



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกพรีเมียม

โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

Client's Expectation and Perception of Service Quality of Women Health Center Premium
Clinic in University Hospitalกฤษฎา ไพวัฒน์นพพันธ์ (Krissada Paiwattananupant)¹ พาณี สิตกะลิน (Panee Sitakalin)²อารยา ประเสริฐชัย (Araya Prasertchai)³

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกพรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกพรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ประชากรคือ ผู้มารับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกพรีเมียม เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพศหญิงที่มารับบริการอายุน้อยกว่า 20 ปีจนถึงอายุ 70 ปีขึ้นไป ระหว่าง 17 กรกฎาคม ถึง 11 สิงหาคม 2560 เป็นจำนวน 317 คน ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามศึกษาคุณภาพการบริการสอดคล้องตามแนวคิด เซอร์คิวล ซึ่งประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การสร้างความมั่นใจในการบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเห็นอกเห็นใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ การทดสอบสมมติฐานด้วย การวิเคราะห์ค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวน การศึกษาวิจัยพบว่าความคาดหวังคุณภาพบริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงที่สุดและการรับรู้คุณภาพบริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงที่สุด และความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกพรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 0.15

คำสำคัญ ความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพบริการ ศูนย์สุขภาพสตรี เซอร์คิวล

¹ นักศึกษาลัทธิสุทธสาธิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช mim_0404@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาสาธารณสุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช panee_ps33@yahoo.com

³ รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาสาธารณสุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช arayapra@yahoo.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

Abstract

The study was designed in descriptive study which the objective of the study was to study client's expectation and perception in the quality of services and to improve the services quality of women health center premium clinic in university hospital. There were 317 clients aged between 18 years old to more than 70 years old who visited in women health center Premium clinic in university hospital from July 17,2017 to Aug 11,2017. They were applied by questionnaire according to SERVQUAL model consisting of tangible reliability assurance responsiveness empathy dimensions. The data were collected and analyzed by using mean standard deviation percentage paired t- test and ANOVA statistics. The result revealed the level of expectation and perception in service quality were at the highest level. The mean of client's expectation was higher than that of client's perception in overall dimension (0.15). In conclusion, there was a difference between the expectation and perception of service quality that the client's expectation was higher than the client's perception.



Keywords: Expectations, Perception quality of service, Women Health Service Center, SERVQUAL



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

บทนำ

นโยบายพัฒนาด้านบริการสุขภาพมีอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (พ.ศ. 2553-2557) ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์ Thailand as World Class Healthcare Destination และกำหนดให้ไทยเป็น Academic Medical Hub of Asia เพื่อเพิ่มและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์และรวมทั้งเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 – 2559) ได้มุ่งเน้นการสร้างสุขภาพและระบบสุขภาพ โดยให้คนไทยทุกคนมีหลักประกันสุขภาพ สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข สามารถดูแลตนเองได้ เข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเสมอภาค ประกอบกับปัจจุบันมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและระบบนิพจน์ด้านการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการด้านสุขภาพ มีการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและมีความคาดหวังในการรับบริการที่สูงขึ้น ทั้งในด้านคุณภาพการบริการด้านสุขภาพและความปลอดภัยมากขึ้นประชาชนจึงมีโอกาสและสิทธิในการเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลภาครัฐบาลและเอกชนตามสิทธิพึงมีได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนผู้รับบริการส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่มีความพร้อมในด้านคุณภาพการรักษา ราคาค่าบริการ และการบริการที่มีความสะดวกและปลอดภัย รวมทั้งจากนโยบายการเปิดการค้าเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการในหน่วยงานศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศมีการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นศูนย์กลางการรักษายาบาลในภูมิภาคเอเชีย (Medical Hub) มีการแข่งขันเพื่อให้มีคุณภาพมาตรฐานและมีประสิทธิภาพในการดูแลรักษาผู้รับบริการ จากนโยบายต่างๆที่กล่าวมาจึงเป็นแรงกระตุ้นให้โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างมีการปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลมีการพัฒนาการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านคุณภาพการบริการพยาบาลเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด ดังนั้นการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการควรทราบระดับความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้การได้รับบริการถ้าความคาดหวังของผู้รับบริการมากกว่าการได้รับบริการในโรงพยาบาล แสดงว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ พยาบาลเป็นบุคลากรที่สำคัญของการให้บริการในทีมสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พยาบาลผู้ปฏิบัติการพยาบาลในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ซึ่งถือเป็นการบริการด่านหน้าที่มีความสำคัญมากในการที่จะให้บริการที่มีคุณภาพ จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่าเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่าแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดยพาราสุราแมน และคณะ โดยแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้านคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) 3) การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) 4) การตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) และ 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยมีการใช้เครื่องมือ SERVQUAL ประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในต่างประเทศแต่ที่ผ่านมานงานวิจัยในอดีตที่ประเมินคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทยยังมีอยู่จำกัดและยังไม่ครอบคลุม ผู้ใช้บริการทั้งในภาครัฐและเอกชนซึ่งเครื่องมือ SERVQUAL จะขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกันคือความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) และการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ (Customer perception) โดยความคาดหวังของลูกค้าคือความต้องการของลูกค้าที่รู้สึกว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการส่วนการที่ลูกค้าได้รับรู้หมายถึงการประเมินหรือตัดสินผู้ให้บริการจากการรับรู้ของผู้รับบริการดังนั้นหากองค์กรทราบถึงความคาดหวังในการได้รับบริการของลูกค้าว่าคืออะไรจะสามารถออกแบบการบริการให้ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าได้คุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ต่อการที่จัดให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใดซึ่งคุณภาพในการบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง



