

คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย Service Quality of Inpatient Department, University Hospital

กนกวรรณ แพรขาว*

Kanokwan Pairkaow*

*โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก 65000

*Naresuan University Hospital, Faculty of Medicine, Naresuan University, Phitsanulok, 65000

Corresponding author.Email:kanokwanpairkaow@hotmail.com

บทคัดย่อ

คุณภาพบริการคือการบริการตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของคุณภาพบริการ การรับรู้คุณภาพบริการ และความแตกต่างของระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้คุณภาพบริการตามปัจจัยคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ สืบมาจากผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรจำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการก่อนรับบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการหลังรับบริการ ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีระดับคาดหวังคุณภาพบริการและการรับรู้คุณภาพบริการในภาพรวมและตามปัจจัย 5 ด้านอยู่ในระดับสูง ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้เท่ากับ 4.18 และ 4.28 ($p < 0.001$) ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$ นั่นคือระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่น้อยกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ ความคาดหวัง การรับรู้

พุทธชินราชเวชสาร 2560;34(2):154-60.

Abstract

Service quality is the service that meets the needs and expectations of the service provider, impresses the service recipients and reuses the service. This research aims to study the level of expectation, perception of service quality and the difference of expectations level. The level of service quality perception based on 5 service quality factors; the concrete of service, trustworthiness, response to service recipients, understanding and sympathize in service recipients. The sample were 375 customers from inpatient departments of Naresuan university hospital. Questionnaires was the data collection tool about service expectation and service perception. The results showed that expectation of service quality and perceived service quality based on 5 service quality factors of users were at a high level. Overall, the average of expectation and perception were 4.18 and 4.28 ($p < 0.001$). The difference for average of expectation and perception in all factors was statistically significant ($p < 0.001$). Thus, service quality expectations less than service quality perception, shows that customers are satisfied with the quality of Inpatient Department hospital services.

Keywords: service quality, expectation, perception

Buddhachinaraj Med J 2017;34(2):154-60.

บทนำ

ระบบบริการสุขภาพของประเทศไทยประสบปัญหาหลายประการ ได้แก่ ประสิทธิภาพการรักษา คุณภาพของการให้บริการ ความเป็นธรรมในการให้บริการ ความแออัดในสถานบริการ การกระจายบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกับระบบบริการ ความไม่เป็นธรรมในการกระจายเครื่องมือแพทย์ที่มีราคาแพงและเทคโนโลยีขั้นสูง การแข่งขันขยายบริการการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยขาดการวางแผนการจัดระบบบริการที่ดี ก่อให้เกิดปัญหาในการพัฒนาและการเข้าถึงการบริการของประชาชน¹ กระทรวงสาธารณสุขเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ได้กำหนดให้เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12 ตั้งแต่ พ.ศ. 2560-2564 ด้านการสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในระบบบริการสุขภาพ โดยการยกระดับขีดความสามารถของหน่วยบริการทุกระดับ ส่งเสริมให้สถานพยาบาลพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน ตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน ให้เข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ทัดเทียมกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความเข้มแข็งให้กับระบบสุขภาพของประเทศ พัฒนาเป็นศูนย์กลางสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพนานาชาติ² จากนโยบายดังกล่าว ส่งผลให้โรงพยาบาลต้องพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการและพัฒนาระบบการให้บริการ มีการนำเครื่องมือการบริหารจัดการต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและให้การบริการเป็นที่ยอมรับของประชาชน

เครื่องมือหนึ่งที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ การประเมินคุณภาพบริการโดยแบบจำลอง SERVQUAL³ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้จริงจากผู้รับบริการว่าสอดคล้องกันอย่างไร⁴ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือดีกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการ⁵ ส่งผลให้การบริการดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรมีการขยายบริการอย่างรวดเร็วจากโรงพยาบาลที่มีขนาด 250 เตียงเป็น 400 เตียงภายใน 2 ปี มีการปรับเปลี่ยนการบริการ มีการเพิ่มขึ้นของบุคลากรและผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาล เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบในการกำหนดเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ให้บริการของโรงพยาบาลตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ ส่งผลให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ^๑

