

**ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กับคุณภาพการบริการคนไข้  
ชาวตะวันออกกลาง ของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร**  
**Relationship between Developing Personnel Potential and Service Quality  
Provided to Middle-East Patients of Private Hospitals in Bangkok.**

ฉัญฉวย นุญมาเลิศ

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กับคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง โดยผ่านมุมมองของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือบุคลากรจากโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการทางการแพทย์แก่คนไข้ชาวตะวันออกกลาง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 390 คน ได้แก่ บุคลากรจากโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลกรุงเทพ และโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เริ่มทำงานครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน มากกว่า 8 ปี มีอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน ระหว่าง 3 – 5 ปี มีอาชีพล่ามภาษาอารบิก มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท

2. จากการศึกษาปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากร พบว่า องค์กรให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับหนึ่งคือด้านการอบรม (Training) องค์กรให้ความสำคัญในระดับมาก รองลงมาคือด้านการพัฒนา (Development) องค์กรให้ความสำคัญในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านการศึกษา (Education) องค์กรให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

3. จากการศึกษาคุณภาพการบริการพบว่า คุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลางโดยรวม มีระดับคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับคุณภาพมากทุกด้าน อันดับหนึ่งคือ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และอันดับสุดท้ายคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

4. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการศึกษา (Education) ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

**คำสำคัญ:** การพัฒนาศักยภาพบุคลากร คุณภาพการบริการ คนไข้ชาวตะวันออกกลาง โรงพยาบาลเอกชน

## ABSTRACT

The objective of this research is to study the relationship between developing personnel potential and service quality provided to middle-east patients from the point of view of personnel in private hospitals. The research sample group was 390 personnel from private hospitals in Bangkok that provided medical services to middle-east patients. The selected private hospitals were Bumrungrad International Hospital, Bangkok International Hospital and Samitivej Srinakarin Hospital. Questionnaires were used as the research tool. The statistics used to analyze data were descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation; and inferential statistics including Independent Sample t-Test, One-Way ANOVA, and Pearson's Correlation Analysis at the statistical significant level of 0.05.

The results found that

1. The total research sample group was 390 samples. Most of them were female aged 30-39 years with Bachelor degree, work experiences since the first job were more than 8 years, work experiences in current hospital were 3-5 years, working as Arabic translator, income per month 25,001-35,000 Thai Baht.

2. The study of factor developing personnel potential found that hospitals gave importance to developing personnel potential in total at moderate level. The first factor was Training which had given importance at high level. The second factor was Development which had given importance at high level. And the last factor was Education which had given importance at Moderate level.

3. The study of Service Quality found that service quality provided to middle-east patients in total were at high quality level. Also, the 5 dimensions of service quality were at high level. The first dimension was Empathy, then Tangible, Assurance, Responsiveness, and the last was Reliability.

4. The study of relationship between developing personnel potential and service quality found that most of factors of developing personnel potential and in total had a significant positive relationship to service quality at significant level 0.05 according to hypothesis. But, Education factor did not correlate with service quality in the dimension of Assurance, Empathy and Responsiveness.

**Keywords:** Developing Personnel Potential, Service Quality, Middle-East Patients, Private Hospitals

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันนี้ ผู้คนต่างให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพอย่างแพร่หลาย นอกเหนือไปจากการออกกำลังกาย และใส่ใจเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์แล้ว ผู้คนยังให้ความสำคัญกับการคัดเลือกสถานพยาบาลที่ได้มาตรฐานเพื่อเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดในการรักษาพยาบาลยามที่ตนเองเจ็บไข้ได้ป่วย อีกทั้งยังมุ่งเน้นเฟ้นหาการบริการที่เป็นเลิศ ปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้ ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับชาวไทยเท่านั้น ชาวต่างชาติก็เช่นกัน ถึงแม้จะต้องเดินทางไกลข้ามน้ำข้ามทะเลมา เพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลก็ตาม จะเห็นได้ว่า โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครนั้น ได้มีการรับคนไข้ชาวต่างชาติเข้ามารักษาพยาบาล

รวมถึงมีการแข่งขันกันอย่างสูงในการเพิ่มศักยภาพบุคลากรในส่วนการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้ากลุ่มนี้

โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครที่มีชาวต่างชาติให้ความสนใจเป็นอันดับต้น ๆ หนึ่งในนั้นคือ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จากรายงานประจำปี 2561 (2562) ที่รายงานไว้ว่า “ในปี 2561 บำรุงราษฎร์ได้ให้บริการรักษาผู้ป่วยชาวต่างชาติจากกว่า 190 ประเทศ รวมกว่า 629,000 ครั้ง โดยที่ประเทศที่ทำรายได้สูงสุดให้กับบริษัทสามอันดับแรกเป็น สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา โอมาน และสหรัฐอเมริกา” ซึ่งโรงพยาบาลมีผู้ให้บริการล่ามที่มีความรู้ความเข้าใจด้านการแพทย์ด้วย โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้สร้างความมั่นใจ ได้ดูแลตอบสนองความต้องการด้านศาสนาและวัฒนธรรมที่ต่างไปเช่นกัน เช่น มีการจัดห้องละหมาด และจัดอาหารฮาลาลให้แก่ผู้ป่วยมุสลิม เป็นต้น

โรงพยาบาลกรุงเทพ จากรายงานประจำปี 2561 (2562) ระบุว่า ประเทศไทยยังเป็นหนึ่งในผู้นำตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical Tourism) ของโลก

โรงพยาบาลอีกแห่งหนึ่งที่ได้รับค่านิยมจากชาวต่างชาติ และมีชื่อเสียงด้านกุมารเวชศาสตร์ ก็คือ โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ จากรายงานประจำปี 2561 (2562) ได้ระบุว่า การแข่งขันในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในปี 2561 ต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก อาทิ การแข่งขันของผู้ให้บริการ การพัฒนาเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านสุขภาพของประเทศในตะวันออกกลางที่มีการปรับลดสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลในต่างประเทศ และความพยายามของกลุ่มประเทศตะวันออกกลางที่พัฒนาตนเองให้ป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพแห่งใหม่ของโลก ซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยจากตะวันออกกลางซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ของประเทศไทยมีจำนวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด และส่งผลต่อธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนโดยรวม นอกจากนี้ในรายงานยังระบุอีกว่า ปัจจุบัน โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และศรีนครินทร์ ผู้ให้บริการหลักยังคงเป็นคนไทย สำหรับโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีผู้ให้บริการเป็นชาวต่างชาติประมาณร้อยละ 40 โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีผู้ให้บริการเป็นชาวต่างชาติประมาณร้อยละ 10 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวญี่ปุ่น และชาวอาหรับ

ชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์กลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงและน่าจับตามอง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าชาวตะวันออกกลาง ที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวและรักษาพยาบาลควบคู่กันในคราวเดียว สารีกา คำสุวรรณ (2560) อธิบายว่า ลูกค้าชาวตะวันออกกลางที่เข้ามารักษาพยาบาล แบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้าที่ชำระค่าใช้จ่ายด้วยตัวเอง ลูกค้าจากสำนักพระราชวัง ลูกค้าที่ใช้ประกันซึ่งเป็นสวัสดิการจากหน่วยงานรัฐบาล ลูกค้าที่ใช้ประกันสุขภาพของเอกชน ลูกค้าที่ใช้ประกันสุขภาพส่วนตัว และลูกค้าจากสถานทูต

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2561) มีการรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลางที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยไว้ว่า จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ในช่วงไตรมาส 1 ปี 2561 นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคตะวันออกกลางเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวน 1.87 แสนคน ลดลงร้อยละ 3.2 ขณะที่รายได้จากการท่องเที่ยวที่เกิดจากนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคตะวันออกกลางเที่ยวไทยมีมูลค่าประมาณ 1.40 หมื่นล้านบาท ลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน เมื่อพิจารณานักท่องเที่ยวจากภูมิภาคตะวันออกกลางเป็นรายประเทศ พบว่า นักท่องเที่ยวจากประเทศในภูมิภาคตะวันออกกลางเที่ยวไทยมีจำนวนลดลงต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหลายเดือนติดต่อกันตั้งแต่ปีที่ผ่านมา สำหรับปัจจัยที่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวจากประเทศเหล่านี้ชะลอ

ตัวส่วนหนึ่งน่าจะมาจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ชะลอตัว รวมถึงประเทศสมาชิกในกลุ่มประเทศความร่วมมืออ่าวอาหรับ (Gulf Cooperation Council: GCC) ได้แก่ ซาอุดีอาระเบีย สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ โอมาน กาตาร์ บาห์เรน และคูเวต ได้มีแผนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ โดยหนึ่งในแผน คือ การปรับโครงสร้างภายในประเทศซึ่งมีผลต่อต้นทุนการประกอบธุรกิจและการบริโภคในประเทศ และส่งผลกระทบต่อเนื่องมายังกิจกรรมการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศของประชาชนในกลุ่มประเทศเหล่านี้บางกลุ่มให้ชะลอตัวลง