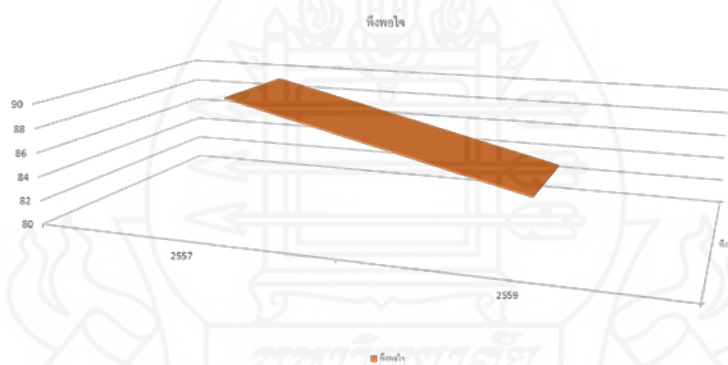
การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

ขึ้นกับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงว่าตรงกับคาดหวังไว้หรือไม่ การประเมินด้วยเครื่องมือ SERVQUAL จะประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริงถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการหมายถึงผู้รับบริการนั้นมีความพึงพอใจ แต่ถ้าหากคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ

สุขภาพสตรีการดูแลรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพด้านสูติ-นรีเวช ป้องกัน และสร้างเสริมสุขภาพของสตรี ในแต่ละช่วงอายุ ตั้งแต่วัยรุ่น วัยเจริญพันธุ์ สตรีตั้งครรภ์ จนถึงวัยหมดประจำเดือน อย่างมีคุณภาพ

จากสถิติจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียม โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ย้อนหลัง 3 ปี พบว่ามีจำนวน 173 คน/วัน อัตราความพึงพอใจปี 2557 – 2559 คิดเป็นร้อยละ 90, 91.4, 86 ตามลำดับ ซึ่งตัวชี้วัดอัตราความพึงพอใจตั้งแต่ร้อยละ 90 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจลดลงอาจไม่ได้รับการพยาบาลได้ครบตามที่ต้องการทำให้รู้สึกไม่พอใจ เพื่อให้บุคลากรในทีมสุขภาพสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยเป็นบุคคลหนึ่งในทีมคุณภาพการพยาบาลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการในศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมอาคารเพชรรัตน์เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียม โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาจากผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียม โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียม จำนวน 317 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือเพศหญิงมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียม วันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 20.00 น. ระหว่าง 17 กรกฎาคม ถึง 11 สิงหาคม 2560 จำนวน 317 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ในการออกหนังสือถึงผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการพร้อมหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเข้าพบผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและลงนามในหนังสือขอความร่วมมือ ระหว่าง 17 กรกฎาคม ถึง 11 สิงหาคม 2560

