

ความสัมพันธ์คุณภาพการบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้คลอดที่สถาบันบำราศนราดูร

ประยูร พรหมทัต ป.พ.ส.

จตุพร วงศ์วัฒนา กานต์ พย.บ

สถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้คลอดที่สถาบันบำราศนราดูร กลุ่มตัวอย่างคือ มารดาที่มารับบริการฝากครรภ์ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของการตั้งครรภ์ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2561 และมารดาคลอดในช่วงเดือนมกราคม 2561 ถึงเดือนเมษายน 2561 จำนวน 240 ราย เครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป คุณภาพการบริการในห้องคลอดตามความคาดหวัง คุณภาพการบริการในห้องคลอดตามการรับรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการตามความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.275$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้คลอดมีความคาดหวังต่อด้านความเชื่อมั่นในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.525$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.310$) ตามลำดับ และการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้คลอดมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.522$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.525$) ตามลำดับ คุณภาพการบริการตามความคาดหวัง และรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ ควรศึกษาคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของมารดาฝากครรภ์ในไตรมาสอื่นด้วย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแนวปฏิบัติกรพยาบาล และตอบสนองความต้องการผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการตามความคาดหวัง คุณภาพการบริการตามการรับรู้

Relationship Between Expectation and Perception in Quality of Services in Maternity Ward, Bamrasnaradura Infectious Disease Institute (BIDI).

Prayoon Promtat Dip in Nursing Science

Jatuporn Wongwatthanakarn B.N.S.

Bamrasnaradura Infectious Diseases Institute,

Department of Disease Control, Ministry of Public Health

ABSTRACT

The aim of this descriptive research was to study the quality of services in maternity wards in BIDI from the patient's expectation and perception. In this study which was conducted from November 2017 to February 2018 in antenatal care clinic and from January to April 2018 in maternity ward. The sample group was 240 patients who were selected from each section by systemic random sampling method. Data collection tools consisted of the questionnaire, in 3 dimensions; general data information, services quality expectation, and services quality perception. Its reliability was determined by Cronbach's alpha coefficient ($\alpha = 0.80$ and 0.87 respectively). The data analysis was performed using descriptive methods including frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. The results showed that expectation and perception of service quality were in the highest level ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.27$ and $\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.47$). Expectations and income were statistically significant ($p = 0.05$) with perceived quality of service ($r = 0.18$ and 0.12 respectively). There were no statistically significant between ages and perceived quality of service ($p > 0.05$) since maternity service quality is critically important, improvement of quality requires management and efforts of the nurse administrators and staff at all levels in maternity ward.

Key words: *quality of service as expected, perception of quality of service.*

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสาธารณสุขถือเป็นภารกิจและความรับผิดชอบสำคัญของโรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขทุกแห่ง เพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนและสังคมว่าจะได้รับบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม^{1,2} ทั้งนี้ระบบการบริการพยาบาลเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนต่อผลสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพบริการ นั่นคือพยาบาลจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐาน³ การประกันคุณภาพการพยาบาล โดยเฉพาะการพยาบาลในห้องคลอดมีความสำคัญต่อมารดาและทารกในระยะตั้งครรภ์ถึงการคลอดเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมต้องเผชิญกับความเจ็บปวดทุกข์ทรมานจากการคลอด กลัวตนเองและบุตรจะได้รับอันตรายถึงชีวิต กลัวบุตรที่เกิดมาจะผิดปกติหรือพิการ กลัวสิ่งแวดล้อม เครื่องมือในห้องคลอด รวมทั้งกลัวการถูกทอดทิ้งให้อยู่คนเดียว ส่งผลให้เกิดความเจ็บปวดในระยะคลอดมากยิ่งขึ้น การดูแลและการส่งเสริมสุขภาพผู้คลอดและทารกในระยะคลอดจึงมิใช่การดูแลเพียงด้านร่างกายเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย⁴