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาตัวไว้ในแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2560 จำนวน 14,028 คน กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ 0.05 ได้จำนวน 375 คน การได้มาของกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบบังเอิญ (accidental sampling)⁷ หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล รู้สึกตัวดี ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามที่พัฒนาจากกนกพร ลีลาเทพินทร³ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้มารับบริการประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่มารับบริการ สิทธิที่ใช้ในการรักษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ จังหวัดที่อาศัย เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังก่อนการเข้ารับบริการและการรับรู้คุณภาพหลังการเข้ารับบริการ โดยแบ่งเป็น 5 ด้านตาม SERVQUAL Model^๘ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 14 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 6 ข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 9 ข้อ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ จำนวน 10 ข้อ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ในผู้รับบริการ จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามโดยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) พบว่า ส่วนความคาดหวังก่อนการเข้ารับบริการทั้งฉบับเท่ากับ 0.757 ส่วนการรับรู้คุณภาพหลังการเข้ารับบริการทั้งฉบับเท่ากับ 0.832 ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา แสดงผลเป็นค่าร้อยละ และค่าความถี่ คะแนนระดับความคาดหวังก่อนการเข้ารับบริการและการรับรู้คุณภาพหลังการเข้ารับบริการ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการโดยแปลผลคะแนนเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้เป็น 5 ระดับ^๑ ได้แก่ ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่ำมาก ต่ำ ปานกลาง สูง สูงมาก และใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยสถิติ Paired-Sample t-test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวรที่ IRB No.978/59

ผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบที่มารับบริการจากแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำนวน 375 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นญาติผู้ป่วย ร้อยละ 63.2 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 26.1 มีสิทธิเบิกต้นสังกัด ร้อยละ 34.9 เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลมากกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 66.9 มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 44.8 เหตุผลที่เลือกรับบริการที่โรงพยาบาลเนื่องจากมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 45.9 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 375)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	(ร้อยละ)
ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย	138	(36.8)
ญาติผู้ป่วย	237	(63.2)
เพศ		
หญิง	211	(56.3)
อายุ (ปี)		
11-20	16	(4.3)
21-30	51	(13.6)
31-40	98	(26.1)
41-50	78	(20.8)
51-60	78	(20.8)
61-70	36	(9.6)
> 70 ขึ้นไป	18	(4.8)
ประเภทการใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	121	(32.3)
ประกันสังคม	30	(8.0)
ประกันชีวิต	7	(1.9)
เบิกต้นสังกัด	131	(34.9)
ประกันสุขภาพ (บัตรทอง)	82	(21.9)
อื่นๆ	4	(1.0)
การมารับที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร		
ครั้งแรก	124	(33.1)
มากกว่า 1 ครั้ง	251	(66.9)
ท่านอยู่ในจังหวัดใด		
พิษณุโลก	168	(44.8)
พิจิตร	50	(13.3)
กำแพงเพชร	50	(13.3)
อุตรดิตถ์	31	(8.3)
สุโขทัย	43	(11.5)
อื่นๆ	33	(8.8)
เหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกเข้ารับบริการที่โรงพยาบาล (เลือกได้มากกว่า 1)		
การเดินทางสะดวก	140	(37.3)
อยู่ในเขตพื้นที่บริการบัตรทอง	46	(12.3)
ได้รับคำแนะนำ	58	(15.5)
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า	51	(13.6)
มีเครื่องมือที่ทันสมัย	135	(36.0)
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	172	(45.9)
ถูกส่งต่อมาจากโรงพยาบาลอื่น	49	(13.1)
มีสิทธิจ่ายตรงกับโรงพยาบาล	51	(13.6)
มีสิทธิและสวัสดิการ	26	(6.9)
อื่นๆ	5	(1.3)

ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ตาม SERVQUAL Model 5 ด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยในภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีค่าเฉลี่ยระดับสูง โดยด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้เท่ากับ 4.21 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเท่ากับ 4.20 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเท่ากับ 4.18 และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเท่ากับ 4.06 (ตารางที่ 2) ระดับการรับรู้คุณภาพบริการแผนก