3.3 ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพศหญิงที่มารับบริการอายุตั้งแต่ 18 ปีจนถึงอายุ 70 ปีขึ้นไป สามารถอ่านออกและสื่อสารได้ด้วยภาษาไทยและยินดีเข้าร่วมในการวิจัยเข้ารับบริการที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย วันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 20.00 น. โดยผู้วิจัยดำเนินการทำแบบสอบถาม ระหว่าง 17 กรกฎาคม ถึง 11 สิงหาคม 2560 เป็นจำนวน 317 คน

3.4 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านคุณภาพการบริการ ด้านสถิติ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม (IOC) ถ้าได้ค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อจะถือว่ามีความเที่ยงตรงที่ยอมรับได้

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและไปสอบถาม ผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มทดลองจำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค ถ้าได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.935 มากกว่า 0.65 จะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.6 นำแบบสอบถามดำเนินการกรอกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปผู้วิจัยขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ในการออกหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงสามพันเพื่อขออนุญาตเก็บแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยทดสอบความแตกต่างของค่ากลาง ของข้อมูลสองกลุ่ม โดยที่ข้อมูลทั้งสองกลุ่มไม่ได้ผูกพัน หรือ มีความเป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแตกต่างจะมองที่ค่ากลางของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งสอง เพื่อให้เห็น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

ถึงความแตกต่างกันให้ชัดเจนมากขึ้นนั่นเอง(Paired t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติค่า P-value ที่ระดับแอลฟา เท่ากับ .05 เป็นเกณฑ์ที่ยอมรับสมมติฐานการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกพรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย นำมาจัดกลุ่มในด้านปัญหาและแนวทางการพัฒนาเพื่อหาความถี่โดย จะนำไปสู่แนวคิดในการพัฒนางานและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น

ผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

การลงข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ใช้บริการ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการและสิทธิการรักษา พบว่า การตอบแบบสอบถามของเพศหญิงประกอบด้วยการใช้บริการโรคทางสตรีมากกว่าผากระรค์ มีอายุระหว่าง 18 -70 ปีขึ้นไป จำแนกตามกลุ่มอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรส ด้านระดับการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ข้อมูลด้านอาชีพพบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท ข้อมูลจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการ 2-5 ครั้ง สิทธิการรักษาส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาชำระเงินเอง

2. ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกพรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกพรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับสูงที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะการสร้างเชื่อมั่นในบริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 รองลงมาคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

การรับรู้ของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกพรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับสูงที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะการสร้างเชื่อมั่นในบริการมีคะแนนสูงที่สุด 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 รองลงมาคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีคะแนนเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคะแนนสูงที่สุด 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 (ตารางที่ 1)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

ตารางที่ 1 คุณภาพการบริการกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียม

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ระดับการรับรู้	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.34	0.61	สูงสุด	สูงสุด
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.53	0.61	สูงสุด	สูงสุด
3. การตอบสนองในการให้บริการ	4.42	0.70	สูงสุด	สูงสุด
4. การสร้างความมั่นใจในบริการ	4.63	0.53	สูงสุด	สูงสุด
5. ความเห็นอกเห็นใจ	4.41	0.65	สูงสุด	สูงสุด
รวม	4.47	0.56	สูงสุด	สูงสุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

- ผู้รับบริการที่มีการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพบริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ผู้รับบริการที่มีการใช้บริการแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการใช้บริการแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพบริการรายด้านที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการรายด้านที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าอายุ 70 ปีขึ้นไปมีการรับรู้คุณภาพด้านการตอบสนองในการให้บริการและการสร้างความมั่นใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพบริการรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