จากการรายงานสถานการณ์มารดา ทารกแรกเกิดไร้ชีพ และทารกแรกเกิดตายภายใน 7 วันของประเทศไทย พบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการดูแล คือ อัตราส่วนการตายของมารดาต่อ 100,000 การเกิดมีชีวิตอยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่าเป้าหมายการพัฒนาของประเทศโดยสาเหตุการตายคือ ตกเลือดหลังคลอด สำหรับอัตราส่วนทารกแรกเกิดไร้ชีพ และทารกแรกเกิดตายภายใน 7 วันต่อ 1,000 การเกิดมีชีวิต มีสาเหตุการตายจากการขาดออกซิเจนเนื่องจากการคลอดที่เนิ่นนาน การคลอดก่อนกำหนด⁵ และภาวะมดลูกแตกเป็นอุบัติการณ์ที่พบน้อยแต่มีความรุนแรงถึงชีวิตทั้งผู้คลอดและทารก และในระยะหลังคลอดภาวะแทรกซ้อนที่พบบ่อยคือ ตกเลือดและติดเชื้อ จากสถานการณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าปฏิบัติการในห้องคลอดถือเป็นแหล่งสำคัญก่อให้เกิดการลดหรือเพิ่มอัตราป่วยและอัตราตายของผู้คลอดและทารก

ทั้งนี้สาเหตุการป่วยและการตายส่วนใหญ่เกิดจากภาวะแทรกซ้อนในระยะคลอดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้⁶ ดังนั้นคุณภาพของการให้บริการสุขภาพจึงเกี่ยวข้องกับพยาบาลมาก เนื่องจากเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานและติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงการที่พยาบาลตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ด้วยการปฏิบัติอย่างสุภาพ อ่อนโยน เคารพความเป็นบุคคล สนใจและเข้าใจปัญหาของผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีความรู้และทักษะ ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการพยาบาลมุ่งเน้นผู้บริการเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นมุมมองของการประเมินคุณภาพการพยาบาล จึงเปลี่ยนเป็นการประเมินคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการมากขึ้น⁷

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมด้านคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในสถานบริการแล้วแต่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้เสมอ เนื่องจากผู้มารับบริการต้องการที่จะได้รับบริการที่ดี แนวคิดทางการตลาดพบว่า งานบริการทุกประเภทซึ่งรวมทั้งบริการทางการแพทย์ งานด้านสุขภาพเป็นประเภทหนึ่งของงานบริการที่มุ่งเน้นผู้บริโภค ควรให้ความสำคัญและยึดถือความคาดหวังของผู้มารับบริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผน และดำเนินการจัดบริการให้ตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เมื่อคุณภาพบริการถูกประเมินโดยผู้รับบริการ

หน่วยงานห้องคลอด สถาบันบำราศนราดูร สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขเปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 ปัจจุบันมีผู้คลอด 600 รายต่อปี⁸ จากรายงานสถิติผู้รับบริการ ปี 2559-2561 พบอุบัติการณ์การตกเลือดหลังคลอด คิดเป็นร้อยละ 6.36, 8.43, และ 8.3 ตามลำดับ อีกทั้งยังพบอุบัติการณ์การขาดออกซิเจนในทารกแรกเกิด (birth asphyxia) ได้แก่ 25.9, 56.2, 57.2 ต่อ 1,000 การเกิดมีชีวิตตามลำดับ ดังนั้นเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการควรพิจารณาปัญหาและความรู้สึกที่เกิดกับ

มารดาคลอด เป็นตัวกำหนดในการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งคุณภาพที่เป็นเลิศจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าผู้รับบริการไม่เห็นว่าการบริการที่ได้รับนั้นเป็นไปตามที่คาดหวัง การค้นหาความต้องการหรือความคาดหวังในห้องคลอดของผู้คลอด จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความจำเป็นเร่งด่วน ที่ต้องมีการศึกษาคุณภาพบริการ โดยการประเมินจากการรับรู้ของผู้คลอดด้วยการประยุกต์จากแบบประเมินคุณภาพบริการ Service Quality (SERVQUAL) เพื่อนำมาเป็นแนวทางร่วมกับการรักษามาตรฐานคุณภาพเชิงวิชาชีพในการให้บริการที่นำไปสู่คุณภาพบริการพยาบาลในห้องคลอดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการผู้คลอดสถาบัน บำราศรศาดูร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้คลอดสถาบัน บำราศรศาดูร์

