

คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
Quality of Nursing Care as Expected and Perceived by Social Security Patients
in One Private Hospital in Bangkok

จารุณี ดาวังปา¹ และมนีรัตน์ ภากรูป²

Jarunee Dawangpa¹ and Maneerat Phaktoop²

¹หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹Master of Nursing Science Program in Nursing Administration, Eastern Asia University

²คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

²Faculty of Nursing, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เข้าพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย จำนวน 360 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย ที่มีค่าความตรงของแบบสอบถาม เท่ากับ .87 และค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ .98 และ .97 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบทีแบบจับคู่ (paired t-test) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.76$ และ $\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.70$ ตามลำดับ) เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ พบว่าคุณภาพบริการพยาบาลโดยรวม ของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนในรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย และพัฒนาคุณภาพบริการให้เพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพบริการพยาบาล, ผู้ป่วยประกันสังคม

Abstract

This research aimed to study level of expectations and perceptions about nursing service quality and comparison between expectations and perceptions of nursing service quality. Samples were 360 in-patients under social security scheme in one private hospital in Bangkok that were selected by simple random sampling. Data were col-

lected by using a questionnaire of expectations and perceptions about security service quality. The validity of the questionnaire was .87, and the reliability of the questionnaires about expectations and perceptions of nursing service quality were .98 and .97 respectively. The data were analyzed by using frequency, percentage, average, standard deviation and paired t-test. The result showed that expectations and perceptions about quality of nursing of Social security patients were in high level ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.76$ and $\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.70$). The expectations of nursing services quality were significantly different from the perception of the quality of nursing services, especially in tangible, reliability and empathy dimensions ($p < .05$). The results suggest that nurse administrators should tangibly increase the quality of nursing services especially in reliability and empathy dimensions in response to clients' needs to improve the quality of services.

Keywords: expectations, perceptions, quality of nursing care, patient social security



บทนำ

ภาวะคุณภาพบริการพยาบาล มีผลต่อความปลอดภัย สามารถลดความรุนแรงของการเจ็บป่วยและการตายของผู้ป่วยลงได้ สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าสู่ระยะวิกฤติของโรค (Mitchell, 2016) นอกจากนั้นคุณภาพบริการพยาบาล ยังใช้เป็นตัวกำกับควบคุมมาตรฐานการพยาบาล โดยการพยาบาลที่มีคุณภาพจะสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ตามมาตรฐานที่กำหนดของการประกอบวิชาชีพพยาบาล (Bureau of nursing, office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 2008) และคุณภาพบริการพยาบาล ยังสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาเลือกใช้บริการ และยังคงมารับบริการต่อไป การประเมินคุณภาพบริการพยาบาลนั้น ประเมินโดยบุคลากรวิชาชีพตามเกณฑ์ขององค์กรวิชาชีพ และการประเมินโดยผู้ป่วย

การประเมินคุณภาพบริการพยาบาลที่ประเมินโดยผู้ป่วย ว่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมากน้อยเพียงใดนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้บริโภค (consumer perception) นั่นคือคุณภาพในสายตาของผู้บริโภค ที่เกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในบริการ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการนั้นตรงกัน บริการนั้นจึงถือว่ามีความคุณภาพ จากการศึกษาในหลายงานวิจัยพบว่าคุณภาพบริการ ที่ประเมินตามมาตรฐานเชิงวิชาชีพ ยังไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้ ทั้งนี้เพราะมีมาตรฐานเชิงปฏิบัติสัมพันธ์และอุปสรรค ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้

บริการ กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้ให้บริการรับรู้ความคาดหวังไม่ตรงกับที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Aramlertmongkol, 2006) ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithamal and Berry (1985)

เมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษานในหอผู้ป่วยใน ผู้ป่วยย่อมคาดหวังบริการของพยาบาลไม่ว่าผู้ป่วยจะเข้ารับการรักษานในโรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลเอกชนว่าจะได้รับบริการจากพยาบาลที่มีความรู้ที่ทันสมัยและมีความเชี่ยวชาญ ให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณวิชาชีพ ให้ความสำคัญต่อบริการที่เป็นเลิศ การทักทายยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ละเอียดยรอบคอบในการปฏิบัติงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ (Deephisansakun, 2013)

