

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2

The 2nd STOU Graduate Research Conference

ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดนครศรีธรรมราช

The Expectations and Perceptions of People toward Quality Service in Sub-District Health Promoting Hospital, Nakhon Si Thammarat Province

หัตยา แก้วกิม (Hattaya Kaewkim)* ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ (Chawthip Baromthanarat)**

วารงคณา จันทร์คง (Warangkana Chankong) ***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการ (2) วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ (3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ (4) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (5) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 354 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีความเที่ยงของค่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 0.97 ทั้งสองส่วน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.12 ปี สถานภาพสมรสคู่ ศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท เคยมารับบริการแล้ว เหตุจูงใจที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง และมีความประสงค์จะกลับมารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนี้อีก (2) ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก (3) คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจูงใจที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน (5) ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรจัดเตรียมรถบริการฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง เพิ่มสถานที่จอดรถและขยายพื้นที่ให้บริการ เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอ พัฒนาศักยภาพบุคลากร และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม น้ำดื่ม เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เพิ่มขึ้น ต่อไป

คำสำคัญ ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

* สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: kunchai_19335@hotmail.com

** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: chaw_dr@yahoo.com

*** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: pwarang_p@yahoo.com

Abstract

This purpose of survey research were to study (1) personal characteristics, (2) the level of expectations and perceptions of people towards quality services, (3) compare the differences between expectations and perceptions of people towards quality services, (4) compare difference between expectations and perceptions attributed by personal characteristics, (5) suggestions for improving the service quality of sub-district health promoting hospitals in Nakorn Si Thammarat province.

The study samples were 354 people who received service delivery in sub-district health promoting hospitals in Nakorn Si Thammarat province by selecting with stratified random sampling method. Data were collected by using the questionnaires. The reliability of questionnaires about expectations and perceptions of were 0.974 in both parts. Statistics used for data analysis were , descriptive information, t- test and One-way Analysis of Variance.

The research findings revealed as the following: (1) Most of people who received health service delivery in sub-district health promoting hospitals in Nakorn Si Thammarat province were female with average age 41.12 years, get married, attained primary education or less, occupation of agriculture, average income between 5,001 to 10,000 baht per month. The majority were used to receive service delivery. The reasons for use health services delivery on the sub-district health promoting hospital were nearing home and convenience to go to these hospitals. (2) The level of perceived and expectations of people towards quality services were at a high level. (3) The average scores of the perceived and expectations were of people towards quality services were difference at a statistically significant at the 0.05 level. (4) The personal characteristics about gender, age, marital status, education level, occupation, monthly income, the number of receiving health service delivery, and the reason for using health service delivery were significant difference with the expectations and perception of people toward quality service. (5) The suggestions from people who received health service delivery to the director of health promoting hospital should provide emergency car for 24 hours service, extended the area of car park and health service, added adequate medical equipment and the number health officers, developing the potential of health officers, and the convenient things e.g. electric fan and drinking water for more effective quality service development.

Keywords: Expectation, Perception, Quality service, Sub-district health promoting hospital