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้คลอดอยู่ในระดับมาก
2. ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้คลอด

มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการสูง

3. คุณภาพการบริการตามความคาดหวัง อายุ รายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้

นิยามศัพท์

1. คุณภาพการบริการ หมายถึง การปฏิบัติ การพยาบาลที่ดีตามความคาดหวังที่ผู้คลอดต้องการ จากการให้บริการของห้องคลอดสถาบัน บำราศรศาดูร์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความคาดหวังของผู้คลอด หมายถึง ผู้คลอด มีความเชื่อ ความคิด ความคาดหวัง ต่อพฤติกรรม การบริการของพยาบาล หรือเจ้าหน้าที่
3. การรับรู้ของผู้คลอด หมายถึง ผู้คลอดได้ รับการตอบสนองความต้องการอย่างทันทั่วทั้งที่ ด้วยการ ปฏิบัติการพยาบาลอย่างสุภาพอ่อนโยน เคารพความเป็นบุคคล สนใจและเข้าใจปัญหาของผู้คลอด

ข้อจำกัดการศึกษา

ผู้ตั้งครรภ์มีอายุครรภ์อยู่ในไตรมาส 3 ที่มารับ บริการฝากครรภ์ และคลอดที่สถาบัน บำราศรศาดูร์



ภาพที่1 กรอบแนวคิดการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้คลออด สถาบันบาราศนราดูร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มารดาที่มาใช้บริการคลออดในห้องคลออดสถาบันบาราศนราดูร

กลุ่มตัวอย่าง คือ มารดาที่มาฝากครรภ์ที่หน่วยฝากครรภ์ สถาบันบาราศนราดูรในช่วงไตรมาส 3 ของการฝากครรภ์ในเดือนพฤศจิกายน 2560 ถึง กุมภาพันธ์ 2561 และมาคลออดที่สถาบันบาราศนราดูรในเดือนมกราคม 2561 ถึงเมษายน 2561 การคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโรยามาเน⁹ ได้จำนวน 240 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic random sampling) โดยเว้นช่วงห่างของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 3 และเก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของรุ่งเพชร มีธิัญญากร⁴ แบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้คลออด และ ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้คลออด มีจำนวน 26 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ 1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2) ไม่เห็นด้วย 3) ไม่แน่ใจ 4) เห็นด้วย และ 5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 10 ข้อ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 5 ข้อ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3 ข้อ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 4 ข้อ และ 5) ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ 4 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 หมายถึง เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) เท่ากับ 0.84 และค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ระหว่าง 0.56–1.00 รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะความคิดเห็นในการปรับสำนวนภาษาของข้อคำถามให้เหมาะสมที่จะไปใช้ในบริบทของห้องคลออด 10 ข้อ ดังนั้นแบบสอบถามทั้งหมดมี 62 ข้อ นำไปทดลองใช้กับผู้คลออดที่มีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.87

การพิทักษ์สิทธิและจริยธรรมทางการวิจัย

การวิจัยได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของสถาบันบาราศนราดูร เอกสารรับรองโครงการวิจัยลงวันที่ 23 มกราคม 2561 เลขที่ NO40h/60_ExpD ผู้วิจัยมีเอกสารชี้แจงกับผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามการพิทักษ์สิทธิ์ก่อนทำการตอบแบบสอบถาม และการได้รับความยินยอมในการร่วมการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม และทำลายข้อมูลภายหลังจากผลการวิจัยมีการเผยแพร่ตีพิมพ์แล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ของสถาบันบาราศนราดูร เสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันบาราศนราดูร

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้คลอดที่มา
รับบริการการคลอดด้วยตนเอง โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง
ช่วงแรกเป็นข้อมูลความคาดหวังก่อนการรับบริการ
เก็บข้อมูลจากผู้ตั้งครรภ์ไตรมาส 3 แผนกฝากครรภ์ใน
เดือนพฤศจิกายน 2560 ถึงกุมภาพันธ์ 2561 จำนวน
240 ราย และช่วงที่ 2 เก็บข้อมูลการรับรู้คุณภาพการ
บริการภายหลังการคลอดแล้วที่ห้องคลอดในช่วงเดือน
มกราคม 2561 ถึงเมษายน 2561 จำนวน 240 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลใช้การ
แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการ
บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้คลอดโดย
ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's
product-moment correlation coefficient)