การเข้ารับการรักษาดัวของประชาชนในโรงพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมประกันสังคมนั้น เป็นหลักประกันด้านสุขภาพอย่างหนึ่งที่รัฐบาลให้แก่ประชาชน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยประกันสังคมนั้น รายได้ส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลจะได้มาจากรัฐซึ่งคิดหารายหัวตามจำนวนคนที่แสดงความจำนงเข้ารับบริการในโรงพยาบาล (Social Security Office, 2011) แต่เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนเป็นองค์กรที่ต้องบริหารจัดการด้วยสถานะทางการเงินขององค์กรเองโดยที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้มาให้ความช่วยเหลือ เป็นเหตุให้เงินลงทุนนั้นสูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐ จึงเป็นเหตุให้ ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษานของผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชนแพงกว่า

โรงพยาบาลรัฐบาล บางโรงพยาบาลจึงต้องมีการควบคุมค่าใช้จ่าย เช่น ให้พบแพทย์ทั่วไปก่อนแล้วจึงค่อยให้พบแพทย์เฉพาะทาง เมื่อเจ็บป่วยหนักอาจพยายาม รักษาต่อโดยไม่ยอมส่งต่อ ทำให้ดูเหมือนว่าการใช้สิทธิประกันสังคมทำให้ไม่ได้รับการดูแลเท่าที่ควร ทำให้ผู้ใช้บริการจากการใช้สิทธิประกันสังคมร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหารในโรงพยาบาล หรือผ่านช่องทางภายนอก เช่น สภาการพยาบาล สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค หรือสื่อมวลชน (Sornlertlumvanich & Pinjareon, 2012) จากการรายงานของ ธนกร บุญส่งเสริมสุข (2008) ได้รายงานถึงบริการไม่เหมาะสม ทำให้ผู้ประกันตนเกิดความไม่พอใจจนต้องไปรักษาที่สถานพยาบาลอื่น ได้แก่พยาบาล เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี แสดงกริยาไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่สนใจ ไม่ดูแลเอาใจใส่ ไม่แนะนำการให้บริการแก่ผู้ป่วยอื่นทั่วไป เป็นผลให้สำนักงานประกันสังคม ต้องแจ้งให้โรงพยาบาลปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ให้เหมาะสมแก่ผู้ประกันตน

โรงพยาบาลที่ผู้วิจัยทำการศึกษาเป็นโรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิขนาด 100 เตียง เปิดให้บริการเมื่อปี พ.ศ.2548 ให้บริการด้านการรักษาโรคทั่วไปทุกสาขา คลินิกตรวจสุขภาพ คลินิกไต่เตียม คลินิกทันตกรรม ศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง โรงพยาบาลแห่งนี้ได้เข้าร่วมโครงการสถานพยาบาลประกันสังคมตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 มีความพร้อมให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรฐานสำนักงานประกันสังคมแต่ในการเข้ารับบริการนั้น พบว่าผู้ป่วยประกันสังคมยังไม่พอใจในบริการที่ได้รับจากการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของผู้ป่วยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการพยาบาล หลังจากรับบริการก่อนจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน และการเขียนข้อร้องเรียนมายังฝ่ายบริหารของโรงพยาบาลเกี่ยวกับเรื่อง พฤติกรรมบริการของพยาบาลเช่น พยาบาลพูดกับผู้ป่วยไม่ไพเราะ สีหน้าไม่ยิ้มแย้ม ไม่เต็มใจในการให้บริการ ใช้คำพูดดูถูกผู้ป่วย เรียกชื่อผู้ป่วยผิดบ่อยครั้ง ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วย ไม่ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย ไม่ต้อนรับคนไข้ ไม่กระตือรือร้น (Quality center one private hospital, 2015) เนื่องจากความแตกต่างระหว่าง คุณภาพบริการ

พยาบาลที่คาดหวังและคุณภาพบริการพยาบาลที่รับรู้ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนั้นมีความสำคัญมากกล่าวคือถ้าคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยกว่าบริการที่คาดหวังผู้ป่วยอาจไม่พึงพอใจและไม่กลับมารักษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นการวัดถึงมาตรฐานการพยาบาล ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลที่ผู้วิจัยศึกษาได้การรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลไทย HA และ มาตรฐาน JCI(USA)แล้วก็ตาม แต่ถ้ามีความแตกต่างกันมากระหว่างคุณภาพบริการที่คาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับนั้น สะท้อนว่าการบริการบางอย่างอาจไม่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ป่วย และบริการพยาบาลเป็นจุดขายของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งหากผู้รับบริการรับรู้ว่า บริการมีคุณภาพก็จะมาเข้ารับบริการต่อ ในขณะที่เดียวกันก็จะบอกต่อไปยังเพื่อนฝูงญาติพี่น้อง เป็นผลให้ทำให้เกิดการเติบโตของธุรกิจ แต่ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับน้อยกว่าบริการที่คาดหวังมากเกินไป ผู้ป่วยก็จะเกิดความไม่พึงพอใจและไม่เข้ามาใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพบริการพยาบาลที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่รับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เสนอแก่ผู้บริหารทางการแพทย์ และผู้บริหารโรงพยาบาลเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ และบังเกิดประสิทธิผลต่อผู้ป่วย ผู้ใช้บริการ องค์กรและวิชาชีพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดคุณภาพบริการพยาบาล

Parasuraman, Zeithamal and Berry (1985) ให้ความหมาย คุณภาพบริการ หมายถึง คุณภาพบริการในสายตาผู้ป่วยเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในบริการกับการบริการที่ได้รับจริง หากบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังจะถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

Parasuraman, Zeithamal and Berry (1990) ศึกษาคุณภาพบริการ และได้มีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง รูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ รวมเป็น 5 หมวดดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนสามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ลักษณะบุคลิกของผู้นำบริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (reliability) หมายถึง บุคลากรผู้นำบริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้ และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ สม่าเสมอ

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ความมั่นใจในบริการ (assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการที่ดีที่สุด

5. ความเอาใจใส่ (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

Parasuraman, Zeithamal and Berry (1990) พบว่าสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูงคือ การจัดบริการให้ผู้รับบริการตรงตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ แต่การวัดบริการให้มีคุณภาพนั้นพบว่ามีช่องว่าง (gap) เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย 5 ช่องว่าง

ช่องว่างที่ 1 หมายถึง ช่องว่างบริการที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ของผู้บริหารที่มีความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (management perceptions)

ช่องว่างที่ 2 หมายถึง ช่องว่างบริการที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังของผู้บริหาร (managements perceptions of customer expectations) กับมาตรฐานบริการที่กำหนดขึ้นตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 3 หมายถึง ช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างมาตรฐานบริการที่กำหนดกับบริการที่ให้บริการ ช่องว่างนี้เรียกว่า ช่องว่างของการปฏิบัติการบริการ (service performance gap)

ช่องว่างที่ 4 หมายถึง ช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างบริการที่ให้บริการกับการสื่อสารที่ส่งไปยังผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 5 หมายถึง ช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้ใช้บริการกับการสัมผัสบริการของผู้มาใช้บริการ

การที่จะให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ จะต้องพยายามลดช่องว่าง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องว่างต่าง ๆ ให้น้อยลง เกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้านนี้ได้มีผู้นำมาใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ โดยวัดจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้มาใช้บริการอย่างเป็นจำนวนมาก ดังเช่น การศึกษาของ อัจฉรา ชันใจ และวีระศักดิ์ สมยานะ (2016) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพ

การบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้านซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งด้านที่มีความแตกต่างมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเห็นอกเห็นใจ ตามลำดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ความคาดหวังเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพราะความคาดหวังเกิดขึ้นจากแรงผลักดันแห่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ มนุษย์จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองเมื่อบุคคลเจ็บป่วยจำเป็นต้องได้รับการบริการในโรงพยาบาลย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด สิ่งที่จะบอกได้ว่าบริการนั้นดีที่สุดหรือไม่คือการรับรู้บริการที่ได้รับสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังก่อนเข้ารับบริการในโรงพยาบาล ผู้ศึกษาประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของ พาราสุราแมนและคณะ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ที่กล่าวถึงคุณภาพบริการที่เป็นคุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ (5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยศึกษาจากช่องว่างที่ 5 ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวัง



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาล และการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ป่วยประกันสังคมที่เข้าพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย 3 หอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 3,047 คน (Information center one private hospital, 2015) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ที่คัดเลือกมาจากประชากรข้างต้น ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 - เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด มี 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ครอบครัว/ เดือน จำนวนครั้งที่นอนโรงพยาบาล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่ศึกษา ที่ผู้วิจัยพัฒนาจากเครื่องมือของ อารยา เขียวของ (2004) ลักษณะคำถามเป็นแบบลิเคิร์ต สเกล 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1 = ผู้รับบริการคาดหวัง/รับรู้ว่าได้รับ
บริการพยาบาลตามข้อความที่กล่าวถึงนั้นน้อยที่สุด

คะแนน 2 = ผู้รับบริการคาดหวัง/รับรู้ว่าได้รับ
บริการพยาบาลตามข้อความที่กล่าวถึงนั้นน้อย