- 2172



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ	การใช้บริการ				อายุ				การศึกษา				สถานภาพ			
	คาดหวัง		รับรู้		คาดหวัง		รับรู้		คาดหวัง		รับรู้		คาดหวัง		รับรู้	
	t	P	t	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.91	0.36	0.25	0.75	0.81	0.55	0.56	0.75	1.19	0.31	1.59	0.17	0.60	0.54	0.13	0.87
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	1.84	0.06	2.08	0.03*	1.21	0.29	1.10	0.35	0.49	0.74	0.24	0.91	0.14	0.86	0.31	0.72
3. การตอบสนองในการให้บริการ	0.40	0.68	0.29	0.76	0.72	0.63	0.85	0.53	0.43	0.78	0.83	0.50	0.05	0.94	0.04	0.95
4. การสร้างความมั่นใจในการบริการ	1.46	0.14	1.46	0.14	1.22	0.29	1.35	0.23	0.38	0.81	0.59	0.66	0.74	0.47	0.92	0.39
5. ความเห็นอกเห็นใจ	1.01	0.30	0.84	0.40	0.86	0.52	1.03	0.40	0.64	0.62	0.94	0.43	0.73	0.48	0.27	0.76
รวม	1.21	0.22	1.13	0.31	0.89	0.49	0.99	0.42	0.49	0.74	0.70	0.58	0.14	0.86	0.08	0.92

คุณภาพการบริการ	อาชีพ				รายได้				จำนวนครั้งที่รับบริการ				สิทธิการรักษา			
	คาดหวัง		รับรู้		คาดหวัง		รับรู้		คาดหวัง		รับรู้		คาดหวัง		รับรู้	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.67	0.66	0.73	0.62	1.03	0.39	1.30	0.26	0.55	0.64	0.22	0.88	1.74	0.14	1.54	0.19
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	0.43	0.85	0.66	0.67	0.81	0.52	0.67	0.60	0.73	0.53	0.74	0.52	1.08	0.36	1.51	0.19
3. การตอบสนองในการให้บริการ	0.20	0.97	0.45	0.84	0.78	0.53	2.48	0.04*	0.21	0.88	0.21	0.88	1.23	0.29	2.88	0.02*
4. การสร้างความมั่นใจในการบริการ	0.18	0.98	0.33	0.91	0.60	0.65	0.89	0.46	1.18	0.31	0.50	0.68	0.28	0.88	1.33	0.25
5. ความเห็นอกเห็นใจ	0.42	0.86	0.83	0.54	0.56	0.68	2.76	0.02*	0.74	0.52	0.90	0.43	1.12	0.34	3.09	0.01*
รวม	0.43	0.85	0.63	0.70	0.81	0.52	1.78	0.13	0.73	0.53	0.28	0.83	1.08	0.36	2.57	0.03*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเสนอแนะกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

- ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย พบว่าผู้รับบริการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 26.8 ข้อเสนอแนะต่อการบริการ ร้อยละ 32.5 สิ่งที่คาดหวังต่อการบริการ ร้อยละ 20.2 อยากให้ปรับปรุงเรื่องอื่นๆเป็นอันดับแรก ร้อยละ 57 รองลงมาห้องน้ำ ร้อยละ 14.5 อยากให้ปรับปรุงน้อยสุดที่ตั่งสถานที่ ร้อยละ 4.4

- ข้อเสนอแนะที่ต่างกันมีความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อเสนอแนะที่ต่างกันมีความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการรายด้านที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

- ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ (P-E) โดยรวมมีค่าเฉลี่ย -0.15 ด้านการตอบสนองในการให้บริการมีค่าความแตกต่างมากที่สุด (P-E = -0.19) รองลงมาด้านความเห็นอกเห็นใจ (P-E = -0.18) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (P-E = -0.14) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (P-E = -0.13) และด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (P-E = -0.11) ตามลำดับ (ตาราง 2)

ตารางที่ 2 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียม

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง (P-E)	t	P
	(E)		(P)				
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.34	0.61	4.21	0.62	-0.13	4.49	<0.001*
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.51	0.61	4.37	0.67	-0.14	4.76	<0.001*
การตอบสนองในการให้บริการ	4.42	0.70	4.23	0.69	-0.19	5.56	<0.001*
การสร้างความมั่นใจในบริการ	4.63	0.53	4.52	0.55	-0.11	4.70	<0.001*
ความเห็นอกเห็นใจ	4.41	0.65	4.23	0.66	-0.18	5.31	<0.001*
รวม	4.47	0.56	4.32	0.55	-0.15	6.12	<0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมี่ยมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

1. ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมี่ยมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษา คุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเพศหญิงใช้บริการโรคทางสตรีมากกว่าผาครรรค์ มีอายุระหว่าง 18 ->70 ปีขึ้นไป จำแนกตามกลุ่มอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุดคิด มีสถานะภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการ 2-5 ครั้ง ผลการศึกษา คุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมี่ยมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ผู้รับบริการที่มีการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้รับบริการที่มีการใช้บริการแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการใช้บริการแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอายุพบว่าอายุ 70 ปีขึ้นไปมีการรับรู้คุณภาพด้านการตอบสนองในการให้บริการและการสร้างความมั่นใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองในการให้บริการและการสร้างความมั่นใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีสิทธิ์การรักษาแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีสิทธิ์การรักษาแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสิทธิ์การรักษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองในการให้บริการและการสร้างความมั่นใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของไพเราะ คลองนางวัง (2543) ได้ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามความ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

คาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 6 แห่ง โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชัยภูมิมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ทั้งโดยรวม รายด้านและรายข้อ

1.2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ

จากการศึกษา ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย พบว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และการรับรู้ของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

ผลการศึกษา ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพิรุณ คาวรามา (2548) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของพยาบาลในกลุ่มผู้ป่วยกระดูกหักในโรงพยาบาลทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีของพาราสราแมน และคณะ (SERVQUAL) พบว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยกระดูกหักในโรงพยาบาลทั่วไปภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่ศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี ทองแผ่ (2540) ได้ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน เขต 2 โดยใช้แบบประเมิน SERVQUAL สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการจาก 2 โรงพยาบาล โรงพยาบาลละ 390 คน พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปอยู่ในระดับเดียวกัน คือไม่พึงพอใจคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย

1.3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ

จากการศึกษา ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย พบว่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ (P-E) โดยรวมมีค่าเฉลี่ย -0.15 ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเรือง โรจนศิริ และคารณิ พิมพ์ช่างทอง (2554) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้ประกันตนมีความคาดหวังคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

รับรู้จริงอยู่ในระดับปานกลางเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณ พบว่าการรับรู้สิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมด้านการรักษามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในภาพรวมผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่าความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกันโดยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้จริงในทุกด้าน ทางหน่วยงานควรตระหนักถึงกระบวนการให้บริการซึ่งมีความสำคัญและมีความโดดเด่นในการจะ ช่วยผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นพึงพอใจ โดยมีช่องทางในการสื่อสารถึงวิธีการหรือกระบวนการที่เป็นที่ยอมรับและเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ เช่น การประชาสัมพันธ์ทางหน้าจอที่มีตัวอักษรวิ่ง การประกาศเสียงตามสาย การติดประกาศขึ้นตอนการรับบริการ การจัดทำแผ่นพับหรือโปสเตอร์ แนะนำแนวทางการดูแลรักษาโรคต่างๆ การประกันระยะเวลารอคอย การประกันคุณภาพต่างๆ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่จะกล่าวถึง ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรให้การสนับสนุนมีโทรทัศน์ หนังสือ หรืออื่นๆจัดไว้บริการเพื่อให้รู้สึกผ่อนคลายระหว่างนั่งรอรับบริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ และที่ตั้งของศูนย์สุขภาพสตรีคลินิกฟรีเมียมสามารถเดินเข้าไปรับบริการได้สะดวก

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ควรให้การสนับสนุนหน่วยงานนี้ในการให้บริการด้วยความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดและความคลาดเคลื่อนในการบริการ เช่น การระบุตัว

1.3 ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ควรให้การสนับสนุนนอกเหนือจากการนัดตรวจตามเวลาแล้ว ควรคัดกรองผู้ป่วยจัดลำดับปัญหาความจำเป็นในกรณีมีผู้ป่วยอาการหนักหรือเร่งด่วน