ผู้ป่วยในภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 4.28 เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีค่าเฉลี่ยระดับสูง โดยด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการสูงสุด เท่ากับ 4.35 รองลงมาเป็นด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เท่ากับ 4.32 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เท่ากับ 4.30 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเท่ากับ 4.29 และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเท่ากับ 4.15 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 5 ด้าน (n = 375)

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	สูงมาก จำนวน (%)	สูง จำนวน (%)	ปานกลาง จำนวน (%)	ต่ำ จำนวน (%)	ต่ำมาก จำนวน (%)			
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	65 (17.3)	275 (73.3)	35 (9.3)	0 (0)	0 (0)	4.06	0.454	สูง
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	135 (36.0)	211 (56.3)	24 (6.4)	5 (1.3)	0 (0)	4.21	0.562	สูง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	123 (32.8)	213 (56.8)	34 (9.1)	5 (1.3)	0 (0)	4.18	0.599	สูง
4. การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	122 (32.5)	219 (58.4)	34 (9.1)	0 (0)	0 (0)	4.24	0.555	สูง
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	115 (30.7)	228 (60.8)	32 (8.5)	0 (0)	0 (0)	4.20	0.565	สูง
รวมเฉลี่ย	104 (27.7)	240 (64.0)	31 (8.3)	0 (0)	0 (0)	4.18	0.505	สูง

ตารางที่ 3 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 5 ด้าน (n = 375)

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	สูงมาก จำนวน (%)	สูง จำนวน (%)	ปานกลาง จำนวน (%)	ต่ำ จำนวน (%)	ต่ำมาก จำนวน (%)			
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	103 (27.5)	255 (68.0)	17 (4.5)	0 (0)	0 (0)	4.15	0.472	สูง
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	151 (40.3)	206 (54.9)	15 (4.0)	3 (0.8)	0 (0)	4.30	0.535	สูง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	144 (38.4)	207 (55.2)	20 (5.3)	4 (1.1)	0 (0)	4.29	0.562	สูง
4. การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	155 (41.3)	203 (54.1)	17 (4.6)	0 (0)	0 (0)	4.35	0.531	สูง
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	135 (36.0)	223 (59.5)	17 (4.5)	0 (0)	0 (0)	4.32	0.518	สูง
รวมเฉลี่ย	136 (36.3)	223 (59.5)	16 (4.2)	0 (0)	0 (0)	4.28	0.495	สูง

เปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความคาดหวังต่อคุณภาพบริการกับระดับคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการพบว่าในภาพรวมระดับการรับรู้คุณภาพบริการสูงกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยมีผลต่างเท่ากับ 0.10 เมื่อพิจารณาผลต่างเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน

ผู้รับบริการ มีผลต่างเท่ากับ 0.09, 0.09, 0.11, 0.11 และ 0.12 ตามลำดับวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความคาดหวังต่อคุณภาพบริการกับระดับคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการพบว่า ทั้งในภาพรวมและพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในมีระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการหลังการเข้ารับบริการ แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 5 ด้าน

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง/ การรับรู้	ผลต่าง	Paired-Sample t-test		
			t	df	p-value
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.06/4.15	0.09	4.35	374	< 0.001
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.21/4.30	0.09	4.42	374	< 0.001
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.18/4.29	0.11	5.25	374	< 0.001
4. การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	4.24/4.35	0.11	5.24	374	< 0.001
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4.20/4.32	0.12	5.33	374	< 0.001
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.18/4.28	0.10	5.51	374	< 0.001

วิจารณ์

ผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทั้งในภาพรวมและปัจจัย 5 ด้านตาม SERVQUAL model อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นผลจากการที่ผู้รับบริการที่ถูกรับไว้ในแผนกผู้ป่วยในเป็นถือเป็นผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงจำเป็นต้องอยู่ในการดูแลของบุคลากรทางการแพทย์อย่างใกล้ชิด อีกทั้งโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ มีการตรวจรักษาโดยอาจารย์แพทย์ ผู้รับบริการจึงมีความคาดหวังสูงกับการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่น่าเชื่อถือ คาดหวังกับบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญ มีเครื่องมือที่ทันสมัย สัมพันธ์กับเหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกเข้ารับบริการ (ตารางที่ 1) ตรงกับการศึกษาของปฏิมา ดีประเสริฐวงศ์¹⁰ ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานผ่าตัดหัวใจตามการรับรู้ของผู้รับบริการ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูงและเมื่อ