คะแนน 3 = ผู้รับบริการคาดหวัง/รับรู้ว่าได้รับ
บริการพยาบาลตามข้อความที่กล่าวถึงนั้นปานกลาง

คะแนน 4 = ผู้รับบริการคาดหวัง/รับรู้ว่าได้รับ
บริการพยาบาลตามข้อความที่กล่าวถึงนั้นมาก

คะแนน 5 = ผู้รับบริการคาดหวัง/รับรู้ว่าได้รับ
บริการพยาบาลตามข้อความที่กล่าวถึงนั้นมากที่สุด

ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5
ท่าน และมีค่าความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.87 และค่า
ความเที่ยงของแบบสอบถาม จากผู้ใช้บริการที่มีลักษณะ
คล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ด้วยวิธี แอลฟาครอนบาค
ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาล
ตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม มี
ค่าเท่ากับ 0.98 และ 0.97 ตามลำดับ และนำมาแบ่งระดับ
ดังนี้ (Sukwiboon, 2009)

คะแนน	แปลผล
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ศึกษา และคณะกรรมการ
จริยธรรมวิจัยมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เพื่อชี้แจงและ
ขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้ขอเข้าพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลที่ศึกษาและหัวหน้าหอผู้ป่วยในทั้ง 3 หอผู้ป่วย
ที่ทำการเก็บข้อมูล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความ
ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูล
ด้วยตนเอง ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยเข้าไปทำความเข้าใจ
คุ้นเคยกับผู้ป่วย ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล
และแจกแบบสอบถามให้ผู้ป่วยใช้เวลาในการตอบ
แบบสอบถามประมาณ 20 นาที ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถาม
คืนจากผู้ป่วยด้วยตนเอง

4. ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของ
การเก็บข้อมูล และหากพบว่ามีความผิดปกติของข้อมูล จะ
ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมภายในวันเดียวกัน

5. นำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปตรวจสอบความ
สมบูรณ์ของแบบสอบถาม และลงรหัสตัวเลขก่อนนำไป
วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการ
จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
หมายเลข SN 2557/26 ชี้แจงการพิทักษ์สิทธิอย่างเป็น
ลายลักษณ์อักษรแก่ผู้ร่วมวิจัย ผู้ร่วมวิจัยสามารถออกจาก
การวิจัย หรือยุติแบบสอบถามเมื่อใดก็ได้ตามที่ต้องการ
การวิจัยนี้ไม่มีผลต่อการได้รับการรักษาของผู้ร่วมวิจัย
และเก็บความลับเอกสารข้อมูลไว้ในตู้เอกสารที่ผู้อื่น
เข้าถึงไม่ได้และทำลายหลังสิ้นสุดการวิจัย 1 ปี นำเสนอ
ข้อมูลในภาพรวม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเปรียบเทียบ
ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการ
พยาบาล ใช้สถิติทดสอบทีแบบจับคู่ (paired t-test)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่ม
ตัวอย่าง จำนวน 360 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.5 ราย
ได้เฉลี่ย 33,692.36 บาท (SD = 42,834.53) จำนวนครั้ง
ที่นอนโรงพยาบาล เฉลี่ย 3.63 ครั้ง (SD = 3.66)

2. คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และตามการรับรู้ ของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการมีความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 (SD = 0.76) โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.30$, SD = 0.83) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.30$, SD = 0.78) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.19$, SD = 0.76)

เกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการพยาบาลนั้น ผู้ป่วยรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 (SD = 0.70) โดยด้านที่มีการรับรู้สูงที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

($\bar{X} = 4.25$, SD = 0.74) ส่วนด้านที่มีการรับรู้ต่ำที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.02$, SD = 0.70) ดังตารางที่ 1

3. เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม จำแนกตามรายด้านและโดยรวม พบว่า ผู้ป่วยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 2.80$, $p < .01$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 5.34$, $p < .001$, $t = 2.01$, $p < .05$, $t = 2.12$, $p < .05$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน และ โดยรวม ($n=360$)

คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวัง			การรับรู้			D	t
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	SD	การแปลผล		
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.19	0.77	มาก	4.02	0.70	มาก	0.17	5.34***
ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.27	0.80	มาก	4.20	0.76	มาก	0.07	2.01*
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.30	0.83	มาก	4.25	0.74	มาก	0.04	1.46
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.30	0.78	มาก	4.23	0.75	มาก	0.07	1.91
การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	4.25	0.80	มาก	4.17	0.77	มาก	0.07	2.12*
รวม	4.26	0.76	มาก	4.18	0.70	มาก	0.08	2.80**