1.4 ด้านการสร้างเชื่อมั่นในบริการ ควรมีการอบรมหรือเสริมความรู้บุคลากรผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ เพื่อป้องกันข้อร้องเรียนและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจ ควรให้การสนับสนุนการสื่อสารติดประกาศแก่ผู้รับบริการ เช่น ป้าย แผ่นพับ และประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงบริการต่างๆเช่น ตารางลงตรวจของแพทย์

1.6 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการสามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในหน่วยงานอื่นของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย โดยแยกตามกลุ่มผู้ป่วยที่โรงพยาบาลกำหนด เช่น คลินิกพิเศษนอกเวลา กลุ่มผู้ป่วยนอกของหน่วยตรวจต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหมาะสมกับความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มต่อไป



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th SOU National Research Conference

2.2 ควรศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของหน่วยตรวจผู้ป่วยในหรือหน่วยอื่นๆของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย เพื่อเปรียบเทียบหรือต่อยอดการวิจัยในภาพรวมของโรงพยาบาล

2.3 ควรศึกษาต่อยอดความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ในเชิงลบหรือเชิงบวก เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพด้านการรักษาและการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิรา ตันประติ ษฐ์. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการหลังการขาย: บริษัทอินแกรมไมโคร (ประเทศไทย) จำกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- โชษิตา แก้วเกษ. (2552). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีนศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกมหาวิทยาลัยมหิดล: การค้นคว้าอิสระปริญญาสาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการความหมายการวัดและการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย: วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 7, 1 (มกราคม-มิถุนายน) : 105-147
- ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช. (2556). คุณภาพการให้บริการ: ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2560 จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=5&read=true&count=true
- ณชาดา เนินไสว. (2553). คุณภาพบริการพยาบาลวิสัญญีตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการการผ่าตัดทางกระดูกและข้อโรงพยาบาลตำรวจ: สารวิ ทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ 9, 3 (กันยายน-ธันวาคม) : 9-19
- ตรีนุช จำปาทอง, ศิริชัย พงษ์วิชัย และปติ พุทธิบุญลย์. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการของผู้ป่วยนอกคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลศิริราชกรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช: มหาวิทยาลัยบูรพาวารสารวิ ทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์ 7, พิเศษ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 89-96
- นงนุช โกมลศิริณย์. (2550). คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกองเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช: วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บุญเรือง ไรจนศิริ และดารณี พิมพ์ช่างทอง. (2554). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี: วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณ
- ปฐมพร โตสง่า. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล:



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7

The 7th STOU National Research Conference

Veridian E-Journal, SU Vol.6 No. 1 January April 2013 สืบค้นจาก

<http://www.ejournal.su.ac.th/upload/592.pdf>

มนทิพพา นิมานันท์. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศัลยกรรม
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รเมศ เวสสุวรรณ. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อความภักดีในการใช้บริการผู้ป่วยนอก
แผนกอายุรเวชกรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์: วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย: กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมหมายประภา มลิวัลย์. (2551). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของงานการพยาบาลระบบหัวใจ
และหลอดเลือดโรงพยาบาลศิริราช: วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชา
วิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สินศักดิ์ ชนม์อ่อนพรมมี. (2556). รายงานการประชุมระดับโลกเรื่องการสร้างเสริมสุขภาพพัฒนาการสำคัญของการ
สร้างเสริมสุขภาพ: นนทบุรี โครงการสวัสดิการวิชาการสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

Assael, H. (1998). Consumer behavior and marketing action 6th ed. Cincinnati, Ohio: South-
Western College Pub.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990) An empirical examination of relationships
in an extended service quality model

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality
and its implications for future research. Journal of marketing, 49,4

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) Servqual. Journal of retailing, 64,1: 12-37

Rahaman, M. M., Abdullah, M., & Rahman, A. (2011). Measuring service quality using SERVQUAL
model: A study on PCBs (Private Commercial Banks) in Bangladesh. Business
Management Dynamics, 1,1: 1-11

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality : new directions in theory and practice. Thousand
Oaks, Calif.: Sage Publications

Scardina, S.A. (1994) SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care
Journal of Nursing Care Quality 8,2: 38-46.

Schffman. And Kanuk. (2000). "Consumer Behavior – Psychology Aspects." New Jersey:
Prentice-Hall International.