



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี

Expectation and Perception of Service Quality of the Customers in Out Patient Department at a Private Hospital, Udon Thani Province

พิกุล รัตถาพิมพ์ (Pikul Ratthapim)¹ ชื่นจิตร์ โพธิ์ศัพท์สุข (Chuenjit Potisupsuk)²

มุกดา หนูศรี (Mukda Nuysri)³

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก (2) เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 273 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เท่ากับ 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ paired t-test ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการและด้านที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงที่สุด คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการรองลงมา คือด้านความไว้วางใจได้ของการให้บริการและด้านที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (3) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านนี้ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ ความคาดหวัง การรับรู้

1 นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช E-mail Address: pikun 2459@gmail.com

2 อาจารย์ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช E-mail Address: chuenjit_p@yahoo.com

3 รองศาสตราจารย์ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: nmukda@yahoo.com



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

Abstract

The purpose of this descriptive research were: (1) to study the level of expectation and perception of service quality and (2) to compared the expectation and perception of service quality of the customers in out patient department at a private hospital, Udon Thani province. The sample included 273 customers in out patient department at a private hospital, UdonThani province. They were selected by systematic random sampling. Questionnaires were use as research instruments and comprised of 2 sections: (1) personal data and (2) the expectation and perception of services quality. These questionnaires were validated by five experts and tested for reliability with the Cronbach's alpha coefficients of the second section which were 0.90. Research data were analyzed by descriptive statistic (percentage, mean, and standard deviation), and paired t-test. The results of this study were as follows. (1) The customers rated their expectation and perception of services quality at the highest level, the highest score was assurance and the lowest was tangible factor. (2) The expectation and perception of services quality were significantly different at .05 level.



Keywords: Service quality, Expectation, Perception



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Center of excellent health care of Asia : medical hub) ฉบับที่ 1 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 – 2551 ทำให้ในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทย สร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจสุขภาพและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ล่าสุดในปี พ.ศ.2554 มีรายได้เข้าประเทศประมาณ 97,874 ล้านบาท โดยมีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพในประเทศไทยเป็นจำนวนมากถึง 2.2 ล้านคน (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2555) และในการพัฒนาช่วงที่ 2 นี้ กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์โดยให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นเจ้าภาพหลัก มีเป้าหมายหลัก 4 เรื่อง ได้แก่ 1) การรักษาพยาบาล เช่น ทันตกรรม การรักษาโรคเฉพาะทางและการพักอาศัยระยะยาว 2) การส่งเสริมสุขภาพ เช่น สปา นวดเพื่อสุขภาพ 3) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทยให้ได้มาตรฐาน จีเอซีพี (GACP = Good Agriculture & Collection Practice : การจัดทำมาตรฐานการปลูกและการเก็บเกี่ยวสมุนไพร) ขององค์การอนามัยโลก 4)การเพิ่มผลผลิตด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ขณะเดียวกันก็จะพัฒนาโรงพยาบาลและคลินิกของไทยให้ได้มาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ หรือมาตรฐาน เจซีไอเอ (JCIA: Joint commission international on accreditation) เพื่อก้าวสู่การรับรองคุณภาพในระดับสากล เตรียมความพร้อมรองรับการลงทุนด้านสุขภาพของประชาคมอาเซียน (ASEAN economic community: AEC) ในอนาคต ซึ่งจะทำให้ไทยก้าวขึ้นเป็นผู้นำในเวทีโลกด้านบริการสุขภาพอย่างแท้จริง

คุณภาพบริการ เป็นตัววัดผลสัมฤทธิ์ของการบริการทั้งผู้ให้และผู้ให้บริการพึงปรารถนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพบริการ โรงพยาบาลซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการด้านสุขภาพที่ต้องให้การดูแลครอบคลุมทั้งด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและฟื้นฟูสภาพ ยังจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการจัดการบริการที่สามารถตอบสนองตามที่คุณใช้บริการคาดหวังซึ่งต้องเป็นบริการที่มีคุณภาพสูงกว่าบริการทั่วไปเนื่องจากเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ได้แก่ กาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ

การประเมินคุณภาพบริการที่นักวิชาการมักกล่าวถึงเป็นที่รู้จักกันดี และนิยมนำมาใช้จำแนกองค์ประกอบของคุณภาพบริการ คือทฤษฎีระบบ ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้าง (structure) กระบวนการ ทำงาน (Process) และผลลัพธ์ (outcome) โดยจะมุ่งเน้นการยอมรับและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งพาราสุรามานเซทามล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, PP.12-40) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ดังนี้ คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศของการบริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยประเมินจากการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่คาดหวังเท่ากับบริการที่ได้รับ ผู้ใช้บริการจะประเมินว่าคุณภาพนั้นอยู่ในระดับที่ประทับใจ แต่ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะประเมินว่าคุณภาพที่ได้รับนั้นว่าไม่ดีหรืออยู่ในระดับที่ไม่พึงพอใจและต้องปรับปรุงคุณภาพบริการ

พาราสุรามานและคณะได้ศึกษาวิจัยและพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือการประเมินตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการประเมินจากการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการ โดยมีเกณฑ์ประเมิน 5 ด้านคือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม 2) ด้านความไว้วางใจได้ของบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านความเอาใจใส่



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

โรงพยาบาลเอกชนที่ผู้วิจัยศึกษาได้ทำการประเมินคุณภาพบริการและผ่านการรับรองจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 และได้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งคุณภาพด้านการรักษาพยาบาลและคุณภาพบริการทั่วไปเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ แต่เนื่องจากจังหวัดอุดรธานีเป็นอีกจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่มีทำเลที่ตั้งเป็นเสมือนประตูเปิดสู่อินโดจีน มีการเจริญเติบโตและการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างเห็นได้ชัด มีเส้นทางการคมนาคมที่สะดวก มีสนามบินนานาชาติ ตลอดจนมีระบบสาธารณูปโภคที่ครบถ้วน จึงทำให้มีการเติบโตทางธุรกิจและการลงทุนอย่างรวดเร็ว นับเป็นเมืองใหญ่อีกแห่งหนึ่งที่เป็นศูนย์กลางการค้าและการลงทุนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมจำนวนมาก มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและน่าสนใจ มีชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวกันอย่างมากมาย รวมทั้งในปัจจุบัน มีชาวต่างชาติมาอาศัยอยู่อย่างถาวรเป็นจำนวนมากกว่า 5,700 คน จาก 33 ประเทศทั่วโลก (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, สืบค้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2555 ค้นจาก <http://www.thairath.co.th>) และจากการเตรียมความพร้อมของการก้าวสู่การเปิดเสรีทางการค้าของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN economic community: AEC) ในปี พ.ศ. 2558 จึงทำให้มีการแข่งขันทางด้านธุรกิจต่างๆ เพิ่มขึ้นมากมายหลากหลายสาขา รวมถึงบริการด้านสุขภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ธุรกิจเหล่านี้จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ จึงทำให้ธุรกิจด้านสุขภาพต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นเช่นกัน และจากเครื่องชี้วัดสำคัญของโรงพยาบาลในรอบ 2 ปีที่ผ่านมาพบว่าผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ และปัจจุบันจังหวัดอุดรธานีมีโรงพยาบาลเอกชนถึง 6 แห่ง แต่ละโรงพยาบาลจึงต้องมีกลยุทธ์ในการที่จะดึงดูดให้ผู้มาใช้บริการให้มากที่สุดตามเป้าหมายในการประกอบธุรกิจ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรท่ามกลางกระแสแห่งการแข่งขันที่สูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดเรื่องคุณภาพบริการของพาราสุรามาน เซทามล์และ เบอรัรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, pp. 18-20) ซึ่งให้ความหมาย คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศของการบริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยประเมินจากการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่คาดหวังเท่ากับบริการที่ได้รับ ผู้ใช้บริการจะประเมินว่าคุณภาพนั้นอยู่ใน