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา
(Descriptive Study) ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการ
บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้คลอดที่
สถาบันบำราศนราดูร โดยมีผลการวิจัยจำแนกข้อมูลทั่วไป
และวัตถุประสงค์ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย
29 ปี (SD = 6.49) ช่วงระหว่าง 26-34 ปีร้อยละ 37.1
ตารางที่ 1 คุณภาพการบริการของห้องคลอดตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้คลอด ณ สถาบันบำราศนราดูร

โดยมีอายุน้อยที่สุดคือ 18 ปี และมากที่สุดคือ 44 ปี
การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 41.7 อาชีพ
รับจ้างร้อยละ 46.7 รายได้เฉลี่ยของครอบครัว 30,031
บาทต่อเดือน สิทธิการรักษาส่วนใหญ่ชำระเงินเองร้อยละ
46.3 สิทธิประกันสังคมร้อยละ 45 และสวัสดิการข้าราชการ/
รัฐวิสาหกิจร้อยละ 8.8 ตามลำดับ ประสบการณ์เข้ารับ
บริการในการตั้งครรภ์ครั้งแรกร้อยละ 65 การตั้งครรภ์
ที่ 2 ร้อยละ 26.3 เคยมารับบริการ ณ ห้องคลอดสถาบัน
บำราศนราดูรร้อยละ 22.5 การมารับบริการในห้องคลอด
ที่ผ่านมาห้องคลอดมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี
ร้อยละ 20.8 การคลอดส่วนใหญ่คลอดปกติร้อยละ 72.5
ผ่าตัดคลอดร้อยละ 25.8 ใช้เครื่องดูดสุญญากาศร้อยละ
1.3 และใช้เข็มดิ่งร้อยละ 0.4 เหตุจูงใจที่ทำให้ผู้คลอด
มารับบริการที่ห้องคลอดของสถาบันบำราศนราดูรใน
ครั้งนี้คือ รับรู้ว่ามีคุณภาพการบริการที่ดีร้อยละ 53.3 ไกล
บ้านร้อยละ 17.1 และประทับใจในการบริการเพราะเคย
มารับบริการที่แผนกห้องคลอดร้อยละ 15.4

คุณภาพการบริการในห้องคลอดตามความ
คาดหวังและการรับรู้ของผู้คลอด พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการทุก
ด้านในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.275$, $\bar{X} =$
 4.38 , $SD = 0.470$) ด้านความคาดหวัง กลุ่มตัวอย่างมี
ความคาดหวังต่อความเชื่อมั่นในการบริการมากที่สุด ส่วน
ด้านการรับรู้ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากที่สุด ดังตารางที่ 1

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง					การรับรู้				
	\bar{X}	SD	MIN	MAX	ระดับคุณภาพการบริการ	\bar{X}	SD	MIN	MAX	ระดับคุณภาพการบริการ
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.73	0.322	3	5	มากที่สุด	4.25	0.525	3	5	มากที่สุด
ความน่าเชื่อถือ	4.84	0.287	3	5	มากที่สุด	4.44	0.518	3	5	มากที่สุด
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.85	0.310	4	5	มากที่สุด	4.52	0.522	3	5	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในการบริการ	4.87	0.525	4	5	มากที่สุด	4.48	0.525	3	5	มากที่สุด
การเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.81	0.346	4	5	มากที่สุด	4.48	0.553	3	5	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.80	0.275	3	5	มากที่สุด	4.38	0.470	3	5	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และการรับรู้ที่อยู่ในระดับมากที่สุดในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความคาดหวังต่อห้องคลอดควรสะอาดไม่มีสิ่งรบกวน เช่น กลิ่นเหม็น แผลง แต่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรแต่งกายสะอาดเรียบร้อย 2) ด้านความน่าเชื่อถือ เมื่อมารดาต้องการความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรให้ความสนใจ และยินดีเข้าไปช่วยแก้ปัญหาให้อย่างจริงจังและจริงใจ ส่วนการรับรู้ เจ้าหน้าที่ห้องคลอดไม่ควรเปิดเผยความลับของมารดาคลอด เว้นแต่ท่านจะยินยอม 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรมีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ส่วนการรับรู้ เจ้าหน้าที่