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

1. ความคาดหวังในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ป่วยมีความคาดหวังในคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ($SD = 0.76$) เหตุผลเนื่องมาจาก ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ จะมาพร้อมกับความคาดหวังว่า การพยาบาลที่ควรจะได้รับนั้นเป็นการพยาบาลที่มีคุณภาพจากพยาบาล ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด (Khamprasert, 2007) ทำหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ ช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีความผิดปกติทางด้านร่างกายและจิตใจที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เหตุผลประการต่อมา ที่ทำให้ความคาดหวังสูงเป็นเพราะ โรงพยาบาลที่ผู้วิจัยศึกษา เป็นโรงพยาบาลเอกชนได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานทั้งของไทย (HA) และต่างประเทศ (JCI) ผู้ป่วยจึงเกิดความเชื่อมั่นว่าบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลต้องสามารถให้บริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2015) ที่ศึกษาการตัดสินใจเข้ารับการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการว่ามาตรฐานการรับรองสากลต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลได้รับมีส่วนในการตัดสินใจของผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการ โดยมีความเชื่อว่ามีมาตรฐานดังกล่าวที่ได้มีการตรวจสอบคัดกรองบุคลากร ที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกมาอย่างดีที่สุดแล้ว จึงมีความสำคัญในการช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ป่วยในการตัดสินใจเข้ารับการรักษา และผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Nadi, et al. (2016) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลใน 24 ชั่วโมงที่เข้าพักในโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.62, SD = 0.47$) และสอดคล้องกับการศึกษาของ พิรุณ คำพรมมา (2005) ที่พบว่า ผู้ป่วยกระตือรือร้นที่พักรักษาตัวในหอผู้ป่วยศัลยกรรม ออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลทั่วไปภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25, SD = 0.88$)

2. การรับรู้ในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ป่วยมีการรับรู้ในคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ($SD = 0.70$) เหตุผลนั้นเนื่องมาจาก การรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิดที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าและสถานการณ์เข้ามากระทบกับความรู้สึกและความคิดต่อสิ่งที่พบเห็น นั้นหมายความว่า เมื่อผู้ป่วยเมื่อเข้ารับบริการในโรงพยาบาลและนอนพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย ผู้ป่วยได้ใกล้ชิดกับพยาบาล และมีปฏิสัมพันธ์กับกิจกรรมที่พยาบาลกระทำต่อผู้ป่วย (Muraleeswaran & Ttenuka, 2016) ทำให้ผู้ป่วยเกิดการรับรู้ต่อการกระทำของพยาบาล กล่าวคือเมื่อผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เข้ารับการรักษาตัวในหอผู้ป่วย พยาบาลให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค แผนการรักษาของแพทย์ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่ออยู่ในโรงพยาบาล การใช้ชีวิตประจำวันขณะอยู่ในโรงพยาบาล และการดูแลต่อเนื่องเมื่ออยู่บ้าน พยาบาลปฏิบัติการพยาบาลอย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้ป่วยรับรู้ว่ายพยาบาลมีการปฏิบัติการพยาบาลที่ดี มีทักษะและความชำนาญการปฏิบัติการพยาบาล ส่งผลให้ผู้ป่วยรับรู้ในคุณภาพบริการพยาบาลในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ Zhao and Akkadechanunt (2011) ที่กล่าวว่าไว้ว่าการสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกเห็นถือเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้ป่วย นั่นคือเมื่อผู้ป่วยเข้ารับบริการในหอผู้ป่วย และได้รับการต้อนรับจากพยาบาลในหอผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี พยาบาลแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีบุคลิกภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งบุคลิกลักษณะของพยาบาลในการแสดงออกนั้น ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ป่วยจะเห็นได้อย่างชัดเจน และทำให้ผู้ป่วยรับรู้รับได้มากต่อคุณภาพบริการพยาบาล และสอดคล้องกับการศึกษาของ Tamilselvi and Reghunath (2014) ที่พบว่าผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในหอผู้ป่วยอายุรกรรม มีการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลในเรื่องการให้ข้อมูล ทักษะของพยาบาล และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพยาบาล และ สอดคล้องกับการศึกษาของ Zhao and Akkadechanunt (2011) พบว่าผู้ป่วยที่เข้า

