

Original Article

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ ในคลินิกนอกเวลาราชการ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ Expectation and Perception of Nursing Service Quality of Clients at Extended Service Clinic in Queen Sirikit Heart Center of the Northeast

มัทนา สังคมกำแหง

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ฝ่ายการพยาบาล ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้รับผิดชอบบทความ : มัทนา สังคมกำแหง

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ฝ่ายการพยาบาล ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานพยาบาลมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการให้บริการและการแข่งขันเพื่อให้ได้รูปแบบการบริการที่ดีและมีคุณภาพแก่ผู้ให้บริการ การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการในคลินิกนอกเวลาราชการ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และนำข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่ได้จากการวิจัยมาวิเคราะห์และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและพัฒนาการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการยังได้รับการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว พึงพอใจ มีความปลอดภัยและมีคุณภาพที่ดี

รับต้นฉบับ
4 กรกฎาคม 2567

แก้ไขต้นฉบับ
14 กรกฎาคม 2567

รับต้นฉบับตีพิมพ์
18 กรกฎาคม 2567

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจากเครื่องมือ SERVQUAL ที่ผู้วิจัยได้ขออนุญาตเรียบร้อยแล้ว เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงแก้ไขและคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา ดำเนินการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นและผ่านการพิจารณาอนุมัติและขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยการหาค่า Reliability และเก็บข้อมูลในผู้ให้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดย 1. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Wilcoxon signed ranks test

ผลการศึกษา

1. ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลโดยรวมและรายด้าน
2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการโดยรวม พบว่ามีระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการพยาบาลความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p \text{ value} = 0.005$

สรุปผล

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลโดยรวมและรายด้าน และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังการบริการและการรับรู้การบริการที่ได้รับโดยรวมทั้ง 5 ด้านแล้วพบว่าระดับการรับรู้การบริการที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับความคาดหวังการบริการและมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถสรุปได้ว่าการบริการที่หน่วยงานได้ส่งมอบให้กับผู้ให้บริการเป็นการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

คำสำคัญ ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการบริการพยาบาล

บทนำ

ในปัจจุบันการให้บริการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลต่าง ๆ มีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาคุณภาพของการให้บริการและยังเป็นการประกันคุณภาพ

การบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ และเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการรักษาพยาบาลที่ได้รับ รวมทั้งมีการแข่งขันกับสถานพยาบาลต่าง ๆ เพื่อให้การบริการที่ดีและมีมาตรฐานที่ดีและดึงดูดให้ผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการให้มาใช้บริการที่สถานพยาบาลของตนเพิ่มขึ้น การเปิดให้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ (คลินิกบูรณาการ) ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นอีกรูปแบบของบริการรักษาพยาบาลที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถมารับบริการในเวลาราชการได้ และผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีความต้องการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว จากข้อมูลเบื้องต้นผู้ใช้บริการมีความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ในระดับที่สูง ดังนั้นรูปแบบของการให้บริการพยาบาล และการรักษาพยาบาลที่ตอบสนองความต้องการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการทั้ง ความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพที่ดีและมีความปลอดภัยมากที่สุด

จำนวนที่เพิ่มมากขึ้นของผู้ใช้บริการอาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกหรือได้รับบริการที่ไม่ครอบคลุมกับความต้องการหรือไม่ตรงกับความต้องการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลหรือบุคลากรทางการแพทย์ หรือเกิดประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการมาใช้บริการ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ¹ ที่ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการคือ SERVQUAL (Service Quality) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ สุขภาพได้เพราะการรับรู้คุณภาพการให้บริการทำให้ทราบแนวทางการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ และนำไปสู่การตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง² ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) ซึ่งเป็นความ สะดวกสบายที่สามารถจับต้องได้ 2. ความเชื่อถือได้ไว้วางใจได้ (reliability) เป็นความเที่ยงตรงในการให้ บริการสามารถเชื่อถือได้และมีความแม่นยำ 3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) เป็นการทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของตนเองเกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้ให้บริการ ทั้งด้าน ความรู้และความสามารถ 4. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) ผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของแต่ละบุคคล และ 5. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsibility) เป็นความสมัครใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการแก้ไข ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นนั้นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการ บริการพยาบาลของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการในคลินิกนอกเวลาราชการ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และนำข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ บริการที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการพยาบาลให้ดี

ยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการยังได้รับการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ รวมทั้งได้รับการให้บริการที่ดี มีความปลอดภัยและมีคุณภาพที่ดีต่อไป

วิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการในคลินิกนอกเวลาราชการ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ขออนุญาตใช้เครื่องมือวิจัยของรองศาสตราจารย์บัวหลวง สำแดงฤทธิ์ ที่ได้ปรับปรุงแบบสอบถาม (modified instrument) จากสุนันทา ยอดเนตร และคณะ ซึ่งปรับปรุงจากเครื่องมือ SERVQUAL ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน³ และดำเนินการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพยาบาลและการพัฒนาคุณภาพบริการ และนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงไขและคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาโดยตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity index) ได้ค่าความตรงของเนื้อหาเท่ากับ 0.93 หลังจากนั้นผู้วิจัยดำเนินการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และผ่านการพิจารณาอนุมัติเลขที่โครงการ HE661514

ดำเนินการขออนุญาตเพื่อเข้าเก็บข้อมูลตามขั้นตอนจากผู้อำนวยการศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และได้ตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยการหาค่า reliability และนำข้อมูลที่ได้จากการการเก็บแบบสอบถามไปทดสอบและคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ผลการทดสอบดังนี้ 1. เครื่องมือส่วนความคาดหวังการบริการพยาบาล เท่ากับ 0.96 และ 2. เครื่องมือส่วนการรับรู้การได้รับการบริการพยาบาล เท่ากับ 0.93 และดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran⁴ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 5 – 10 นาที

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ ประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ จังหวัดที่อยู่อาศัย การเดินทางมาศูนย์หัวใจสิริกิติ์ สิทธิการรักษาเมื่อมาใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ และโรคประจำตัว

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ คลินิกนอกเวลาราชการศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1. ด้านความเป็นรูปธรรม จำนวน 5 ข้อ 2. ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 5 ข้อ 3. ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ จำนวน 4 ข้อ 4. ด้านการเอาใจใส่ จำนวน 4 ข้อ และ 5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ รวมเป็น 24 ข้อ โดยระดับของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลที่ได้รับจากการใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ได้แก่ 1 คะแนน หมายถึงน้อยที่สุด 2 คะแนน หมายถึงน้อย 3 คะแนน หมายถึงปานกลาง 4 คะแนน หมายถึงมาก และ 5 คะแนน หมายถึงมากที่สุด

การดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดวางแบบสอบถามไว้ในบริเวณพื้นที่ให้บริการคือห้องตรวจคลินิกนอกเวลาราชการ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจัดวางแบบสอบถามในบริเวณที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการในชั้นตอนสุดท้าย และประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ โดยกำหนดให้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) และจัดเตรียมกล่องสำหรับใส่แบบสอบถามที่ผู้ใช้บริการตอบเสร็จไว้ในบริเวณที่เหมาะสมและไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูล หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้ใช้บริการได้ตอบเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และลงรหัสแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลในโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science) เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลในโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ ดังนี้ 1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย ข้อมูลที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ จังหวัดที่อยู่อาศัย การเดินทางมาศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ เพื่อใช้บริการ สิทธิการรักษาเมื่อมาใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจง จำนวน ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) 2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และ 3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Wilcoxon signed ranks test เนื่องจากข้อมูลมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ