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น การศึกษาปัจจัยที่อาจจะช่วยกระตุ้นการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลางให้กลับมาอีกครั้งและเติบโตต่อเนื่อง ในการเดินทางมารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร นั่นคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสุขภาพบุคลากรกับคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง โดยมีเป้าหมายสำคัญ เพื่อให้การบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง
2. เพื่อศึกษาการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสุขภาพบุคลากรเพื่อบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลางของโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง
3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง โดยผ่านมุมมองของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสุขภาพบุคลากร กับคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง โดยผ่านมุมมองของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง

### การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎี และแนวคิดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวทาง ได้แก่ ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการพัฒนาสุขภาพบุคลากร ของ Nadler และ Wiggs (1989) และทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสุขภาพบุคลากร

การพัฒนาสุขภาพบุคลากรนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า อีกทั้งยังเป็นกำลังสำคัญที่จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ และสามารถที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมนั้น ๆ

Nadler และ Wiggs (1989) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาสุขภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น โดยใช้เครื่องมือการอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานปัจจุบันที่ดำรงตำแหน่งอยู่ มุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ทันที หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร

2. การศึกษา (Education) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมที่ทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษายังคงต้องเกี่ยวกับการทำงานอยู่ แต่แตกต่างไปจากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงานปัจจุบัน การศึกษาจึงเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่ง (Promotion) หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่

3. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและจุดหมายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ช่วยให้ผู้บุคลากรขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ได้แสดงขีดความสามารถของตน ได้แสดงความคิดเห็นรวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ ศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในออกมา

#### **ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ**

คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่องค์กรสามารถสร้างได้จากการพัฒนาศักยภาพบุคลากร อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นไว้วางใจในการบริการ และเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า อีกทั้งยังทำให้องค์กรมีชื่อเสียงด้านคุณภาพและการบริการที่ยอดเยี่ยม ทั้งนี้ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ได้ทำการสร้างรูปแบบจำลองคุณภาพบริการซึ่งสามารถนำมาทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงปริมาณ หรือใช้ทำนายคุณภาพการบริการได้ โดยเครื่องมือที่ใช้เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบไปด้วยเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สม่าเสมอไว้วางใจได้

2. ความเชื่อมั่น (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีอักษาศัพท์ดีในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น

3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ ต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถเห็นและคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

4. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการ ให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ทันทีตามต้องการ

การพัฒนาารูปแบบเครื่องมือวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะดังกล่าว ทำให้ได้เครื่องมือที่มีความเหมาะสมและสามารถนำไปประเมินคุณภาพบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปวัดคุณภาพการบริการจากมุมมองของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ หรือสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการจากมุมมองของบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อประเมินการรับรู้และการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ให้บริการ และนำไปพัฒนาปรับปรุงศักยภาพของบุคลากรเพื่อคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรการวิจัย ได้แก่ บุคลากรจากโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการทางการแพทย์แก่คนไข้ชาวตะวันออกกลางในกรุงเทพมหานคร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เจาะจงเฉพาะโรงพยาบาลที่ได้รับความนิยมในหมู่ชาวตะวันออกกลาง ได้แก่ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลกรุงเทพ และโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีจำนวนประชากรการวิจัยรวมทั้งสิ้น 12,217 คน สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analytical Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ด้วย Independent sample t-test การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way ANOVA และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

## สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

### ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์จำนวน 155 คน บุคลากรของโรงพยาบาลกรุงเทพจำนวน 137 คน และบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์จำนวน 98 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่เริ่มทำงานครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน มากกว่า 8 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน ระหว่าง 3 – 5 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพล่ามภาษาอารบิก จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

### ส่วนที่ 2 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเพื่อประเมินองค์กรเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง ทั้งในด้านการอบรม (Training) ด้านการศึกษา (Education) และด้านการพัฒนา (Development) ได้ผลลัพธ์ว่า คะแนนเฉลี่ยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอันดับหนึ่งคือ ด้านการอบรม(Training) องค์กรให้ความสำคัญในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69, S.D = 0.763$ ) รองลงมาคือด้านการพัฒนา (Development) องค์กรให้ความสำคัญในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50, S.D = 0.742$ ) และอันดับสุดท้ายคือด้านการศึกษา (Education) องค์กรให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.89, S.D = 0.937$ ) สามารถสรุปคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรได้ว่า องค์กรให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36, S.D = 0.676$ )

เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากคะแนนเฉลี่ยของด้านการศึกษา (Education) ที่ต่ำกว่ามีอิทธิพลลดคะแนนเฉลี่ยโดยรวมให้อยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงคะแนนเฉลี่ยด้านการอบรม (Training) และด้านการพัฒนา ถึงแม้

จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ค่อนข้างมาทางคะแนนเฉลี่ยช่วงปานกลางอยู่หลายข้อ ทำให้คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของการพัฒนาศักยภาพบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ความเห็นของบุคลากรที่ประเมินว่าองค์กรให้ความสำคัญด้านการอบรม(Training) ในระดับมาก และด้านการพัฒนา (Development) ในระดับมาก ดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดและนโยบายของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ที่ให้ความสำคัญกับการดูแลและพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังมีสวัสดิการ การฝึกอบรม การให้ทุนการศึกษา โครงการพัฒนาเส้นทางอาชีพ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดและนโยบายของโรงพยาบาลกรุงเทพและโรงพยาบาลในเครือ ที่มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างมาก โดยมีจัดระดับการพัฒนาบุคลากรไว้หลายระดับ ได้แก่ 1) การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ 2) การพัฒนาอาชีพของบุคลากร 3) การฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้มีศักยภาพในระดับสูง

### ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานเพื่อประเมินคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้ผลลัพธ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง อันดับหนึ่ง คือ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) มีระดับคุณภาพมาก ( $\bar{X}=4.20$ , S.D = 0.622) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) มีระดับคุณภาพมาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D =0.666) รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่น (Assurance) มีระดับคุณภาพมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D =0.620) รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีระดับคุณภาพมาก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D =0.597) และอันดับสุดท้ายคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีระดับคุณภาพมาก ( $\bar{X}=3.95$ , S.D = 0.704) สามารถสรุปคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลางได้ว่า มีระดับคุณภาพมาก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D = 0.538)

ดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาปี ครอบวิริยะภาพ และ สุชาดา รัชชกุล (2558) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.11$ ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณะ รอดเรจรีน และรัชนิวรรณ วณิชยธนอม (2561) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาที่ปรึกษาการขยายรถยนต์บริษัทแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือ ที่ปรึกษาการขยายรถยนต์ ซึ่งถือเป็นงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมบริการเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.34$ )

### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลางที่แตกต่างกัน**

- สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่ต่างกัน เพศที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการโดยรวมและทุกด้านที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร

ฉายประเสริฐ (2559) ที่ทำการวิจัยเรื่อง *ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจ ของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี* กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรที่ทำงานในโรงแรม พบว่า เพศต่างกัน การให้บริการด้วยใจไม่แตกต่างกัน และยังคงคล้องกับงานวิจัยของ ชาคริต ศรีขาว (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มีสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด* พบว่า เพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน** อายุที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น คุณภาพการบริการโดยรวม คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทพร ฉายประเสริฐ (2559) ที่พบว่า อายุต่างกัน การให้บริการด้วยใจต่างกัน นอกจากนี้ผลการวิจัยอายุที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิ่มนวน ทองแสน (2559) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี* พบว่า อายุที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน สูงกว่า มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำมากกว่าคนที่อายุน้อย

- **สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน** ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น คุณภาพการบริการโดยรวม คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทพร ฉายประเสริฐ (2559) ที่ระบุว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน การให้บริการด้วยใจต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิ่มนวน ทองแสน (2559) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวัสดิ์ ปฐมกุลนิธิ (2560) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ที่สรุปว่า การศึกษาที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 1.4 ประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่เริ่มทำงานครั้งแรกจนถึงปัจจุบันที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน** ประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่เริ่มทำงานครั้งแรกจนถึงปัจจุบันที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการโดยรวมและทุกด้านที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า อายุงานที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะอายุของบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุน้อย ทำให้ประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่เริ่มทำงานครั้งแรกจนถึงปัจจุบันมีน้อยขณะเดียวกัน ประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่เริ่มทำงานครั้งแรกจนถึงปัจจุบันก็มีระยะเวลาที่ยาวนานกว่า อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน ทำให้ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 และสมมติฐานที่ 1.5 ไม่สอดคล้องกัน