บทนำ

มาตรฐานของการบริการที่ดีถูกกำหนดโดยคำว่า “คุณภาพ” ซึ่งมุมมองในปัจจุบันนั้นแตกต่างไปจาก ความเข้าใจแต่เดิมในอดีต จากเดิมที่คุณภาพจะถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการ แต่ในปัจจุบันการตัดสินระดับคุณภาพได้ถูกเปลี่ยนมาเป็นการที่ต้องที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดและต้องการ ซึ่งคุณภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อลูกค้าได้สัมผัส ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น หากลูกค้ารับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และอยากใช้สินค้าและบริการนั้น แต่ในทางกลับกันหากลูกค้าได้รับสินค้า หรือการบริการ ที่ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าจะไม่เกิดความพึงพอใจและปฏิเสธที่จะใช้สินค้าและบริการนั้น จากมุมมองที่เปลี่ยนไปของการให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้ากลายเป็นศูนย์กลางของธุรกิจ ลูกค้าเป็นผู้มีสิทธิ์เลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อ ใช้หรือไม่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น เป็นเหตุให้หน่วยงาน องค์กร และบริษัทต่าง ๆ ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ต่างตื่นตัวกับการรับรู้คุณภาพของสินค้า หรือบริการของตนในมุมมองของลูกค้า ส่งผลให้ภาครัฐได้ทำการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการโดยมีการกำหนดมาตรฐานของสินค้าต่างๆ เพื่อรักษาสีของ ผู้บริโภคไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ ซึ่งในขณะเดียวกันบรรดาผู้ผลิต ผู้ให้บริการเองต่างก็พยายามหาวิธีการแนวทางต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของตน เช่น การนำระบบกระบวนการเพื่อลดความผิดพลาด (Six- sigma) เข้ามาใช้ในการควบคุมการบริการของบริษัท การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) และการกำหนดระบบมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.) ให้แก่โรงงานต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ นอกจากจะช่วยลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นแล้ว ยังเป็นการประกันคุณภาพสำหรับลูกค้าหรือผู้บริโภค ซึ่งช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในการบริโภคสินค้าให้กับผู้บริโภคอีกทางหนึ่ง ดังนั้นคุณภาพ (Quality) หมายถึง ผลรวมของคุณลักษณะและคุณสมบัติทุกประการของผลการปฏิบัติงานหรือบริการที่เป็นไปตามองค์ประกอบคุณภาพ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด ซึ่งจากการศึกษาของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, et al., 1985:41-50) พบว่าปัจจัย 10 ประการที่กำหนดคุณภาพบริการและร่วมพัฒนาเป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ คือ การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/Knowing Customer) ซึ่งต่อมา เซธามล์และคณะ (Zeithaml, et al., 1988:35-48) ได้ใช้กรอบแนวคิดนี้มาศึกษาวิจัยใหม่สร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ โดยสรุป เกณฑ์ประเมินเหลือเพียง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ (Reliability) บริการที่ตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) บริการที่สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) โดยเครื่องมือนี้ใช้ประเมินความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการซึ่งเรียกว่า SERVQUAL โดยเครื่องมือชุดนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ในคุณภาพบริการ ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับ แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้ง 2 มาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ซึ่งหากผลการวิเคราะห์พบว่า คะแนนการรับรู้คุณภาพบริการเท่ากับหรือมากกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ แต่หากคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่าคะแนนความคาดหวังย่อม หมายถึง ผู้ใช้บริการไม่พอใจในคุณภาพบริการ

ในปี 2553 รัฐบาลมีนโยบายยกระดับสถานอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพร้อมกันทั่วประเทศ นับเป็นก้าวสำคัญของการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ อันเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างระบบหลักประกันสุขภาพ ระบบบริการปฐมภูมิที่มีการกำหนดรูปแบบและระบบการสนับสนุนที่จริงจังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี โดยมีการใช้ถ่ายทอดวิทยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนให้เกิดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มีคุณภาพนอกเหนือไปจากเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างที่มีการดำเนินการอยู่ตามแผนงบประมาณแล้ว คือ การทำให้เกิดการทำงาน

หรือให้บริการสำคัญสำหรับประชาชน ตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพ โดยภารกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการควบคุมป้องกันโรค ด้านการฟื้นฟูสภาพและด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการเป็นส่วนหนึ่งในโครงการโรงพยาบาลสาธิตสุขภาพยุคใหม่เพื่อคนไทยสุขภาพดีมีรอยยิ้ม

ดังนั้นการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากนโยบายการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นนโยบายเร่งด่วนที่เพิ่งเริ่มดำเนินการในปี 2553 จึงยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนที่มีคุณลักษณะต่างๆ โดยศึกษากับประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งเป็นประชาชนในท้องถิ่น โดยปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการ อันจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีในสายตาของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของประชาชน ที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุจูงใจที่มารับบริการ
2. เพื่อวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และ เหตุผลที่มารับบริการแตกต่างกัน
5. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบชั้นภูมิตามโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 12 แห่ง โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 354 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นพัฒนาจากเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ และแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการออกเป็น 3 ช่วงเกณฑ์ (3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีค่าความสอดคล้องของเนื้อหาแบบสอบถาม (Index of Item-Objective Congruence:IOC) สูงกว่า 0.60 ทุกข้อ และมีค่าความ

เที่ยงเท่ากับ 0.974 ทั้งสองส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.5 มีอายุเฉลี่ย 41.12 ปี โดยกลุ่มอายุ 31- 40 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 29.7 สถานภาพสมรสคู่มากที่สุด ร้อยละ 75.1 การศึกษาจบประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามากที่สุด ร้อยละ 33.9 มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 38.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 37.0 ส่วนใหญ่เคยมารับบริการแล้ว ร้อยละ 88.1 เหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดที่มารับบริการ คือ ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทางมากที่สุด ร้อยละ 52.0 ส่วนใหญ่จะกลับมารับบริการอีกครั้ง ร้อยละ 95.8

2. ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ พบว่าความคาดหวังของประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ บริการที่สร้างความมั่นใจความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังน้อยที่สุด (ตารางที่ 1)

สำหรับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามการรับรู้มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่น้อยที่สุด (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ระดับของความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามภาพรวม และรายด้าน

(N = 354)

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.03	0.53	3.92	0.55	มาก
2	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ	4.22	0.54	4.08	0.60	มาก
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.00	0.59	3.85	0.59	มาก
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.12	0.55	4.00	0.58	มาก
5	การให้บริการที่รู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ	4.20	0.55	4.10	0.60	มาก
คุณภาพบริการในภาพรวม		4.11	0.48	3.99	0.51	มาก

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ พบว่าความคาดหวังประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความแตกต่างกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2

The 2nd STOU Graduate Research Conference

ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ บริการที่สร้างความมั่นใจ และการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน สูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามคุณภาพบริการ โดยภาพรวม และรายด้าน

(N=354)

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	24.20	3.22	23.54	3.32	3.76	<0.001
2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ	16.90	2.19	16.35	2.43	4.32	<0.001
3 บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	20.00	2.99	19.27	2.96	4.25	<0.001
4 บริการที่สร้างความมั่นใจ	16.51	2.20	16.02	2.35	4.11	<0.001
5 การให้บริการที่รู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ	25.23	3.31	24.61	3.61	3.34	<0.001
คุณภาพบริการในภาพรวม	102.86	12.13	99.81	12.71	4.65	<0.001

4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุจูงใจในการมารับบริการที่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างกันของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการ

จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรเพิ่มรถจักรยานยนต์ 24 ชั่วโมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.21 ส่วนด้านอื่นๆ สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมบริการควรมีที่จอดรถเป็นสัดส่วน และควรเพิ่มบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 4.51 และ 2.54 ตามลำดับ
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ ควรเพิ่มความรู้ของเจ้าหน้าที่ และให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 1.12 และ 0.84 ตามลำดับ
3. ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการให้บริการ และพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 0.84
4. ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจควรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ และควรปกป้องข้อมูลสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 1.12 และ 0.84

5. ด้านการให้บริการที่รู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ ควรเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.12

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในรายด้านทุกด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D.=0.48) และ ($\bar{x} = 3.99$, S.D.=0.51) ตามลำดับ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ทุกด้านและโดยรวม ด้านที่ได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่รู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของของบงอร คนกลาง (2546) ที่พบว่า ผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อ ภาควะวันออกเฉียงเหนือ มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากกว่าการรับรู้

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.85 ($\bar{x} = 3.99$, S.D.=0.51) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า จากการที่รัฐบาลมีนโยบายยกระดับสถานีนอนมัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความคาดหวังมากกว่า จะต้องมีการปรับระบบบริการในทุกด้านให้เหมือนโรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลโดยทั่วไป แต่เนื่องจากการเปลี่ยนจากสถานีนอนมัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างเร่งด่วนไม่ได้มีการเพิ่มบุคลากร และงบประมาณไปมากนัก อีกทั้งบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการควบคุมป้องกันโรค ด้านการฟื้นฟูสภาพและด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้มีภาระงานมาก ประกอบกับปัจจุบันมีผู้ป่วยด้วยโรคเรื้อรังเพิ่มมากขึ้น มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง และไม่สามารถให้บริการได้ตามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการทุกอย่าง ได้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ได้รับสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ ส่วนสาเหตุที่ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่ได้รับรู้ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ อาจเนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไชยดา แก้วเกษ (2552) พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการผู้รับบริการแพทย์แผนจีนที่ได้รับจริงต่ำสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ และด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ และจากข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการต่อด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ พบว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ร้อยละ 1.12 และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ตรงต่อเวลา ร้อยละ 0.84 และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มารับบริการได้

