

คุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก: ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี

อัญชลี เพชรรอบ โรงพยาบาลเคียนซา email: aunchalee.achl@gmail.com.

รุ่งนภา จันทรา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี email: rungnapac64@gmail.com

ชุลีพร หิตอักษร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี email: chuleeporn.ekt@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 338 คน เก็บข้อมูลเดือน มีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2559 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย การทดสอบที ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.32, SD = 0.65) และการรับรู้ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.94, SD = 0.67) 2) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 11.13$) ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกให้ครอบคลุม ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

Service Quality of the Outpatient Department: Expectation and Perception of the clients, Kian sa Hospital Surat Thani

Anchalee Phetrob, Kian sa Hospital, Email: aunchalee.achl@gmail.com.

Rungnapa Chandra, Boromarajonani College of Surat Thani, Email: rungnapac64@gmail.com

Chuleeporn Heetakson, Boromarajonani College of Nursing, Surat Thani.

Email: chuleeporn.ekt@gmail.com

Abstract

This research aims to compare patients' expectation and perception of outpatient services. Kian sa Hospital. The purposive sampling method was used for selecting the sample and there were 338 people who participated in the study. Data were collected in March, 2016. A questionnaire is a research instrument consisting of 2 main sections; 1) the personal Information Inquiries. 2) the quality of service with dividing into 4 parts; 1) the quality of service in healthcare providers, 2) the quality of service in service mind, 3) the quality of service in information providing and 4) the quality of service in location. All set of questionnaires were developed by the researcher. Data analysis was using SPSS programmed for descriptive statistic and independence t-test. The results of the research were as follows:

1. Overall quality of service expectation in the highest level (Mean = 4.32, SD = 0.65) and patients perceived in high level (Mean = 3.94, SD = 0.67)
2. Overall patients' expectation and perception is significant difference. ($P < .01$, $t = 11.13$)

The results of this study can be used to improve the quality of outpatient services.

Keyword: expectations, Service quality, Outpatient department

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 80 วรรค 2 กำหนดแนวนโยบายรัฐส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอันนำไปสู่สภาวะที่ยั่งยืนของประชาชน รวมทั้งจัดและส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพและการจัดบริการสาธารณสุข โดยผู้หน้าที่ให้บริการดังกล่าวซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพและจริยธรรม ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2545 ได้มุ่งเป้าในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ความมีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งนโยบายพัฒนาด้านบริการสุขภาพในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ได้มุ่งเน้นการสร้างสุขภาพและระบบสุขภาพ โดยให้คนไทยทุกคนมีหลักประกันสุขภาพ สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข สามารถดูแลตนเองได้ เข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเสมอภาค รวมทั้งมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและระบบการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการด้านสุขภาพ มีการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและมีความคาดหวังในการรับบริการที่สูงขึ้น

จากนโยบายต่างๆ ที่กล่าวมาทำให้โรงพยาบาลมีการปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการให้เป็นที่ยอมรับ มีการพัฒนาการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพจึงต้องทราบบรรยากาศความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้การให้บริการ ถ้าความคาดหวังของผู้รับบริการมากกว่าการได้รับการบริการในโรงพยาบาล แสดงว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ นับว่าเป็นช่องว่าง (Gap) ของการให้บริการระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (Parasuraman Zeithaml and Berry, 1990) การได้รับการบริการตามการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ หากความคาดหวังนั้นเป็นไม่สอดคล้องกับการรับรู้การบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ ในขณะเดียวกันหากความคาดหวังในคุณภาพการบริการสอดคล้องกับการรับรู้การบริการนั้นมากเท่าใด จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง การประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลใช้แนวคิดของแบบจำลอง SERVQUAL โดยแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้านคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) 3) ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) 4) การตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) และ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งเครื่องมือ SERVQUAL จะขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกันคือความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) และการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ (Customer perception) โดยความคาดหวังของลูกค้าคือความต้องการของลูกค้าที่รู้สึกว่าควรจะได้รับจากผู้ให้บริการส่วนการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับรู้หมายถึงการประเมินหรือตัดสินผู้ให้บริการจากการรับรู้ของผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry; 1990)

โรงพยาบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง ที่มีการกึ่งในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการที่ครอบคลุมใน 4 มิติ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ โดยมีเป้าหมายของการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัยและควบคู่กับกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด จากสถิติจำนวนผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี ย้อนหลัง 3 ปี ในปี พ.ศ. 2556-2558 พบว่ามีผู้มาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 140 - 149 คนต่อวัน ซึ่งจากการให้บริการตามบทบาทหน้าที่พบปัญหาในการให้บริการต่างๆ ไป เช่น รอคิวนาน ผู้รับบริการไม่ทราบขั้นตอน ผู้ใช้บริการไม่ได้รับคำแนะนำ เรื่องการปฏิบัติตัว มีบางกรณีที่พบปัญหาการร้องเรียน เช่น เรื่องการจัดคิวให้บริการ มีความแออัดบริเวณห้องตรวจ และการให้บริการล่าช้า

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานห้องตรวจผู้ป่วยนอก ได้ตระหนักเห็นปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการดังกล่าวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ และเหมาะสมกับบริบทในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเคียนซา โดยคาดว่าจะนำผลที่ได้มาพัฒนาระบบการบริการให้ตรงกับความต้องการและลดข้อร้องเรียน อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการและปรับปรุงคุณภาพการบริการตามนโยบายของโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิด โดยใช้แนวคิดของคุณภาพการบริการของ พาราสุรามาน, ไชเซมมอล และแบร์รี่ (Parasuraman Zeithaml and Berry, 1990) อธิบายไว้ว่าความคาดหวังของผู้ใช้การย้อมมีระดับที่แตกต่างกันไป ตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวัง และใช้ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy theory) (Vroom, 1970) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990) ซึ่งผู้ใช้บริการทุกคนต้องการการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสมบูรณ์ ต้องได้รับประโยชน์เต็มที่จากการใช้บริการ ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นการให้บริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ในขณะเดียวกันเมื่อมีความคาดหวังและเมื่อได้มาใช้บริการแล้วจะมีความสอดคล้องกับที่รับรู้จริงหรือไม่ ทั้งความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับจะประกอบด้วยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยกำหนดกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้จำนวนประชากรผู้ป่วยเฉลี่ยในแต่ละเดือนในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 2,800 คน โดยใช้ตาราง เครจซี่และมอร์แกน (Srisatidnarukul, 2010) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 338 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) กำหนดคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นเพศชายหรือหญิงที่มารับบริการอายุมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป
2. สามารถอ่านและสื่อสารได้ด้วยภาษาไทย
3. ยินดีที่จะเข้าร่วมตอบแบบสอบถามการวิจัย
4. เข้ารับการตรวจรักษาที่หน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ระยะทางที่มารับบริการจากบ้านถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลการบริการและด้านสถานที่ ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบสอบถามของสราภา แคนดา (Khaenda 2013) เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริการคุณภาพ และอาจารย์พยาบาลที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริการคุณภาพ พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความชัดเจน และความครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำไปหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากคะแนนความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item objective congruence: IOC) นำน้ำหนักในแต่ละข้อรายการมาหาค่า IOC โดยใช้เกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องเป็นรายข้อมากกว่า .66 เมื่อได้ข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำแบบสอบถามไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำ

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient) ซึ่งแบบสอบถามความคาดหวังได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.89 และแบบสอบถามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .81

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างที่ผู้ใช้บริการได้รับการตรวจแล้วและกำลังรอรับยาบริเวณหน้าต่างรอรับยา ซึ่งเป็นการป้องกันอคติในการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงได้เก็บข้อมูลหลังจากผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลหาค่าสถิติการแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้วยการทดสอบค่าทีแบบอิสระ (Independent t-test)

จริยธรรมวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภายหลังจากได้รับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสราษฏร์ธานี หมายเลขการรับรองการวิจัยที่ 2016/12 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างโดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย การรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งชี้แจงสิทธิของกลุ่มตัวอย่างในการตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ให้ผู้ให้ข้อมูลทราบ ผู้ให้ข้อมูลสามารถถอนตัวจากการวิจัยได้ทันทีที่ต้องการโดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล ข้อมูลที่ได้จะถูกได้รับการปกปิดและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้นรวมทั้งจะทำลายข้อมูลทันทีหลังจากได้รายงานวิจัยที่แล้วเสร็จอย่างสมบูรณ์