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ระดับที่ประทับใจ แต่ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะประเมินคุณภาพที่ได้รับนั้นว่าไม่ดี หรืออยู่ในระดับที่ไม่พึงพอใจและต้องปรับปรุงคุณภาพบริการ โดยที่คุณภาพบริการตามความคาดหวัง หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในบริการสุขภาพที่ได้รับ จากแพทย์และพยาบาลของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการเมื่อมาใช้บริการ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการสุขภาพที่ได้รับจริงจากแพทย์และพยาบาลของโรงพยาบาลโดยมีการจัดระบบ ระเบียบและดีเกี่ยวกับบริการ โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เพื่อสร้างภาพที่มีความหมายออกมาคุณภาพบริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) 5) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี ประชากร เป็น ผู้ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี ในช่วงระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จำนวน 6,439 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 273 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ (Systematic random sampling) โดยกำหนดช่วงห่างของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling interval) เครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ในการรับบริการ มูลเหตุจูงใจในการเข้ารับบริการประสบการณ์ในการรับบริการที่โรงพยาบาลที่นักศึกษา ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิดจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ จำนวน 48 ข้อ ได้แก่ 1) คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ 15 ข้อ 2) คุณภาพด้านความไว้วางใจได้ของการให้บริการ 10 ข้อ 3) คุณภาพด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 9 ข้อ 4) คุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ 7 ข้อ 5) คุณภาพด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ 7 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด ซึ่งคำถามแต่ละข้อเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด มีความหมายของคำตอบและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 1 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ หรือการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหรือการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย 3 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหรือการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง 4 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหรือการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก 5 คะแนนหมายถึง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหรือการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด กำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนแบบสอบถามตอนที่ 2 ดังนี้ (ซูใจ กุหารัตนไชย, 2538) คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

คุณภาพการบริการหรือการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหรือการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหรือการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหรือการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหรือการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity index: CVI) เท่ากับ 0.90 แบบสอบถามถูกนำไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนแล้วนำมาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.90 ทั้ง 2 ส่วน

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยและสอบถามความสนใจในการร่วมวิจัย ให้สิทธิกลุ่มตัวอย่างในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบไว้เป็นความลับและได้ลงนามในใบยินยอมให้เก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการหลังจากได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแล้ว ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย และทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งแนบหนังสืออนุมัติจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลถึงหัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยตนเองและแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามลำดับของผู้ใช้บริการที่สุ่มได้ โดยให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามที่จุดบริการสุดท้ายหลังการรับยาและหลังตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วให้กลุ่มตัวอย่าง ส่งแบบสอบถามคืนโดยใส่ซองปิดผนึกกล่องที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์จัดเตรียมไว้ให้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2557 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 280 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมดจำนวน 273 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา และสถิติ paired t-test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 อายุสูงสุด 83 ปี และอายุต่ำสุด 15 ปี มีอายุเฉลี่ย 37.98 ปี โดยอยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.23 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 36.26 อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.11 โดยมีรายได้ของครอบครัวอยู่ระหว่าง 15,000-35,000 บาท ร้อยละ 37.36 เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ร้อยละ 78.02 มุ่งเหตุจูงใจในการเข้ารับบริการคือตัดสินใจมารับบริการเองร้อยละ 45.8 มีสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลคือประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 35.8

2. ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D.=.478) เมื่อพิจารณา



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5
The 5th STOU Graduate Research Conference

รายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D.= 4.76) และด้านที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุดแต่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D.=.526) ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D.= .498) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการสูงที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= .554) และด้านที่มีการรับรู้คุณภาพบริการต่ำที่สุดแต่อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= .538) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี

คุณภาพบริการตามความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	4.72	.476	มากที่สุด
ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	4.71	.495	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	4.68	.536	มากที่สุด
ด้านความไว้วางใจได้ของการให้บริการ	4.64	.544	มากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	4.60	.526	มากที่สุด
รวม	4.67	.478	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี

คุณภาพบริการตามการรับรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	4.32	.554	มากที่สุด
ด้านความไว้วางใจได้ของการให้บริการ	4.25	.524	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	4.25	.543	มากที่สุด
ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	4.24	.589	มากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	4.08	.538	มาก
รวม	4.23	.498	มากที่สุด

3. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้พบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5
The 5th STOU Graduate Research Conference

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้
ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยรวมและรายด้าน (n = 273)

คุณภาพบริการ	ตามความคาดหวัง		ตามการรับรู้		t	p-value
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน		
ด้านความเป็นรูปธรรมในการ ให้บริการ	4.60	.526	4.08	.538	12.546	.000
ด้านความไว้วางใจได้ของ การให้บริการ	4.64	.544	4.25	.524	10.935	.000
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้ให้บริการ	4.68	.536	4.25	.543	11.415	.000
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้ให้บริการ	4.72	.476	4.32	.554	11.081	.000
ด้านความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	4.71	.495	4.24	.589	11.167	.000
รวม	4.67	.478	4.23	.498	12.404	.000