ห้องคลอดควรอธิบายให้มารดาทราบก่อนลงมือกระทำสิ่งใด ๆ เสมอ และเจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรแจ้งผลการตรวจแก่มารดาภายหลังการตรวจทุกครั้ง 4) ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรแสดงถึงความมั่นใจในการให้บริการ ส่วนการรับรู้ เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี รวมถึงความรู้อื่น ๆ เพื่อตอบคำถามมารดาคลอดได้อย่างชัดเจน 5) ด้านความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรซักประวัติ ตรวจร่างกายมารดาคลอดด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติมากที่สุดทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ในขณะที่การรับรู้ เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรใส่ใจต่อการบริการมารดาคลอดอย่างเต็มที่มากที่สุด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการของงานห้องคลอด จำแนกตามรายข้อ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง			การรับรู้		
	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.73	0.322	มากที่สุด	4.25	0.525	มากที่สุด
1. ห้องคลอดควรมีป้ายบอกเส้นทางอย่างชัดเจน	4.60	0.569	มากที่สุด	4.15	0.833	มาก
2. สถานที่ตั้งของห้องคลอดควรสะอาดต่อการเข้ารับบริการ	4.65	0.528	มากที่สุด	4.15	0.776	มาก
3. การตกแต่งภายนอกและภายในของห้องคลอดควรมีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบสวยงาม	4.52	0.627	มากที่สุด	3.94	0.776	มาก
4. ภายในห้องคลอดควรมีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.80	0.471	มากที่สุด	4.12	0.717	มาก
5. ห้องคลอดควรสะอาดไม่มีสิ่งรบกวน เช่น กลิ่นเหม็น แผลง	4.87	0.353	มากที่สุด	4.36	0.806	มากที่สุด
6. ในบริเวณห้องคลอดควรมีเอกสาร สิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการ เช่น ทางไปห้องน้ำ ทางหนีไฟ หรือป้ายอื่นๆที่ชัดเจน	4.65	0.542	มากที่สุด	4.23	0.757	มากที่สุด
7. สิ่งของเครื่องใช้ในห้องคลอด เช่น เสื้อ ผ้าถุง ผ้าห่ม ควรมีปริมาณเพียงพอ	4.76	0.457	มากที่สุด	4.40	0.689	มากที่สุด
8. ห้องคลอดควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแนะนำข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อซักถามต่างๆในการมารับบริการ	4.82	0.419	มากที่สุด	4.45	0.670	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.78	0.433	มากที่สุด	4.51	0.627	มากที่สุด
10. ห้องคลอดควรมีสถานที่สำหรับสามเฝ้าหรือญาติในการเฝ้ารอการคลอด เพื่อติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้สะดวก	4.85	0.380	มากที่สุด	4.23	0.799	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการของงานห้องคลอด จำแนกตามรายข้อ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง			การรับรู้		
	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล
ความน่าเชื่อถือ	4.84	0.287	มากที่สุด	4.44	0.518	มากที่สุด
11. ห้องคลอดควรให้บริการได้ตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	4.77	0.452	มากที่สุด	4.30	0.709	มากที่สุด
12. เมื่อมารดาต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรให้ความสนใจ และยินดีเข้าไปช่วยแก้ปัญหาให้อย่างจริงจังและจริงใจ	4.89	0.337	มากที่สุด	4.47	0.646	มากที่สุด
13. การบริการในห้องคลอดควรมีความถูกต้องและได้มาตรฐาน	4.87	0.353	มากที่สุด	4.45	0.658	มากที่สุด
14. การให้บริการของห้องคลอดควรจะไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นเลย	4.86	0.361	มากที่สุด	4.39	0.724	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดไม่ควรเปิดเผยความลับของมารดาคลอดเว้นแต่ท่านจะยินยอม	4.83	0.395	มากที่สุด	4.57	0.616	มากที่สุด
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.85	0.310	มากที่สุด	4.52	0.522	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรอธิบายให้มารดาทราบก่อนลงมือกระทำสิ่งใด ๆ เสมอ	4.84	0.370	มากที่สุด	4.52	0.613	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรแจ้งผลการตรวจแก่มารดาภายหลังการตรวจทุกครั้ง	4.85	0.365	มากที่สุด	4.52	0.586	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรมีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วตลอดเวลา	4.86	0.369	มากที่สุด	4.50	0.600	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในการบริการ	4.87	0.525	มากที่สุด	4.48	0.525	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรแสดงถึงความมั่นใจในการให้บริการ	4.95	0.923	มากที่สุด	4.44	0.590	มากที่สุด
20. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรทำให้มารดาคลอดรู้สึกปลอดภัย มั่นใจในบริการที่ได้รับ	4.90	0.301	มากที่สุด	4.50	0.614	มากที่สุด
21. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดีรวมถึงความรู้อื่น ๆ เพื่อตอบคำถามของมารดาคลอดได้อย่างชัดเจน	4.86	0.361	มากที่สุด	4.52	0.548	มากที่สุด
22. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรเปิดโอกาสให้มารดาคลอดและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	4.77	0.459	มากที่สุด	4.47	0.620	มากที่สุด
การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.346	มากที่สุด	4.48	0.553	มากที่สุด
23. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรใส่ใจต่อการบริการมารดาคลอดอย่างเต็มที่	4.87	0.341	มากที่สุด	4.55	0.554	มากที่สุด
24. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรซักประวัติ ตรวจร่างกายมารดาคลอดด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติ	4.88	0.339	มากที่สุด	4.55	0.569	มากที่สุด
25. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรรับฟังปัญหาและความคิดเห็นของมารดาคลอดด้วยความเต็มใจ	4.83	0.384	มากที่สุด	4.46	0.646	มากที่สุด
26. เจ้าหน้าที่ห้องคลอดควรเปิดโอกาสให้มารดาคลอดได้ระบายความรู้สึก	4.66	0.599	มากที่สุด	4.36	0.695	มากที่สุด

ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการของ หองคลอดตามการรับรู้ของผู้คลอดพบว่า รายได้ และ ความคาดหว้งคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้คลอด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้คลอด สถาบันบาราศนราดูล

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	การแปลผล
อายุ	0.044	0.540	ไม่มีความสัมพันธ์
รายได้	0.121	0.045	มีความสัมพันธ์
ความคาดหว้งคุณภาพการบริการ	0.183	0.043	มีความสัมพันธ์

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. คุณภาพการบริการตามความคาดหว้งและการรับรู้ของผู้คลอดที่สถาบันบาราศนราดูล

1.1 คุณภาพการบริการตามความคาดหว้งของผู้คลอดที่สถาบันบาราศนราดูล จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้คลอดมีระดับความคาดหว้งต่อคุณภาพการบริการในหองคลอดที่สถาบันบาราศนราดูลทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของเนาวรัตน์ โต้พันธานน¹⁰ ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหว้งกับความเป็นจริงที่ผู้คลอดได้รับการพยาบาลในระยะคลอด โรงพยาบาลตำรวจพบว่า ระดับความคาดหว้งจากพยาบาลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของรุ่งเพชร มีธัญญากร⁴ ศึกษาคุณภาพบริการในหองคลอดตามความคาดหว้งของมารดาในโรงพยาบาลนครนายกพบว่า ระดับความคาดหว้งต่อคุณภาพบริการหองคลอดทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้านได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นในการบริการ ความเชื่อถือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของโสรัยา พลูเกษ¹¹ ศึกษาความคาดหว้งของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครพบว่า ความคาดหว้งของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้

วางใจ ความเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ และการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ

1.2 คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้คลอดที่สถาบันบาราศนราดูล จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้คลอดมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในหองคลอดที่สถาบันบาราศนราดูลทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของรุ่งเพชร มีธัญญากร⁴ ศึกษาคุณภาพบริการในหองคลอดตามการรับรู้ของมารดาคลอดในโรงพยาบาลนครนายกพบว่า ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการหองคลอดทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้านได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นในการบริการ ความเชื่อถือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของโสพิศ ปุ้จ้อย¹² พบว่าคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วย และด้านความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยของสุภาณี โสทัน¹³ พบว่า คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของพยาบาล ด้านกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการดูแล ผู้ป่วย และด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านความพร้อมของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย และด้านความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้เนื่องมาจากการพัฒนาคุณภาพการบริการ ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญของสถาบันบำราศนราดูรที่กำหนดให้หน่วยงานภายในทุกหน่วยงานต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะหน่วยงานห้องคลอดของสถาบันบำราศนราดูร ได้มีการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ได้แก่ มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวของกรมอนามัยและมาตรฐานจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลที่ได้มีการพัฒนาและตรวจประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรของสถาบันได้รับการถ่ายทอดความรู้ และปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยค่านิยมคือ มุ่งเน้นมาตรฐาน บริการประจำใจ ห่วงใยทุกชีวิต ดังนั้น การที่ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องคลอดในระดับมากที่สุดจึงเป็นการสะท้อนถึงความสำเร็จอย่างหนึ่งของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริการของสถาบัน จากผลการศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการในห้องคลอดตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้คลอดโดยรวมและรายด้านพบว่า ผู้คลอดในสถาบันบำราศนราดูร มีความคาดหวังคุณภาพการบริการในห้องคลอดสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องคลอดที่ได้รับทุกด้าน สอดคล้องกับมาตรฐานการบริการทางการแพทย์³ เป็นการให้บริการของพยาบาลตามความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ลักษณะงานบริการที่ได้รับบริการจากพยาบาล ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีน้ำใจ ให้ความเป็นกันเอง ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการที่สามารถตอบสนองแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามลักษณะวิชาชีพทั้งในภาวะปกติและฉุกเฉิน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจ มีความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงต่างๆไม่มีภาวะแทรกซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของรุ่งเพชร มีธัญญากร⁴ ศึกษาคุณภาพบริการในห้องคลอดตามการรับรู้ของมารดาคลอดในโรงพยาบาลนครนายก พบว่า มารดาคลอดมีความคาดหวังที่ได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลจากพยาบาลสูงกว่าที่ได้รับการปฏิบัติจริง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของโสพิศ ปุ่จ้อย¹² พบว่า

คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของพยาบาล และด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วย ด้านความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยของสุภาณี โสทัน¹³ พบว่า คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้านคือ ด้านคุณลักษณะของพยาบาล ด้านกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วยและด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านความพร้อมของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย และด้านความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาค้นนี้เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในข้อการตกแต่งภายนอกและภายในของห้องคลอดควรมีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบสวยงามอยู่ในระดับมาก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้คลอด สถาบันบำราศนราดูร

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้คลอดพบว่า คุณภาพการบริการตามความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ของผู้คลอด สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของรุ่งเพชร มีธัญญากร⁴ ศึกษาคุณภาพบริการในห้องคลอดตามการรับรู้ของมารดาคลอดในโรงพยาบาลนครนายก พบว่า คุณภาพบริการในห้องคลอดตามความคาดหวังในการรับบริการกับการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังการบริการสูงโดยมีการรับข้อมูลการสื่อสารต่างๆ การประทับใจในการบริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากไปด้วย อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้คลอด ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดของ Abdallah and Levine¹⁴ ที่อธิบายว่าปัจจัยของบุคคลจะมีผลต่อการปฏิบัติหลังจากผ่านกระบวนการเรียนรู้ภายในตัว อายุมีผลต่อการรับรู้และระดับพัฒนาการ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะมากขึ้นย่อม