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ระยะทางที่มารับบริการจากบ้านถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 338)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	138	40.83
หญิง	200	59.17
อายุ (ปี)		
20-30	52	15.38
31-40	167	49.41
41-50	102	30.18
51-60	17	5.03
สถานภาพ		
โสด	148	43.78
สมรส	168	49.70
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	22	6.52
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	89	26.33
มัธยมศึกษา	172	50.88
ปริญญาตรี	72	21.30
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.49

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 338) (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	132	39.05
เกษตรกร	168	49.40
ข้าราชการ	38	11.55
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5000-10000 บาท	156	46.15
10000-20000 บาท	124	36.68
20000 บาทเป็นต้นไป	58	17.17
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
1 ครั้ง	28	8.66
2-3 ครั้ง	65	19.23
4-5 ครั้ง	78	23.07
มากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไป	167	49.40
ระยะทางที่มารับบริการ		
1-10 กิโลเมตร	132	39.05
10-20 กิโลเมตร	181	53.55
มากกว่า 20 กิโลเมตรขึ้นไป	25	7.40
ระยะเวลาในการเดินทาง		
1-29 นาที	108	31.95
30 นาที – 1 ชั่วโมง	178	52.66
มากกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป	52	15.39

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 49.41 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.70 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.88 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ คิดเป็น 49.40 ส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.15 ส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.8 ระยะทางที่มารับบริการจากบ้านถึงโรงพยาบาล มีระยะทาง 10-20 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 63.3 ใช้ระยะเวลาในการเดินทาง 30 นาที – 1 ชั่วโมง ร้อยละ 56.6

2. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โดยรวมและรายด้าน (n =338)

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	Mean	SD	แปลผล	Mean	SD	แปลผล
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.40	0.62	มากที่สุด	4.02	0.68	มาก
ด้านคุณภาพบริการ	4.35	0.66	มากที่สุด	3.97	0.69	มาก
ด้านสถานที่	4.28	0.68	มากที่สุด	3.91	0.60	มาก
ด้านข้อมูลการบริการ	4.24	0.64	มากที่สุด	3.85	0.69	มาก
รวม	4.32	0.65	มากที่สุด	3.94	0.67	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่ พบว่า

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.32, SD = 0.65) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่ ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.94, SD = 0.67) เมื่อพิจารณาในรายด้านก็อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการคุณภาพบริการ ด้านข้อมูลการบริการ และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านข้อมูลบริการ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก

ตาราง 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก (n =338)

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง (P-E)	t-value	p-value
	Mean	SD	Mean	SD			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.40	0.62	4.02	0.68	-0.38	9.92	<.001
ด้านคุณภาพบริการ	4.35	0.66	3.97	0.69	-0.38	9.23	<.001
ด้านสถานที่	4.28	0.68	3.91	0.60	-0.43	10.03	<.001
ด้านข้อมูลการบริการ	4.24	0.64	3.85	0.69	-0.44	11.79	<.001
รวม	4.32	0.65	3.94	0.67	-0.40	11.13	<.001

จากตาราง 3 พบว่า การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่า ความคาดหวังในภาพรวมและรายด้านสูงกว่าการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเคียนซา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.32, SD = 0.65) และเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ว่าลำดับที่ 1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พินทกาญจน์ ชาญชัยกิตติสกุล (Chancaikittisakul, 2010) ที่ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวเฉียวอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อธิบายได้ว่าแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเคียนซาเป็นหน่วยบริการระดับปฐมภูมิ (Primary care) ผู้รับบริการเป็นผู้ป่วยในระยะที่โรคกำลังเริ่มรื้อทำให้เกิดความทุกข์ จึงมีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกว่าจะสามารถบรรเทาเบาบางความทุกข์ที่มีอยู่ให้เบาบางไป ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีการกำหนดนโยบายการดำเนินงาน ให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริการโดยการจัดบุคลากรที่มีคุณภาพ จัดสถานที่ในการให้บริการ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ให้ได้มาตรฐาน เน้นพัฒนาเครือข่าย และสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงานและเยียวยาผู้ป่วย (Kian Sa Hospital, 2016). เมื่อพิจารณาความคาดหวังของผู้รับบริการตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy theory) (Vroom, 1970) ได้กล่าวว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในการตัดสินใจเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เกิดจากพื้นฐานด้าน ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ความน่าจะเป็นในการรักษา รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการรักษาพยาบาลที่ผู้รับบริการ ได้รับจากประสบการณ์ส่วนตัวของผู้รับบริการที่มี

ความแตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความคาดหวังกับการดูแลตัวเองก่อนและเมื่อตัดสินใจเข้ารับบริการจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับ

2. การรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.94, SD = 0.67) เมื่อพิจารณาในรายด้านก็อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการคุณภาพบริการ ด้านสถานที่ และด้านที่ข้อมูลบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา มีสามเสน, วรณี เขาวนสุขุม และ บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (Meesamsen, Chaosukum, & Pinyoanantapong, 2013) ศึกษาองค์ประกอบและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี กับมาตรฐานที่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลกำหนด พบว่าระดับคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง การศึกษาของ แวสุไฮลา ลูโบะเต็ง (Loubodeng, 2012) พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเยโฮเฉลิมพระเกียรติ 89 พรรษา จังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัหวलग สำแดงฤทธิ์ และนพร โลหเจริญวนิช (Sumdaengrit & Lohacharoenvanich, 2013) ที่พบว่า ระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ที่มาตรวจในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการให้การยอมรับต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา มีความเชื่อมั่นในการบริการ บุคลากรและเจ้าหน้าที่รู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการเป็นอย่างดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ มีความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการ ตามแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman Ziehaml & Berry, 1990) กล่าวว่า คุณภาพบริการ เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับวานาพรณ ชื่นอิม พานี สีตกะลิน และอารยา ประเสริฐชัย (Chuen-lm, Srikalin & Prasertchai, 2558) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะควรพัฒนาบุคลากรด้านการบริการให้มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทัน ท่วงที จัดระบบการนัด และการเข้ารับบริการให้ง่าย และสะดวก ไม่ต้องรอนาน หาแนวทางที่จะลดความแปรปรวนเหล่านี้

3. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี พบว่า ความคาดหวังในภาพรวมและรายด้านสูงกว่าการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของสอดคล้องกับผลการศึกษาของกันตักวินท์ ภูมิสวัสดิ์ (Phumsawad, 2013) พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนากรุงเทพมหานครสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การศึกษาของ แวสุไฮลา ลูโบะเต็ง (Loubodeng, 2012) พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเยโฮเฉลิมพระเกียรติ 89 พรรษา จังหวัดนราธิวาส สูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัหวलग สำแดงฤทธิ์และ นพร โลหเจริญวนิช (Sumdaengrit & Lohacharoenvanich, 2013) ที่พบว่าระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ที่มาตรวจในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชสูงกว่าการรับรู้การได้รับการบริการจากพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง โดยด้านข้อมูลบริการความแตกต่างมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสถานที่ ด้านที่มีค่าความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ด้านคุณภาพบริการ อธิบายได้ว่า ด้านข้อมูลบริการส่วนนี้อาจเนื่องมาจากบางช่วงเวลามีผู้มารับบริการ จำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการ ทุกคนได้อย่างรวดเร็ว และบางครั้งเกิดจากระบบและขั้นตอนในการให้บริการที่ยังไม่สมบูรณ์แบบ อธิบายได้ว่า อาจเนื่องมาจากความไม่พร้อมของสถานที่ ความแปรปรวนของการให้บริการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะ ประการหนึ่งของการบริการสุขภาพ (Kotler, 2000)