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = .478) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงที่สุด คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = .476) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือแพทย์มีความชำนาญในการตรวจรักษา อธิบายได้ว่า ผู้ให้บริการมีความคาดหวังว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคมย่อมต้องมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหลายสาขารวมถึงการได้รับการรับรองมาตรฐาน HA (hospital accreditation) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สรพ.) ซึ่งจากการวิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองมาตรฐานสากลของจากรูรณ ชาติเดช (2556) พบว่าโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐานสากลจะสร้างคุณค่าและเกิดประโยชน์ต่อสังคมคือ 1) ความได้เปรียบด้านการแข่งขัน เพราะนำมาเป็นหลักฐานแสดงว่าโรงพยาบาลมีกระบวนการดูแลผู้ป่วยที่ได้มาตรฐาน 2) ความเชื่อมั่นต่อชุมชนว่าโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความปลอดภัยและคุณภาพการดูแลผู้ป่วย 3) การยอมรับจากหน่วยงานด้านประกันสุขภาพ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = .495) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่ำที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .526) อธิบายได้ว่า



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาพยาบาลเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจึงมีความคาดหวังสูงว่าองค์กรหรือผู้ให้บริการนั้นจะต้องให้ความมั่นใจว่าเมื่อไปใช้บริการจะต้องได้รับการดูแลรักษาพยาบาลจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่เพียงพอ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะแต่ละสาขา บุคลากรให้ความสำคัญ มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ สะอาด สะดวก สบาย บรรยากาศผ่อนคลาย มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะการเป็นโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐระดับความคาดหวังจึงยิ่งสูงขึ้น โดยผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการรักษายาพยาบาลเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรชัย ติไพศาลสกุล (2556) ปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการโรงพยาบาลคือแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีจรรยาบรรณ ดูแลเอาใจใส่ ให้ความรู้ ความเข้าใจในแผนการรักษา ควบคุมกับการดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยความจริงใจจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ส่วนความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการคือต้องการความเลิศจิตใจและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและมาตรฐานการรับรองเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องการได้รับตามความเหมาะสมกับระดับชั้นทางสังคมและฐานะทางการเงิน

ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$, S.D.= .498) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.32$, S.D.= .554) รองลงมาคือด้านความไว้วางใจได้ของการให้บริการ ($\bar{X}=4.25$, S.D.= .524) และด้านที่มีการรับรู้คุณภาพบริการต่ำที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.08$, S.D.= .538 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา ติประเสริฐวงศ์ (2556) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานผ่าตัดหัวใจตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ คณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพบริการของกลุ่มงานผ่าตัดหัวใจโดยรวมอยู่ในระดับประทับใจ ส่วนด้านที่มีคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการไม่พอใจคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยอยู่ในระดับน้อย

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อผู้ให้บริการมาใช้บริการแล้ว โรงพยาบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการตามที่ผู้ให้บริการคาดหวังได้ จึงทำให้การรับรู้คุณภาพบริการตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าความคาดหวัง โดยผลการวิจัยพบว่าการรับรู้คุณภาพบริการด้านที่มีการรับรู้คุณภาพบริการต่ำที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ เนื่องจากปัจจุบันผู้ให้บริการมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นและโรงพยาบาลอยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้าง อาคารสถานที่เพื่อขยายพื้นที่ในการให้บริการ ทั้งพื้นที่ในการให้บริการการตรวจรักษาและพื้นที่สำหรับอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่พักรอตรวจ ห้องอาหาร ร้านจำหน่ายสินค้า ห้องน้ำ การปรับระบบการจัดการขยะ และการขยายลานจอดรถ รวมถึงการอยู่ระหว่างการติดป้ายเพื่อบอกเส้นทาง และอยู่ระหว่างการลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบใหม่ จึงอาจทำให้ผู้ให้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบายตามที่คาดหวัง และจากปริมาณผู้ให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นทำให้แพทย์มีเวลา อธิบายขั้นตอนในการตรวจรักษาน้อย จึงอาจทำให้ผู้ให้บริการได้รับการบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ด้านที่มีการรับรู้คุณภาพ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