ตัดสินใจหาทางเลือกดี และมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง ซึ่งความสามารถนั้นจะลดลงในวัยสูงอายุ บุคคลที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีความสามารถในการเรียนรู้แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีวุฒิภาวะและประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งต่างๆมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของรุ่งเพชร มีธัญญากร⁴ พบว่ามารดาคลอดในโรงพยาบาลนครนายกโดยอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังคุณภาพการบริการในห้องคลอด เนื่องจากอายุในกลุ่มตัวอย่างมีความใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นวัยเจริญพันธุ์ที่พร้อมจะมีบุตร จึงทำให้อายุไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้คลอด

รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ของผู้คลอด สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithamal และ Berry¹⁴ ที่อธิบายว่า ความคาดหวังเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความแตกต่างกันตามภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ วัฒนธรรม ประเพณี ส่วนความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีตจะมีอิทธิพลต่อความคาดหวัง อาจเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการบริการที่เคยได้รับ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของวรรณพร ศรีอรียนันท์¹⁵ ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ปทุมธานีพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเช่นเดียวกับงานศึกษาวิจัยของธनिया กุสุมาลย์⁵ ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานห้องคลอดพบว่า คุณภาพการบริการมีความคาดหวังระดับสูงมากที่สุด และรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อการรับบริการแตกต่างกัน อาจเนื่องจากการแสวงหาความรู้ด้านสุขภาพจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายร่วมด้วย เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปพบแพทย์ ดังนั้นผู้ที่มีรายได้สูงจึงมีโอกาสได้รับการตอบสนองและสามารถเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพได้ดี รวมทั้งมีโอกาสเลือก และสามารถได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

นำผลการศึกษาที่พบว่าคะแนนคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีความสัมพันธ์กับรายได้และความคาดหวังคุณภาพการบริการซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการในหน่วยงานต่อไป และในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของมารดาฝากครรภ์ในไตรมาสอื่นด้วย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

1. พิศมัย กองทรัพย์. คุณภาพการพยาบาลในระยะคลอดและระยะหลังคลอดตามการรับรู้ของผู้คลอดในโรงพยาบาลสกลนคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2556.
2. กัลยา สร้อยสิงห์. ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี 2559; 25 (1): 217-38.
3. อัญรดี จิรสินธิปก. มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สำนักการพยาบาลกรมการแพทย์; 2551.
4. รุ่งเพชร มีธัญญากร, สุทธิพร มูลศาสตร์. คุณภาพการบริการในห้องคลอดตามความคาดหวังและการรับรู้ของมารดาคลอดในโรงพยาบาลนครนายก. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย 2558; 9(2): 135-49.
5. ธनिया กุสุมาลย์. การศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานห้องคลอดโรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด [อินเทอร์เนต]. [เข้าถึงเมื่อ 11 ก.ย. 2561]. เข้าถึงได้จาก: <http://r2r-phochai.blogspot.com/2016/09/blog-post.html>

6. ทิพวรรณ ลิ้มประไพพงษ์ และคณะ. ความคาดหวังในการได้รับข้อมูลและการได้รับข้อมูลจริงในห้องคลอดของผู้คลอดและญาติ ณ ตึกคลอดโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี 2557; 25(1): 39-49.
7. วนาพรรณ ชื่นอ้อม และคณะ. ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. รามาธิบดีพยาบาลสาร 2558; 21(1): 122-38.
8. สถาบันบำราศนราดูร, งานห้องคลอด. รายงานข้อมูลสถิติผู้รับบริการงานห้องคลอดประจำปี. นนทบุรี: สถาบันบำราศนราดูร; 2560. (อัดสำเนา)
9. บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไออินเตอร์มีเดีย; 2553.
10. เนาวรัตน์ พันธานนท์. การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับความเป็นจริงที่ผู้คลอดได้รับการพยาบาลในระยะคลอดโรงพยาบาลตำรวจ [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2547.
11. โสธยา พูลเกษ. ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2550.
12. โสพิศ ปุ่จ้อย. คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2550.
13. สุภาณี โสทัน. คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลปากท่า จังหวัดอุตรดิตถ์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2550.
14. โสภิตา ชันแก้ว. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2546.
15. วรณภาพร ศรีอริยนันท์. ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2556