ผลการศึกษา

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีดังนี้ เป็นเพศหญิง จำนวน 215 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.8 อยู่ในช่วงอายุ 61 – 70 ปี จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.8 จบการศึกษาในระดับปริญญา (ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก) จำนวน 305 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.3 มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 เป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.8 ใช้สิทธิ์การรักษาพยาบาลเบิกได้/จ่ายตรง จำนวน 297 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.3 การเดินทางมารับบริการโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว จำนวน 392 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.0 และมีความสามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี จำนวน 359 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.8 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ป่วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้/เดือน อาชีพ สิทธิการรักษาพยาบาล การเดินทางมารับบริการ และความสามารถในการช่วยเหลือตนเอง (จำนวน และร้อยละ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	177	44.3
หญิง	215	53.8
ไม่ต้องการระบุ	8	2.0
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	11	2.8
31 - 40 ปี	29	7.2
41 - 50 ปี	60	15.0
51 - 60 ปี	79	19.8
61 - 70 ปี	125	31.8
71 - 80 ปี	87	21.8
81 ปี ขึ้นไป	9	2.3
การศึกษา		
ประถมศึกษา	39	9.8
มัธยมศึกษา / ปวช / ปวส	51	12.8
ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก	305	76.3
ไม่ได้เรียน	5	1.3

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รายได้ / เดือน		
10,000 – 20,000 บาท	62	15.5
20,001 – 30,000 บาท	70	17.5
30,001 – 40,000 บาท	75	18.8
40,001 – 50,000 บาท	55	13.8
50,001 บาท ขึ้นไป	138	34.5
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	27	6.8
เกษตรกร	22	5.5
ธุรกิจส่วนตัว	83	20.8
รับราชการ	93	23.3
ข้าราชการบำนาญ	135	33.8
อื่น ๆ	40	10.0
สิทธิการรักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	89	22.3
ประกันสุขภาพ (บัตรทอง)	4	1.0
ประกันสังคม	8	2.0
ประกันชีวิต	2	0.5
เบิกได้ / จ่ายตรง	297	74.3
การเดินทาง มาใช้บริการ		
รถยนต์ส่วนตัว	392	98.0
เหมารถ / รถรับจ้าง	3	0.8
รถโดยสารประจำทาง	2	0.5
อื่น ๆ	3	0.8
ความสามารถในการช่วยเหลือตนเอง		
ช่วยเหลือตนเองได้ดี	359	89.8
ต้องการความช่วยเหลือในบางครั้ง	36	9.0
อื่น ๆ	5	1.3

2. ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมและรายด้าน และพบว่าด้านที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจในบริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวัง และ การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับการให้บริการจากพยาบาล ของผู้ใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ (n = 400)

การบริการพยาบาล	ความคาดหวัง การบริการ		ระดับ	การรับรู้ การบริการที่ได้รับ		ระดับ
	\bar{x}	SD		\bar{x}	SD	
ด้านความเป็นรูปธรรม	4.52	0.51	มากที่สุด	4.59	0.42	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.57	0.52	มากที่สุด	4.62	0.44	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ	4.58	0.54	มากที่สุด	4.64	0.44	มากที่สุด
ด้านการเอาใจใส่	4.57	0.54	มากที่สุด	4.63	0.47	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.61	0.53	มากที่สุด	4.71	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	0.49	มากที่สุด	4.64	0.39	มากที่สุด

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการโดยรวมพบว่า มีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ p value = 0.005 และรายละเอียดรายด้านในแต่ละด้านนั้นพบว่าใน ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่มีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการที่ได้รับการให้บริการจากพยาบาล ของผู้ใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ (n = 400) ด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Ranks Test.

การบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		การรับรู้		z-test	p-value
	การบริการ		การบริการที่ได้รับ			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
ด้านความเป็นรูปธรรม	4.52	0.51	4.59	0.42	-3.70	<0.001
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.57	0.52	4.62	0.44	-1.83	0.067
ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ	4.58	0.54	4.64	0.44	-2.93	0.003
ด้านการเอาใจใส่	4.57	0.54	4.63	0.47	-2.53	0.011
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.61	0.53	4.71	0.41	-4.32	<0.001
โดยรวม	4.57	0.49	4.64	0.39	-2.78	0.005

วิจารณ์

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัวหลวง สำแดงฤทธิ์ และนwor โลหเจริญวนิช³ ที่พบว่าระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้การได้รับการบริการจากพยาบาลของผู้ที่มาตรวจในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูงทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้อาจเป็นผลจากสถานที่ให้บริการเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิและเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่มีบุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางโรคหัวใจและหลอดเลือด และการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในกลุ่มผู้รับบริการคลินิกนอกเวลาราชการ ที่เปิดให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมีจำนวนของผู้ใช้บริการที่เหมาะสม และพื้นที่ให้บริการไม่แออัด และสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนสุดา เหล็กดี และเศรษฐวิวัฒน์พรหมสิทธิ์⁵ ที่ได้ศึกษาในกลุ่มผู้ป่วยที่เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในฟรีเมียมคลินิกของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการให้คะแนนการรับรู้มากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญเกือบทุกมิติยกเว้นมิติการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการศึกษาของ ฉัตรสุรางค์ เกิดแก้ว⁶ ที่ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โดยภาพรวมมีระดับค่าเฉลี่ยการรับรู้ในบริการมากกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยพบว่ามิติด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ มิติด้านความมั่นใจในบริการ และมิติด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อคุณผลการวิจัยในรายด้านนั้นพบว่าด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังการบริการและการรับรู้การบริการพยาบาลที่ได้รับ อยู่ในระดับที่มากที่สุด 2 ด้านแรก แต่อย่างไรก็ตามทั้ง 5 ด้านก็มีระดับที่มากที่สุด และพบว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้การบริการที่ได้รับมากกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังการบริการทั้ง 5 ด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ นพวรรณ จงสง่ากลาง วรวรรณ สโมสรสุข และธนบรรณ อุ่ทองมาก⁷ ที่ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้มารับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการที่ระดับเห็นด้วยทั้งมิติการตอบสนองและมิติการดูแลเอาใจใส่ แล้วการรับรู้คุณภาพที่ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในมิติรูปลักษณะทางกายภาพ มิติความน่าเชื่อถือ และมิติการสร้าง ความมั่นใจและโมเดลการรับรู้คุณภาพบริการที่พัฒนาขึ้นมา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แล้วการรับรู้คุณภาพบริการในมิติการสร้าง ความมั่นใจมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด จึงสามารถบอกได้ว่าการบริการที่หน่วยงานได้ส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการเป็นการบริการที่ดีและมีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อไปดูข้อมูลที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่าในรายละเอียดของข้อคำถามที่มีรายละเอียดที่ประกอบไปด้วย ความสะอาดของบริเวณที่นั่งรอตรวจ จำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอตรวจ และสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นห้องน้ำและที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการและความชัดเจนของป้ายจุดบริการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการณ์และบริบทของโรงพยาบาลในปัจจุบันที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในด้านนี้ เพื่อให้เพียงพอและตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังการบริการและการรับรู้การบริการที่ได้รับโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างแล้วพบว่าระดับการรับรู้การบริการที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับความคาดหวังการบริการ และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ p value เท่ากับ 0.005 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัตรสุรางค์ เกิดแก้ว⁵ ที่ทำการศึกษาระเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โดยภาพรวมมีระดับค่าเฉลี่ยการรับรู้ในบริการมากกว่าความคาดหวัง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยพบว่ามีมิติด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติด้านความมั่นใจในบริการ และมิติด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มุ่งเน้นให้เป็นองค์กรที่ดีมีคุณภาพ มุ่งเน้นด้านมาตรฐานและความปลอดภัย และเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมส่งเสริมให้บุคลากรให้บริการด้วยความเอื้ออาทรและเอาใจใส่ แต่เมื่อดูรายละเอียดในรายด้านแล้วพบว่าในด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่ มีความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งในด้านความน่าเชื่อถือนั้นจากข้อมูลพบว่ารายละเอียดของคำถามในหัวข้อย่อยแล้วพบว่าการให้บริการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ยอมรับได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลา และการ

