณะอาการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น โรงพยาบาลควรที่จะให้ความสำคัญเรื่องของการพัฒนาทักษะการสื่อสาร พฤติกรรมการทำงานแบบมืออาชีพ วิทยาศาสตร์ ร่วมให้บริการที่ดีขึ้น เพิ่มความไว้วางใจ เอาใจใส่ สร้างความสะอาดสบายและความอุ่นใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือในการรับบริการ

1.2 โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการให้บริการ มีความทันสมัยน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น โรงพยาบาลควรที่จะให้ความสำคัญเรื่องของอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยรวมถึงการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาพัฒนาในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการควบคุมคุณภาพการรับ-ส่ง ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพตลอดจนเรื่องของการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของงานติดตั้งที่ได้มาตรฐาน โดยโรงพยาบาลควรที่จะจัดทีมงานให้เข้าไปตรวจสอบมาตรฐานและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์หลังการติดตั้งอย่างสม่ำเสมอ โดยการตั้งมาตรฐานว่าทุก ๆ 1 เดือนจะต้องมีเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบสภาพอุปกรณ์หลังจากที่มีการติดตั้งไปแล้วว่ามีปัญหาอะไรบ้างหลังจากการติดตั้งแล้วเมื่อทราบปัญหาทางโรงพยาบาลควรรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยทันที

1.3 โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถที่จะดำเนินการและให้บริการได้อย่างรวดเร็วไม่ยาวนานน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น โรงพยาบาลควรที่จะให้ความสำคัญเรื่องของการวางแผนการปฏิบัติงานที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถตอบสนองคำร้องขอได้ทันที เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่รวดเร็วจากโรงพยาบาลด้วย เช่น โรงพยาบาลจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงกระบวนการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ทบทวนและออกแบบการบริการที่ลดขั้นตอนงานให้น้อยลงกว่าเดิม หรืออาจจะเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มากขึ้นให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

1.4 โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเวลาของการให้บริการในแต่ละครั้ง เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น โรงพยาบาลควรที่จะให้

ความสำคัญเรื่องของการปรับปรุง ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนง่ายต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญในการนัดเวลาที่แน่นอนก่อนมาติดตั้ง ความเรียบร้อยของงานติดตั้งจะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.5 โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิฎ เมืองด่งเฮี้ย จังหวัดกว้างปิฎ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ถึงแม้จะไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่ผู้วิจัยเห็นว่าควรให้ความสำคัญด้านการดูแลเอาใจใส่ด้วยเช่นกัน ซึ่งหากพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับความรู้ในการดูแลตนเองก่อนที่จะออกจากโรงพยาบาลน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น โรงพยาบาลควรที่จะให้ความสำคัญเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา คอยอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการ แนะนำชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับความรู้ในการดูแลตนเองก่อนที่จะออกจากโรงพยาบาลให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ

1.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิฎ เมืองด่งเฮี้ย จังหวัดกว้างปิฎ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น โรงพยาบาลควรที่จะให้ความสำคัญเรื่องของการยกระดับเพิ่มเติมความเป็นมืออาชีพของแพทย์และพยาบาลเกี่ยวกับบางสาขาเชี่ยวชาญที่ยังจำกัด เช่น ตา หูคอจมูกและกายภาพบำบัด การฟื้นฟูสมรรถภาพ ฯ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการมากขึ้น ตอบสนองความต้องการด้านการดูแลสุขภาพของประชาชนได้ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะ คุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิฎ เมืองด่งเฮี้ย จังหวัดกว้างปิฎ ซึ่งยังไม่ครอบคลุม ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกโรงพยาบาลในเมืองด่งเฮี้ย เพื่อให้ได้ข้อมูลในเรื่องของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ และนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการถัดไป

2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ อาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมากที่สุด เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพการบริการได้ดีมากขึ้น

2.3 ควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่น ๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม เช่น การให้บริการอย่างก้าวหน้า หรือการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่อโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิฎ มากยิ่งขึ้น