แสดงว่าผู้ให้บริการยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามที่คาดหวังไว้ และจากแนวคิดของ คุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) อธิบายไว้ว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป ตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังดังที่ กล่าวมานั้นอาจเกิดจากการบอกเล่า ปากต่อปาก จาก คำแนะนำของเพื่อนที่พบว่ามีบริการให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ฟังต้องการได้รับการบริการนั้น เช่นกัน หรือจากความต้องการส่วนบุคคลจากประสบการณ์ในอดีต เนื่องจากผู้ใช้งานอาจเคยมีประสบการณ์ ที่ ไปใช้บริการร่วมกับผู้ให้บริการอื่นๆ ได้รับประสบการณ์ที่ดี มีการให้ข้อมูลบริการที่ดี เข้าใจ สะดวกและรวดเร็ว จึงมีความคาดหวังที่สูงมากสำหรับการมารับบริการครั้งต่อไป คุณภาพการบริการคือ การเปรียบเทียบ ความคาดหวัง การรับรู้การบริการว่ามีความสอดคล้องเพียงใด ถ้าการรับรู้การบริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่าบริการนั้น มีคุณภาพการบริการที่ดี ซึ่งความคาดหวังของผู้ใช้บริการมักจะสูงกว่าความเป็นจริงเสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เคียนซา ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการควรสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร โดยการให้รางวัลกับผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ ประทับ ใจแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นการกระตุ้นการสร้างจิตบริการ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ
2. ด้านคุณภาพบริการ ปรับปรุง กระบวนการให้บริการ เช่น จัดบริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ เป็นต้น
3. ด้านข้อมูลการบริการ ควรให้ความสำคัญในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การอธิบายให้ผู้มารับบริการ เข้าใจ ในการตรวจรักษาได้อย่างถูกต้อง
4. ด้านสถานที่ ควรให้การสนับสนุนในด้านการจัดพื้นที่ที่เป็น สดส่วน กว้างขวางขึ้น มีที่นั่งรอ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ปรับปรุงเรื่องความสะดวก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเป็นระยะๆ เนื่องจาก สถานการณ์มี การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อเป็นการพัฒนาโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการศึกษาสภาพความเป็นจริงของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลเคียนซา ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกทุกคน ที่ สนับสนุน และช่วยเหลือในการทำวิจัยด้วยดีเสมอมา

รายการอ้างอิง

- Chanchaikittisakul, P. (2010). Expectations of service recipients on quality of service in outpatients. Huachiew Hospital. Master of Business Administration Thesis, Phitsanulok. Naresuan University. (in Thai)
- Chuen-Im,, V., Srikalin, P. and Prasertchai, A. (2558) Personnel expectations and perceptions. Quality of service Health services personnel. Ramathibodi Hospital, 21 (1). 122-138. (in Thai)

- Dawangpa, J. and Phaktoop, M. (2017) Quality of Nursing Care as Expected and Perceived by Social Security Patients in One Private Hospital in Bangkok. Master of Nursing Science Program in Nursing Administration Thesis, Eastern Asia University. (in Thai)
- Khaenda, S. (2013) The Perceptions and The expecttance of users for the service of outpatients department at Nakorn Pathom Hospital. Entrepreneurship. Thesis Master of Business Administration (Entrepreneurship) Thesis. Silpakorn University. (in Thai)
- Kian Sa Hospital. (2016). Policy of Kian Sa Hospital (Online) Searched on March 12, 2017. <http://www.khiensa.com/components/contents/view.php?id=34> (in Thai)
- Kolter, Phillip. (2000). *Marketing Management. The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Loubodeng, W.(2012). Expectations and perceived quality of service of outpatients. Yai Hospital, 89th Birthday Anniversary, Narathiwat Province Master of Business Administration Business Administration Thesis, Thaksin University. (in Thai)
- Meesamsen, S., Chaosukum, W. and Pinyoanantapong, B. (2013). Study the quality of service. Community Hospital Pathum Thani Province. Journal of graduate studies Valaya Alongkorn Rajabhat University (1) 35-47.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Phumsawad, K. (2013) Comparison of expectations and perceptions on service quality of inpatients at a private hospital in Bang Na District, Bangkok. Master of public Health Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)
- Pomket,, A. (2015). Quality of Outpatient Services in Navamin Hospital. Bangkok. Master of Public Health (Public Health Administration) Thesis. Western University. (in Thai)
- Srisatidnarakul, B. (2010) Nursing Research Methodology. Bangkok: U&I Inter media CO.,LTD. (in Thai)
- Sumdaengrit, B. and Lohacharoenvanich, N. (2013). Expectation and Perception of Nursing Service Quality of Clients at Gynecological Outpatient's Department in University Hospital. Journal Northeastern Nursing Association, 31 (4); 161-167. (in Thai)
- Vroom, V. 1970. *Industrial Social Psychology*. New York: Mc Graw-Hill book Company.