บริการที่ได้รับไม่มีข้อผิดพลาด เป็นหัวข้อที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ และด้านการเอาใจใส่ในหัวข้อย่อย หัวข้อเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและความเร่งด่วนในการรับบริการของท่าน เป็นหัวข้อที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ อาจเกิดจากการให้บริการพยาบาลต้องให้บริการตามมาตรฐานและความเร่งด่วนตามอาการของผู้ใช้บริการซึ่งผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความเร่งด่วนแตกต่างกันจากการประเมินทางการพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับ นพดล รมโพธิ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์^๑ ที่ให้ความหมายคุณภาพบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นการตีความที่ค่อนข้างกว้างและเน้นการให้ความสำคัญไปที่ผู้ใช้บริการเป็นหลัก คือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการอะไรแล้วได้รับการตอบสนองต่อนั้นคือคุณภาพบริการ ดังนั้นคุณภาพบริการจึงไม่ได้หมายถึงสิ่งที่ดีที่สุดแต่อาจเป็นสิ่งที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด และจะเห็นได้ว่าระยะเวลาของการให้บริการและความต้องการและความเร่งด่วนในการรับบริการของผู้ใช้บริการเป็นหัวข้อที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากในการมาใช้บริการเป็นอย่างมาก การเพิ่มการให้ข้อมูลหรืออธิบายถึงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบและเข้าใจจึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการหรือโรงพยาบาลต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการพยาบาลของผู้ใช้บริการ จากการมาใช้บริการในคลินิกนอกเวลาราชการ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ได้จากการวิจัยมาวิเคราะห์และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และยังสามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการยังได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ รวมทั้งผู้ใช้บริการได้รับการให้บริการที่ดีมีความปลอดภัยและมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจากเครื่องมือ SERVQUAL เพื่อศึกษาความคาดหวังการบริการพยาบาลและการรับรู้การบริการพยาบาล และวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลโดยรวมและรายด้าน และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังการบริการและการรับรู้การบริการที่ได้รับโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างแล้วพบว่าระดับการรับรู้การบริการที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับความคาดหวังการบริการ และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ p value เท่ากับ 0.005 สามารถสรุปได้ว่าการบริการที่หน่วยงานได้ส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการเป็นการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

1. Parasuraman AP, Zeithaml V & Berry LL. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster, 1990.
2. Mitchell R, Leanna JC & Hyde R. Client satisfaction with nursing services. Evaluation in an occupational health setting. AAOHN Journal: Official Journal of the American Association of Occupational Health Nurses 1999; 47: 74-9.
3. บัณฑิต นวพร โลหเจริญนิช. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ ในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย. วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ 2556; 31: 161-9.
4. พงษ์ศักดิ์ อ้นมอย. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้เยาวชนของผู้ประกอบการร้านค้าโดยรอบสถานศึกษาในหัตถ์อุดรดิตริต์. Journal of Nursing and Health Research 2563; 19: 180-8.
5. ธนสุดา เหล็กดี, เศรษฐวิวัฒน์ พรมสิทธิ์. ศึกษาการเปรียบเทียบด้านคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชนและคลินิก ฟรีเมียมของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการระดับชาติในความร่วมมือ 4 สถาบัน ประจำปี 2562 "NEW AGE IN SUSTAINABLE BUSINESS". 2562: 218-229.
6. ฉัตรสุรางค์ เกิดแก้ว. การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. Royal Thai Air Force Medical Gazette 2556; 68: 1-12.
7. นพวรรณ จงสง่ากลาง, วรวรรณ สโมสรรสุข, ธนบรรณ อู่ทองมาก. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2561; 26: 329-42.
8. นพดล ร่มโพธิ์, มนวิภา ผดุงสิทธิ์. เครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร. กรุงเทพฯ: คณะพานิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.