บริการที่สูงที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจ อธิบายได้ว่าการเป็นโรงพยาบาลเอกชน ผู้ใช้บริการย่อมมีความคาดหวังสูงว่าจะต้องมีแพทย์ที่มีทักษะและความชำนาญในการตรวจรักษาโรคแต่ละสาขารวมถึงการเป็นโรงพยาบาลที่เปิดให้บริการมานานกว่า 30 ปี จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการตรวจรักษาของแพทย์ว่าจะสามารถรักษาให้หายจากโรคและปลอดภัยได้ เมื่อพิจารณาข้อพบว่าข้อที่มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับต่ำที่สุด แต่อยู่ในระดับมากที่สุดคือพยาบาลให้บริการแก่ท่านด้วยความคล่องแคล่วมั่นใจอย่างมืออาชีพ พยาบาลมีความชำนาญในการซักประวัติและตรวจร่างกายเบื้องต้น อธิบายได้ว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการของพยาบาลต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลทำงานหลายหน้าที่ และในแผนกผู้ป่วยนอกเองมีบริการตรวจรักษาโดยจัดบริการเป็นคลินิกพิเศษเฉพาะโรคโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลายสาขา เช่น คลินิกเบาหวาน คลินิกโรคหัวใจ คลินิกโรคไต เป็นต้น พยาบาลที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์แต่ผ่านหลักสูตรการอบรมการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรคเพียงบางส่วนเท่านั้น รวมถึงการให้บริการแก่ผู้ให้บริการปริมาณมากในแต่ละวัน จึงอาจให้บริการได้ไม่ครอบคลุมตรงตามความต้องการ บางครั้งอาจเกิดความล่าช้า ผู้ใช้บริการจึงประเมินว่าขาดความคล่องแคล่ว ไม่เป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับแพทย์ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสอดคล้องกับงานวิจัยของตริณัฐ จำปาทอง (2553) ที่ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังการให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นระดับความน่าเชื่อถือที่อยู่ในระดับสูงมาก เปรียบเทียบ 2 กรณีคือ 1) ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการหลังใช้บริการ โดยรวม ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p\text{-value} < .05$

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการรับรู้คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำที่สุด จากการเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ผู้ให้บริการยอมจ่ายค่าบริการที่สูงกว่าเพื่อต้องการการบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่สะอาด ร้านอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะและมีพื้นที่เพียงพอ บรรยากาศผ่อนคลาย มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีเครื่องมือและเทคโนโลยีและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย มีป้ายบอกทางให้มองเห็นได้ชัดเจนขึ้น ทางโรงพยาบาลจึงควรเร่งปรับปรุงในด้านอาคารสถานที่ตามที่คุณใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้

1.2 แพทย์ พยาบาล ควรเพิ่มเวลาในการให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการให้มากขึ้นทั้งในการแจ้งขั้นตอนต่าง ๆ และการให้ข้อมูลอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับทราบข้อมูลอย่างละเอียด และเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในแผนการรักษา และควรมีการพัฒนากระบวนการเพื่อลดขั้นตอนที่ยุงยาก ซับซ้อนและลด



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ระยะเวลาในการรอคอยและแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเป็นระยะ ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ให้บริการขณะรอตรวจ เช่น การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้คำแนะนำด้านสุขภาพ การมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้เล่นฟรีขณะรอตรวจ เป็นต้น

1.3 องค์การพยาบาลสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำเพื่อนำผลมาวางแผนทางการตลาด

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร ลีลาเทพินทร์, พัชรา มาลีศรี และปรารธนา ปุณณกิติเกษม. (2554). การประเมินคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯด้วยแบบจำลอง Servqual. *วารสารการวิจัยและพัฒนา มจร*, 34(4), 443-456.
- เกศสุดา เหมทานนท์ และวัลลภา คชภักดี. (2552). *คุณภาพบริการของสถานอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยทักษิณ, กรุงเทพฯ.
- จารุวรรณ ธาตเดช. (2556). การรับรองมาตรฐานสากลโรงพยาบาลในประเทศไทย: สถานการณ์และแนวโน้ม. *วารสารสาธารณสุขศาสตร์*, 43(2), 313-320.
- ชูใจ คูหารัตนไชย. (2538). *สถิติเบื้องต้น(Introduction to statistic)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ตรีสุข จำปาทอง. (2553). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปัทมา ดีประเสริฐวงศ์. (2556). คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานผ่าตัดหัวใจตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ. *วารสาร*, 57(2), 97-103.
- พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล. *วารสารกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 6(1), 573-590.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2555). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย*. สืบค้นจาก <http://www.cabinet.thai.go.th>
- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. (2555). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้นจาก <http://www.thairath.co.th>.
- Aday, Lu Ann & Anderson R. Ronald. (1975). *Development of indices of access to medical care*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Assael, H. (1998). *Consumer behavior and marketing action* (6th ed). Cincinnati, OH: South Western College Publishing.



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

- Parasuraman, A., Zeithaml V. A & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
- _____. (1990). *Delivery quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

