

## สรุปผลงานการพัฒนาระบบงาน

1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา/นวัตกรรม** - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. **คำสำคัญ ๕ คำ** - คุณภาพการบริการ/ คุณค่าตราสินค้า/ ภาพลักษณ์การบริการ/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ โรงพยาบาล
3. **สรุปผลงานโดยย่อ** - จากการศึกษาวิจัย สามารถสรุปผลการศึกษาดตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นอันดับแรก คือ มิติปัจจัยด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ ซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นอันดับที่สอง คือ มิติปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นอันดับที่สาม คือ มิติปัจจัยด้านชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านภาพลักษณ์การ และสำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นอันดับสุดท้าย คือ มิติปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ
4. **ชื่อและที่อยู่องค์กร** - โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
5. **สมาชิกทีม** - ร้อยเอกหญิงสุเมตตา ทองมิตร
6. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ** - ปัจจุบันบริบทของอุตสาหกรรมธุรกิจโรงพยาบาลของประเทศไทยมีการเติบโตได้อย่างรวดเร็วขยายตัวอย่างต่อเนื่องและแข่งขันอย่างรุนแรงเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆที่สนับสนุนธุรกิจโรงพยาบาลซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง คือ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและการเพิ่มขึ้นของจำนวนของชนชั้นกลางที่เป็นผู้รับบริการที่มีกำลังจ่ายซึ่งมีแนวโน้มเลือกใช้บริการที่รวดเร็วและสะดวกสบาย ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลจึงต้องสร้างกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารสำหรับการแข่งขันเพื่อสามารถเป็นผู้นำและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจการบริการ ซึ่งกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจบริการพัฒนาขึ้นมาจากปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการ คือ การสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดขึ้น (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) การมีคุณค่าตราสินค้า (Aaker, 1991) และภาพลักษณ์การบริการที่ดี (Steve and Cook, 1995) ซึ่งนับตั้งแต่คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เปิดให้บริการเป็นเวลา 16 ปี ยังไม่เคยมีการศึกษาถึงปัจจัยดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของกลยุทธ์หรือปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการ โดยทำการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารโรงพยาบาลพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ทำให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ สร้างรายได้เป็นเงินบำรุงเพื่อความอยู่รอดและพัฒนาองค์กร รักษาส่งผลดีต่ออนาคตขององค์กรในระยะยาวให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนสืบไป
7. **เป้าหมาย/วัตถุประสงค์**
  - 7.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
  - 7.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมิติปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

7.3 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมิติปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้าของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

7.4 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมิติปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

7.5 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

## 8. กิจกรรมการพัฒนา

8.1 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 มิติปัจจัยคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้า ประกอบด้วย 4 มิติปัจจัยคือ การรู้จักชื่อตราสินค้า คุณภาพที่ถูกรับรู้ ความสัมพันธ์กับตราสินค้า และความภักดีต่อตราสินค้า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการ ประกอบด้วย 4 มิติปัจจัยคือ สภาพแวดล้อมของสถานที่ ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ และชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ และตัวแปรตาม 1 ตัวแปรคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎ

8.2 เลือกใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Description Research) เพื่อบรรยายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้ควบคุมตัวแปรและสภาพแวดล้อม และเลือกเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research)

8.3 รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหรือสถิติบรรยาย (Descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

8.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ 8 เดือน

## 9. ผลลัพธ์/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นอันดับแรก คือ มิติปัจจัยด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ สามารถสรุปได้ว่าการมีภาพลักษณ์การบริการที่ดีในมิติปัจจัยด้านการกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมมีอิทธิพลที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามากที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ารู้สึกความคุ้มค่าเมื่อต้องชำระค่าบริการที่มีความสมเหตุสมผล จึงมองเป็นสิ่งที่มีความคุ้มค่า จึงเกิดพึงพอใจและสร้างความประทับใจ โดยมีมิติปัจจัยด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการที่งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษามี 4 หัวข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดที่ควรให้ความสำคัญ คือ การกำหนดค่ายาหรือค่าเวชภัณฑ์ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพการรักษา การกำหนดค่าหัตถการที่มีราคาเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ และสองหัวข้อที่มีความสำคัญเท่ากัน คือ การกำหนดค่าธรรมเนียมบริการคลินิกพิเศษมีราคาเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ และการกำหนดค่าแพทย์มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพการรักษาตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นอันดับที่สอง คือ มิติปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการมีภาพลักษณ์การบริการที่ดีในมิติปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่เหมาะสมมีอิทธิพลที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นมิติปัจจัยลำดับรองลงมา เนื่องจากการจัดให้มีสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการเมื่อแรกมาเยือน เมื่อรู้สึกปลอดภัยและสะดวกสบาย ช่วย