-**สมมติฐานที่ 1.5** อายุงานในที่ทำงานปัจจุบันที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน อายุงานในที่ทำงานปัจจุบันที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นคุณภาพการบริการโดยรวม คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านการเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ (Empathy) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌัฐพร ฉายประเสริฐ (2559) ที่ระบุว่า ประสบการณ์การทำงานต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากรต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิ่มนวน ทองแสน (2559) ที่พบว่า อายุงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

-**สมมติฐานที่ 1.6** อาชีพที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน อาชีพที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น คุณภาพการบริการโดยรวม คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านการเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ (Empathy) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุบผชาติ อุไรรักษ์ และ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพบริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวัส ปฐมกุลนิต (2560) ที่พบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ที่พบเช่นกันว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

-**สมมติฐานที่ 1.7** รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพการบริการโดยรวม คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านการเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ (Empathy) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวัส ปฐมกุลนิต (2560) ที่พบว่า รายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาตรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักสอบบัญชี ดีไอเอ พบว่า รายได้ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

## **สมมติฐานที่ 2 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการคนใช้ชาวตะวันออกกลาง**

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กับคุณภาพการบริการโดยรวม ปัจจัยการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับคุณภาพการบริการโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.420 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านการอบรม (Training) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับคุณภาพการบริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.484 รองลงมาคือ ด้านการพัฒนา (Development) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับคุณภาพ



เดียวกันในระดับต่ำ กับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.166 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.236 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านการอบรม (Training) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.345 รองลงมาคือ ด้านการพัฒนา (Development) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.236 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการศึกษา (Education) ที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.324 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านการอบรม (Training) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.394 รองลงมาคือ ด้านการพัฒนา (Development) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.362 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการศึกษา (Education) ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริย์ เข็มทอง และ อโณทัย งามวิชัยกิจ (2561) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็ก:กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย ซึ่งทำการวิเคราะห์ผลหลังเข้ารับการฝึกอบรมในหัวข้อศักยภาพด้านการบริการของบุคลากร พบว่า หลังเข้ารับการฝึกอบรมในหัวข้อศักยภาพด้านการบริการ บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะการบริการ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ ศรีชะฎา และ ฉัญญพงษ์ ฉายแสงประทีป (2561) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจบริการ เพื่อคุณภาพบริการที่ดีขึ้น ได้กล่าวไว้ว่า พนักงาน คือ กุญแจสำคัญสู่คุณภาพบริการ หลายครั้งที่ถูกคำตัดสินคุณภาพบริการที่ได้รับจากพนักงาน ระดับคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงาน ดังนั้นการฝึกอบรมพนักงานเป็นสิ่งสำคัญในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่พนักงานมีอาวุธประจำตัว ได้แก่ ความรู้ ทักษะที่มีประสบการณ์และความคิดที่ถูกต้อง

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง พบว่า คะแนนเฉลี่ยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอันดับสุดท้าย คือด้านการศึกษา (Education) หมายถึง องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการศึกษา (Education) ในระดับปานกลาง ดังนั้น โรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการศึกษา (Education) ให้มากยิ่งขึ้น เช่น มอบทุนการศึกษาให้กับบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในระดับที่สูงขึ้น ให้โอกาสบุคลากรไปศึกษาหรือดูงานในหรือต่างประเทศ หรือให้โอกาสการศึกษาเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอารบิก เพื่อใช้สื่อสารกับคนไข้ชาวตะวันออกกลาง

2. จากผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการคนไข้ชาวตะวันออกกลาง พบว่า คะแนนเฉลี่ยทุกด้าน และโดยรวมมีระดับคุณภาพมาก ดังนั้น บุคลากรของโรงพยาบาลจึงควรรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการในทุกด้านให้อยู่ในระดับคุณภาพมากต่อไป ด้วยการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพด้วยความสม่ำเสมอ หรืออาจปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการให้ถึงระดับมีคุณภาพมากที่สุด เพื่อความเป็นเลิศทางด้านบริการทางการแพทย์

3. จากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม โรงพยาบาลควรพิจารณาการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการอบรม และด้านการศึกษา เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศเพิ่มเติมให้แก่บุคลากร เพื่อให้การสื่อสารและการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการอบรม และให้การศึกษา เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรมของชาวตะวันออกกลางเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่าง และเข้าถึงใจผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่เพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. สำหรับงานวิจัยในอนาคต อาจทำวิจัยกับบุคลากร โรงพยาบาลเอกชนอื่นที่ให้บริการคนไข้ชาวต่างชาติ หรือ โรงพยาบาลรัฐบาล เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างออกไป ตัวอย่างหัวข้อการวิจัย เช่น เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กับคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานคร เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กับคุณภาพการบริการคนไข้ชาวญี่ปุ่นของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

2. งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับงานวิจัยในอนาคต อาจทำการศึกษาวิจัยในเชิงลึก หรืองานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กับคุณภาพการบริการ สำหรับงานวิจัยในอนาคต อาจศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร หรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

4. ในอนาคตอาจทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจากมุมมองและการรับรู้ของผู้รับบริการกับมุมมองและการรับรู้ของผู้ให้บริการเพื่อดูว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการที่ตอบสนองความต้องการของทั้งฝ่าย

## เอกสารอ้างอิง

- กฤษณะ รอดเรจรีน และรัชณีวรรณ วณิชย์ถนอม. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาที่ปรึกษาการขายรถยนต์บริษัทแห่งหนึ่ง. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ปีที่ 4* (ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2561), หน้า 69-79.
- ชาตรี ศรีขาว. (2551). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชาติรี พัฒนเลิศพันธ์. (2546). *ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักสอบบัญชี ดีไอเอ*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉัฐพร ฉายประเสริฐ. (2559). ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี. *วารสารบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 9* (ฉบับที่ 1), หน้า 332-346.
- เดือนใจ ศรีชะภา และ ฉัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป. (2561). การฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจบริการ เพื่อคุณภาพบริการที่ดีขึ้น. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ปีที่ 13* (ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม-เมษายน 2561), หน้า 228-235.
- นันทวรรณ ทองแสน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีที่ 6* (ฉบับที่ 2 ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2559), หน้า 121-132.
- บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน). (2562). *รายงานประจำปี 2561*. สืบค้นเมื่อ 2กรกฎาคม 2562, จาก <http://bdms.listedcompany.com/misc/ar/20190311-bdms-ar2018-th-02.pdf>
- บริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน). (2562). *รายงานประจำปี 2561*. สืบค้นเมื่อ 2กรกฎาคม 2562, จาก <http://bh.listedcompany.com/misc/AR/20190322-bh-ar2018-th-01.pdf>
- บุบผชาติ อุไรรัมย์ และ สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2557). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพบริการสุขภาพของบุคลากรทางการแพทย์ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. *วารสารพยาบาลทหารบก ปีที่ 15* (ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2557), หน้า 298-304.
- วาปี ครองวิริยะภาพ และ สุชาดา รัชชกุล. (2558). คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. *วารสารพยาบาลทหารบก ปีที่ 16* (ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2558), หน้า 97-105.
- ศวัส ปฐมกุลนิจิ. (2560, สิงหาคม). *ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่าย สาขาและดิจิทัล (Channels & Digitalization) ในเขต 7*. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12 ปีการศึกษา 2560. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต, หน้า 222-230.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). *ตลาดนักท่องเที่ยวตะวันออกกลางเที่ยวไทยปี 2561 อาจหดตัวจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการแข่งขัน* (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 2909). ค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2562, จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/economy/Pages/z2909.aspx>

- สาริกา คำสุวรรณ. (2560). พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจาก ตะวันออกกลาง: มุมมองจากผู้ให้บริการทางการแพทย์. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ ปีที่ 11* (ฉบับที่ 14), หน้า 53-76.
- สุรีย์ เข็มทอง และ โอนทัย งามวิชัยกิจ. (2561). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีปีที่ 7* (ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2561), หน้า 38-53.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ 56-2 : รายงานประจำปี 2561 บริษัท สมิตีเวซ จำกัด (มหาชน). สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2562, จาก <https://market.sec.or.th/public/idisc/th/FinancialReport/ALL-0000000551>
- อักรินทร์ พาพเสวด. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคาโออินส์เตเรียล (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Leonard and Zeace Nadler. (1990). *The Hand Book of Human Resource Development. Second Edition.* America: John Wiley & sons, Inc.
- Leonard L. Berry, A. Parasuraman. (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality.* New York: The Free Press.
- Nadler, L. & Nadler, Z. (1989). *Development Human Resource (3rded).* San Francisco: Jossey Bass.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry L.L. (1990). *Delivering Quality service: Balancing customer Perceptions and Expectations.* New York: Free Press.