เข้ารับบริการแล้วระดับการรับรู้คุณภาพบริการโรงพยาบาลทั้งในภาพรวมและปัจจัย 5 ด้านตาม SERVQUAL model ก็ยังอยู่ในระดับสูง เป็นผลจากการที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังได้รับการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง โรงพยาบาลพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation: HA) ให้เกิดคุณภาพที่ดีในการรักษาพยาบาล ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เป็นโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ของรัฐบาล สถานที่สะอาด ปลอดภัย มีเครื่องมือที่ทันสมัย ในการเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการรักษาพยาบาลและเมื่อมีตรวจรักษาเพิ่มเติมก็มีการให้ข้อมูลผู้ป่วยเสมอ เพื่อร่วมกันวางแผนการรักษาก่อนกลับบ้านผู้ป่วยและญาติได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวให้ถูกต้องทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการบริการ

ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลเนื่องจากระดับการรับรู้คุณภาพบริการสูงกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรงกับที่ จรรยา พรหมมาลี¹¹ ศึกษาคุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอกสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี แต่แตกต่างจากการศึกษาของบัวหลวง สำแดงฤทธิ์¹² ที่ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย พบว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังการบริการพยาบาลสูงกว่าการรับรู้การได้รับบริการในทุกด้านที่ศึกษา

กล่าวโดยสรุปผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการทั้งในภาพรวมและตามปัจจัยทั้ง 5 ด้าน แต่มีข้อควรคำนึงคือจากการเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความคาดหวังต่อคุณภาพบริการกับระดับคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการทั้งในภาพรวมและตามปัจจัยทั้ง 5 ด้านพบว่า ค่าผลต่างอยู่ระหว่าง 0.09-0.12 ซึ่งแม้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทางความรู้สึกของผู้รับบริการอาจไม่รู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ รศ.นพ.ศิริเกษม ศิริลักษณ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร รองคณบดีฝ่ายบริการทางการแพทย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ให้การสนับสนุนให้งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. Health Administration Division. Service plan. Documents for Seminar for development service system; 2012 Feb 29; Miracle Grand hotel, Bangkok.
2. Ministry of Public Health. The health national development plan [homepage on the Internet]. 2016 Nov 15. [cited 2017

- Jul 22]. Available from: URL:http://wops.moph.go.th/ops/oic/data/20161115144754_1_.pdf
3. Leelataypin K, Maluesri P, Punnakitikashem P. Service Quality Assessment in Public Hospital in Bangkok using SERVQUAL Model. KMUTT Research and Development J 2011;34(4):443-56.
4. Parasuraman, Zeithaml, Valarie A.& Leonard L, Berry.SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality. J Retailing 1988;64:12-40.
5. Crongwiriyapap W, Ratchukul S. Nursing Service Quality at Out-Patient Units Private Hospitals, Bangkok Metropolis. J Royal Thai Army Nurs 2015;16(2):97-105.
6. PENCHUN S. Strategy development: Quality health care services. Bangkok: Sukhumvit printing; 2010.
7. Rungruangsri C. Research Methodology. Bangkok: O S printing house; 2007.
8. Parasuraman, Zeithaml, Valarie A.& Leonard L, Berry.A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. J Marketing 1985;49:41-50.
9. Saiyot L, Saiyot A. Statistic of research. Bangkok: Suveriyasan;1997.
10. Deprasertwong P. Service Quality of Cardiac Surgery Unit As Perceived by the Clients. Vajira Medical J 2013;57(2):95-103.
11. Prommalee C, Teanchai S, Nilachulaka S, Singalavanija S. Service Quality as Expected and Perceived by the Customers Attending the Outpatient Department, Queen Sirikit National Institute of Child Health. Thai Pediatric J 2008;15(3):259-68.
12. Sumdaengrit B, Lohacharoenvanich N. Expectation and Perception of Nursing Service Quality of Clients at Gynecological Outpatient's Department in University Hospital. J Nurses' association of thailand, north-eastern division 2013;31(4):161-69.