รักษาตัวในหอผู้ป่วย จำนวน 18 หอผู้ป่วย โรงพยาบาลในประเทศจีน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.62$) เช่นเดียวกับการศึกษาของ พิรุณ คำพรมมา (2015) ที่พบว่า ผู้ป่วยกระดูกขาหักที่พักรักษาตัวในหอผู้ป่วยศัลยกรรม ออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลทั่วไปภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 2.80$, $p < .01$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าผู้รับบริการต้องการให้พยาบาลบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ป่วยหรืออธิบายได้ว่าคุณภาพบริการยังไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับ ซึ่ง Zeithaml, et al. (1990) กล่าวว่าคุณภาพการบริการคือ การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้การบริการว่ามีความสอดคล้องเพียงใด ถ้าการรับรู้บริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่าบริการนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี เหตุผลประการต่อมาคือ ผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลที่ศึกษาถึงแม้จะเข้ามารับการรักษาโดยใช้สิทธิประกันสังคม แต่ผู้ป่วยก็คาดหวังว่าจะได้รับการดูแลเช่นเดียวกับผู้ป่วยทุกคนที่เข้ามารับการรักษาไม่ว่าจะใช้สิทธิการรักษาใดก็ตาม แต่เมื่อผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาแล้วผู้ป่วยรู้สึกว่าตนเองไม่ได้สิทธิการดูแลพยาบาลเท่ากับหรือใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้เช่นในเรื่องของสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับในกรณีเข้าพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย โดยเฉพาะในหอผู้ป่วยรวม เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สิ่งสร้างความบันเทิง อุปกรณ์ภายในห้องพัก คู่มือการปฏิบัติตัวต่าง ๆ ขณะเข้าพัก ส่วนการปฏิบัติงานของพยาบาลผู้ป่วยรับรู้ว่าเป็นการปฏิบัติการพยาบาลที่ให้การดูแลเป็นแบบงานประจำที่เป็นไปตามคำสั่งของแพทย์เท่านั้น พยาบาลไม่เข้าใจถึงปัญหาของผู้ป่วยว่ามีความแตกต่างกัน การปฏิบัติการพยาบาลไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดการ

รับรู้ว่าการบริการที่ได้รับนั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ อารยา เชิงของ (2004) ที่พบว่า ผู้รับบริการในโรงพยาบาลแพทย์ปัญญามีความคาดหวังแตกต่างกับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Momani (2016) พบว่าผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในหอผู้ป่วย อายุรกรรม-ศัลยกรรม ในโรงพยาบาลสาธารณสุข ประเทศซาอุดีอาระเบีย มีความคาดหวังการบริการพยาบาลแตกต่างจากการรับรู้การบริการพยาบาล โดยพบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 5.34$, $p < .001$, $t = 2.01$, $p < .05$, $t = 2.12$, $p < .05$) โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 1.46$, $p > .01$, $t = 1.91$, $p > .05$)

เหตุผลที่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ผู้ป่วยมีความคาดหวังในคุณภาพบริการพยาบาลแตกต่างจากการรับรู้ในคุณภาพบริการพยาบาลเป็นเพราะโรงพยาบาลที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นโรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิมุ่งสู่ตติยภูมิเฉพาะทาง ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในหอผู้ป่วยถึงแม้จะเป็นผู้ป่วยประกันสังคม แต่ผู้ป่วยย่อมมีความคาดหวังและมีความต้องการเป็นอย่างมากเมื่อเข้ามานอนพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย ในเรื่องของความเป็นรูปธรรมของบริการว่าจะได้เห็นภายในห้องพักที่สะอาด มีอากาศถ่ายเทได้ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย แต่สิ่งที่ผู้ป่วยได้รับจริงตามสิทธิประกันสังคมบางประการยังไม่เป็นตามที่คาดหวังไว้ เช่น เรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โต๊ะ เก้าอี้ ในหอผู้ป่วยไม่เพียงพอต่อการใช้งาน บริการ internet รวมถึงคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะพักรักษาตัวในโรงพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษา

ของ Twayana and Adhikari (2015) ที่พบว่าผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลกักตบะ ประเทศเนปาล มีการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม เตียง ผ้าปูเตียง แก้วน้ำร้อนสำหรับญาติ และการศึกษาของ Muraleeswaran and Ttenuka (2016) ผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีลังกา มีการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ น้อยที่สุดจึงส่งผลให้ความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาล และการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลแตกต่างกัน