สร้างคุณภาพชีวิตเมื่อได้มาเยือน โดยมีติปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษา 7 หัวข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดที่ควรให้ความสำคัญ คือ การตั้งในทำเลที่ผู้รับบริการเดินทางมารับบริการได้สะดวก มีความปลอดภัย มีความสะอาด มีลิฟต์อำนวยความสะดวกเพียงพอ มีสถานที่ไม่แออัด อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีการตกแต่ง ทันสมัย เหมาะสม และมีที่จอดรถเพียงพอ ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นอันดับที่สาม คือ มิติปัจจัยด้านชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการสามารถสรุปได้ว่าการมีภาพลักษณ์การบริการที่ดีในมิติปัจจัยด้านชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการมีอิทธิพลที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นมิติปัจจัยอันดับที่สาม เนื่องจาก การได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ที่เคยมารับบริการย่อมสร้างทัศนคติบวกที่จะจดจำและระลึกถึง และเกิดความเชื่อมั่นที่จะมาใช้บริการอีก โดยมีมิติปัจจัยด้านชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการที่งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษา 4 หัวข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดที่ควรให้ความสำคัญ คือ การได้ยินบุคคลอื่นชื่นชมว่าคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีมาตรฐาน ลำดับถัดมามีสองหัวข้อที่มีความสำคัญเท่ากัน คือ การได้ยินบุคคลอื่นชื่นชมว่าคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าบริการด้วยความรวดเร็วความกระฉับกระเฉง กับการได้ยินบุคคลอื่นชื่นชมว่าคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นหน่วยให้บริการทางการแพทย์ชั้นนำ และการได้ยินบุคคลอื่นชื่นชมว่าคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าบริการด้วยความเสียสละทุ่มเท ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นอันดับสุดท้าย คือ มิติปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการสามารถสรุปได้ว่าการมีคุณภาพการบริการที่ดีในมิติปัจจัยด้านมิติปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแม้เป็นมิติปัจจัยสุดท้าย แต่มีความสำคัญเนื่องจากการแสดงความห่วงใยและโอ้อ้อมอารี สะท้อนการตั้งใจและเต็มใจในปฏิบัติงาน สร้างขวัญและกำลังใจและความประทับใจให้แก่ผู้ที่มารับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย โดยมีมิติปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการที่งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษา 5 หัวข้อ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดที่ควรให้ความสำคัญ คือ การที่บุคลากรทางการแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ การที่บุคลากรทางการแพทย์หรือเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ บุคลากรทางการแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และและสองหัวข้อที่มีความสำคัญเท่ากัน คือ บุคลากรทางการแพทย์หรือเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง บุคลากรทางการแพทย์หรือเจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ ตามลำดับ

## 10. บทเรียนที่ได้รับ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทางผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ดังต่อไปนี้

5.3.1 ผู้บริหารคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับมิติปัจจัยด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านภาพลักษณ์การ

บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยการกำหนดมาตรฐานของค่าบริการให้มีความชัดเจนและไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับสถานพยาบาลประเภทคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการที่อื่น

5.3.2 ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับมิติปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยการร่วมดูแลรักษา ปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ เช่น มีส่วนร่วมในการสนับสนุนโครงการสกายวอล์กเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงและเชื่อมต่อ การสัญจรจากปีที่เอสอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ แยกเข้าสู่โรงพยาบาลและหน่วยงานต่างๆ บน ถนนราชวิถี – ถนนพญาไท – และ ปากซอยโยธี ให้ประสบผลสำเร็จซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับบริการสามารถมีความปลอดภัยและความสะดวกในการเดินทางมายังคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เป็นต้น

5.3.3 ผู้บริหารคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับมิติด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและมิติปัจจัยด้านชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เช่น การจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการปลูกฝังสปิริตในฐานะผู้ให้บริการให้กับบุคลากรหน้าที่ เป็นต้น

5.3.4 บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าควรตระหนักและให้ความสำคัญกับมิติปัจจัยด้านชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชย ซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการและมิติปัจจัยด้านชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยซึ่งเป็นมิติปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยการรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองให้เต็มความสามารถ ยึดถือในสปิริตของวิชาชีพและเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาพัฒนาคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

11. การติดต่อกับทีมงาน - ร้อยเอกหญิงสุमितตา ทองมิตร ชั้น G ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ หอองผสมยาเคมีบำบัด กองเภสัชกรรม  
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โทร: 99360-1,086-3978476 E-mail: sumittabt28@gmail.com