เพศ ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้พบว่า เพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนุชนารถ มโนมัย (2549) ที่พบว่า ผู้บริจาคโลหิตเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยรวมสูงกว่าเพศชาย และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้พบว่า เพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด และกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ พบว่า อายุที่ต่างกันไม่มีผลต่อความความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนุชนารถ มโนมัย (2549) ที่พบว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตเมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มอายุไม่มีความแตกต่างกัน และการศึกษาของศิริพร สิทธิโชคธรรม (2550) ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ของศูนย์สุขภาพชุมชนไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของโชษิตา แก้วเกษ (2552) ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพบริการ

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่มากที่สุด และสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ พบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นศึกษาระดับศึกษามากที่สุด และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุชนารถ มโนมัย(2549) ซึ่งพบว่าผู้บริจาคโลหิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของวิภาภัทร์ วีระวัฒนกันท์ (2549) และโชษิตา แก้วเกษ (2552) ซึ่งพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และอาชีพรับราชการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า อาชีพที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุชนารถ มโนมัย (2549) ซึ่งพบว่าผู้บริจาคโลหิตที่มีอาชีพต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของวิภาภัทร์ วีระวัฒนกันท์ (2549) และโชษิตา แก้วเกษ (2552) ซึ่งพบว่าอาชีพที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ พบว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุชนารถ มโนมัย (2549) ซึ่งพบว่าผู้บริจาคโลหิตที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของศิริพร สิทธิโชคธรรม (2550) และโชษิตา แก้วเกษ (2552) ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพบริการ

จำนวนครั้งที่มารับบริการ ส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง และผู้มารับบริการครั้งแรกมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการพบว่า จำนวนครั้งที่มารับบริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนุชนารถ มโนมัย (2549) ซึ่งพบว่าผู้บริจาคโลหิตที่มารับบริการครั้งแรกกับเคยมารับบริการแล้ว มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของโชษิตา แก้วเกษ (2552) ซึ่งพบว่าจำนวนครั้งที่มารับบริการของผู้รับบริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพบริการ

เหตุฉุกเฉินที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ใกล้บ้าน และสะดวกเวลาเดินทาง และกลุ่มที่ศรัทธาต่อโรงพยาบาลหรือต่อเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ พบว่า เหตุฉุกเฉินที่มารับบริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนุชนารถ มโนมัย (2549) วิภาภัทร์ วีระวัฒนกันท์ (2549) และโชษิตา แก้วเกษ (2552) ซึ่งพบว่าเหตุฉุกเฉินที่มารับบริการต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัด นครศรีธรรมราช สูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน แสดงให้เห็นว่า การคุณภาพบริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรดำเนินการอย่างเร่งด่วน ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ และสามารถบอกต่อให้บุคคลอื่นมารับบริการมากขึ้นและจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลที่ดีขึ้นในสายตาของประชาชน ดังนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมบริการ ควรมีที่จอดรถเป็นสัดส่วน และควรมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่เพียงพอ
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ ควรเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน
3. ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา
4. ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความมั่นใจมากขึ้น และ ควรเพิ่มทักษะด้านการสื่อสารให้มากขึ้น
5. ด้านการให้บริการที่รู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ ควรเข้าใจผู้รับบริการให้มากขึ้น
6. ด้านอื่นๆ ควรเพิ่มรถฉุกเฉินบริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ(2552) *คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล* กรุงเทพมหานคร

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

โชยิตา แก้วเกษ (2551) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีน

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาสาธาณสุขศาสตร

มหาบัณฑิต (บริหารสาธาณสุข) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชนากกร เกียรติบรรลือ. “คุณภาพการบริการ.” ระบบออนไลน์. แหล่งที่มา

<http://library.kmitnb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html> (30 พฤษภาคม 55).

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์(2548) *การจัดการการตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร แสงดาว

วิลาลิณีย์ จำปาตะ(2551) “ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการ

เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สมชาติ ไตรภัก (2540) *การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่* เอกสารวิชาการสมาคมนักบริหาร

โรงพยาบาลประเทศไทย ชุดที่ 7 กรุงเทพมหานคร ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธาณสุข.

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (2545) *คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน* พิษณุโลก

มหาวิทยาลัยนเรศวร

Parasuraman,A,Zeithaml,V.A.and BerryL.L.(1985):48-49). “A conceptual model of service quality and its implications for future research.” *Journal of Marketing*,49, 4 (fall):41-50.

Zeithaml,V.A.,Berry,L.L.and Parasuraman,A (1988). “Communication and Control process in the delivery of service quality” *Journal of Marketing*,52(April):35-48.