ส่วนความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ในคุณภาพบริการนั้น เมื่อผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการในหอผู้ป่วย ย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลาที่ทำการรักษา พยาบาลจะต้องช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันเวลาเมื่อผู้ป่วยมีอาการผิดปกติและสามารถดูแลได้ต่อเนื่องจนอาการหายหรือทุเลา แต่เมื่อผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาในหอผู้ป่วย ถึงแม้คุณภาพการบริการพยาบาลภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่การรับรู้ในกิจกรรมย่อย จะน้อยกว่าความคาดหวัง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ป่วยประกันสังคม มีจำนวนมาก อัตราส่วนพยาบาลในเวรเช้า และเวรบ่าย เท่ากับ 1:9 และอัตราส่วนเวรดึกเท่ากับ 1:13 (Statistics patients in the wards and the number of nurses per day, 2016) ส่งผลให้พยาบาลมีภาระงานที่มาก และผู้ป่วยรับรู้ว่ายพยาบาลต้องเร่งรีบในการทำงาน งานที่ทำส่วนใหญ่จึงเป็นงานประจำที่ทำตามเวลา เช่น การให้ยา ฉีดยา ให้น้ำเกลือผู้ป่วยตามเวลา ทำให้พยาบาลไม่มีเวลามากพอในการเข้าเยี่ยมและสอบถามอาการของผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลและการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Tamilselvi and Reghunath (2014) ที่พบว่าผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในหอผู้ป่วยอายุรกรรม มีการรับรู้ว่ายพยาบาลไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค แผนการรักษา ขณะอยู่ในโรงพยาบาล และการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน รวมถึงการมาตรวจตามนัด

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ผู้ป่วยเมื่ออยู่ในสถานะเจ็บป่วยเมื่อเข้ามานอนพักในหอผู้ป่วยย่อมมีความคาดหวังว่ายพยาบาลจะดูแลเอาใจใส่ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและให้การพยาบาลด้วยความเอื้ออาทร เข้าใจสภาพจิตใจและความรู้สึกของผู้ป่วยอย่างดี การศึกษา

ของ Momani (2016) พบว่าผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรม ในโรงพยาบาลสาธารณสุข ประเทศซาอุดีอาระเบีย มีความคาดหวังมากในเรื่องการเคารพในตัวผู้ป่วย เรื่องค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนวัฒนธรรมของผู้ป่วย แต่เมื่อผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลที่ผู้วิจัยศึกษา พบว่าบริการที่ผู้ป่วยได้รับจากพยาบาลในกิจกรรมย่อยนั้นคือพยาบาลไม่เข้าใจปัญหาของผู้ป่วยที่มีในแต่ละคนว่ามีปัญหาแตกต่างกันเนื่องจากไม่มีเวลาเข้าไปสอบถาม จึงทำให้ไม่เข้าใจถึงปัญหาที่ผู้ป่วยต้องการ การปฏิบัติการพยาบาลจึงไม่สอดคล้องกับปัญหาของผู้ป่วยที่มีความแตกต่างเฉพาะรายบุคคล ให้การพยาบาลที่เป็นงานประจำวัน เป็นเหตุให้ความคาดหวังและการรับรู้แตกต่างกัน

สำหรับเหตุผลที่คุณภาพบริการพยาบาลด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะว่ายพยาบาลสามารถลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ให้ใกล้เคียงกัน กล่าวคือผู้ป่วยได้รับการบริการทุกครั้ง เมื่อผู้ป่วยร้องขอความช่วยเหลือ มีระบบการประสานงานในการบริการได้อย่างรวดเร็ว พยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เต็มใจให้บริการด้วยท่าทีสุภาพ พุดจาไพเราะ พยาบาลวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาลได้ตรงตามแผนการรักษาของแพทย์ มีการเฝ้าระวังป้องกันอุบัติเหตุหรืออันตรายที่ที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ป่วย มีการให้ข้อมูล คำแนะนำ ตลอดเข้าพักรักษา และแผนการปฏิบัติตัวเมื่อจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล เมื่อผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาสามารถรับรู้ได้ว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความใกล้เคียงกัน ดังนั้นความคาดหวังและการรับรู้จึงไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาล ควรปรับปรุงบริการพยาบาลเพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ใน 3 ด้านคือ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรปรับปรุงในเรื่องของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เพิ่มโต๊ะเก้าอี้ภายในห้องพัก ให้เพียงพอ จัดหาคู่มือแนะนำการ

ใช้บริการในห้องพักและบริการ internet เพื่อสร้างความบันเทิงระหว่างเข้าพัก (2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ควรมีการพัฒนาความรู้ของพยาบาลเพิ่มเติม เพื่อให้พยาบาลสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ดีมากยิ่งขึ้น และ (3) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ควรปรับทัศนคติของพยาบาลให้มีการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ใช้ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

2. พยาบาลควรหมั่นเพิ่มเติมความรู้ เกี่ยวกับบริการพยาบาลใน 3 ด้าน เพื่อให้สามารถนำมาดูแลผู้ป่วยได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในผู้ป่วยทุกสิทธิการรักษา และในทุกหอผู้ป่วย เพื่อดูภาพรวมคุณภาพการบริการพยาบาลทั้งโรงพยาบาล

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยทำนายที่มีผลต่อคุณภาพบริการพยาบาล เช่น ระยะเวลานอนโรงพยาบาล จำนวนครั้งที่นอนโรงพยาบาล



References

- Aramlertmongkol, M. (2006). Quality nursing service satisfaction in the present. *Journal of faculty of nursing Burapa University*, 14(1), 8-13. (in Thai)
- Bunsongsermsuk, T. (2008). *Satisfaction of the insured under the social security scheme to provide hospital services Ayutthaya*. An Independent Study Report for Bachelor degree of Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (in Thai)
- Bureau of nursing, office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health. (2008). *Manual of indicators and criteria: Evaluation standards of nursing in the community*. Retrieved from http://phn.bangkok.go.th/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=110&Itemid=65 (in Thai)
- Chiengkong, A. (2004). *A study customer perceptions and expectations of DR.Panya general hospital*. Master of Education Psychology Thesis, Srinakarinwirot University. (in Thai)
- Deephisansakun, P. (2013). Expectation and perception of the clients about the service quality of the hospital. *Veridian E-Journal*, 6(1), 573-592. (in Thai)
- Information Center One Private Hospital. (2015). *Statistics security patients*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Khamprasert, C. (2007). *Quality of the service of hospital according to the expectation and perception of the outpatient*. Master of business Administration Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Kumpromma, P. (2005). *Difference between expectation and perception of nursing service quality of orthopedics patients in pubic hospital, upper northeastern Thailand*. Master of Nursing Science Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)
- Khanjai, A., & Somyana, W. (2016). *Expectations and perceptions quality service of insurer's Lamphun hospital, Lamphun province*. Retrieved from <http://gs.nsrui.ac.th/files/3/17%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%88%E0%B8%89%E0%B8%A3%E0%B8%B2%20%20%E0%B8%82%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B9%83%E0%B8%88.pdf> (in Thai)

- Mitchell, P. H. (2016). *Patient safety and quality: An evidence-base handbook for nurse*. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/book/NBK2681/>
- Momani, M. M. (2016). Gap Analysis between perceptions and expectations of medical-surgical patients in a public hospital in Saudi Arabia. *Medical and Practice*, 25(1), 79-84.
- Muraleeswaran, M., & Thenuka, M. (2016). Patient's perceptions regarding quality nursing care in a Sri Lankan hospital. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 2(5), 1553-1556.
- Nadi, A., Shojace, J., Abedini, G., Siamain, H., Abedini, E., & Rostami, F. (2016). Patients' expectations and perceptions of service quality in the selected hospital. *Journal of Academy of Medical Sciences in Bosnia and Herzegovina*, 70(2), 135-139.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Market*, 49(4), 41-45.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery quality service: Balancing customer perception and expectation*. New York: Free.
- Quality Center One Private Hospital. (2015). *Complaints of service social security patients*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Sukwiboon, T. (2009). *Development of this type of meter in the research*. Retrieved from <http://ms.src.ku.ac.th/schedule/Files/2553/Oct/1217086.doc> (in Thai)
- Sornlertlumvanich, P., & Pinjareon, S. (2012). Complaint management at Songklanagarind hospital. *Songkla Medical Journal*, 30(5), 277-285. (in Thai)
- Statistics Patients in the Wards and the Number of Nurses per Day. (2016). *Summary of patients monthly*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Social Security Office. (2011). *Insurers with confidence*. Retrieved from <http://www.sso.go.th> (in Thai)
- Tamilselvi, A., & Reghunath, R. (2014). A cross sectional study to measure patients' perception of quality of nursing care at medical wards. *Nitte University Journal of Health Science*, 4(1), 21-23.
- Twayana, S., & Adhikari, R. H. (2015). Patient's perception regarding nursing care at inpatient department of hospital in Bhaktapur district. *International Journal of Scientific and Research Publication*, 5(5), 2250-3153.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introduction analysis*. New York: Harper and Raw.
- Zhao, S. H., & Akkadechanunt, T. (2011). Patients' perceptions of quality nursing care in a Chinese hospital. *International Journal of Nursing and Midwifery*, 3(9), 145-149.

