

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนภลัย

เบ็ญจวรรณ มาฆะลักษณ์*

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาคั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sample) 233 คน คือผู้ป่วยที่มานอนพักรักษาตัวอยู่ในตึกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนภลัย ตั้งแต่ 2 คืนขึ้นไปในช่วงเวลา 2 เดือน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนภลัย รายด้านและในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการรายด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เว้นแต่ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับน้อย ข้อเสนอแนะโรงพยาบาลนภลัยควรปรับปรุง อาคารสถานที่ ห้องน้ำ พัดลม/แอร์ บุคลากรผู้ให้บริการ และความปลอดภัย ข้อเสนอจากการวิจัยควรพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐาน GREEN and CLEAN และสื่อสารให้ ผู้รับบริการรับรู้ข้อจำกัดของโรงพยาบาลนภลัย

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพบริการ

*พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ, โรงพยาบาลนภลัย

Expectation and Perception of Patients Regarding to Service Quality, Inpatient Department, Napalai Hospital.

*Benjawan Makaluck**

Abstract

This descriptive research aimed to 1) study expectation and perception level of service quality 233 samples were Systematic Sample selected from patients who hospitalized at IPD in Napalai Hospital for 2 nights or more during 2 months. Data was collected with questionnaire and analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation

The results showed that expectation of service quality, each aspect and overall five aspects, at inpatient department (IPD) of Napalai Hospital was at highest level. Perception of service quality, each and overall aspects, was at high level, unless understanding and sympathy were at low level. Recommendations from research, there should be improved quality service in accordance with GREEN & CLEAN standard and communicated to recipients for perceiving hospital limitations.

Keywords : Expectation, Perception, Service Quality

**Professional Nurse, Napalai Hospital*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับ พ.ศ.2560 มาตรา 51¹ การใดที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามหมวดนี้ถ้าการนั้นเป็นการทำเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรงย่อมเป็นสิทธิของประชาชนและชุมชนที่จะติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการรวมตลอดทั้งฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติประชาชนในฐานะผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะมาพร้อมกับความคาดหวังว่าการรักษาพยาบาลที่จะได้รับนั้นเป็นการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและเป็นบริการที่ประทับใจดังนั้นโรงพยาบาลต้องมีความเอาใจใส่เรื่องคุณภาพบริการให้ตอบสนองกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการจนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจการที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นจะต้องรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหากมุมมองของผู้ให้บริการกับมุมมองของผู้ใช้บริการตรงกันก็จะสามารถจัดการบริการที่มีคุณภาพได้ดังนั้นคุณภาพการบริการรักษาพยาบาลที่แท้จริงต้อง ประกอบด้วยคุณภาพตามหลักวิชาชีพและคุณภาพตามความรู้สึกของผู้รับบริการด้วย

โรงพยาบาลนภลัย เป็นสถานพยาบาลของรัฐที่ให้บริการตรวจวินิจฉัยป้องกันและบำบัดโรครวมทั้งส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกระดับโดยมุ่งให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดภายใต้มาตรฐานเดียวกัน โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อตอบสนองความคาดหวังและการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วขั้นตอนไม่ยุ่งยาก อีกทั้งโรงพยาบาลนภลัยมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องโดยการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ให้มีความทันสมัย พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการตรวจวินิจฉัยเพื่อประสิทธิภาพในการรักษา นอกจากนี้โรงพยาบาลยังได้จัดหาบุคลากรทางการแพทย์

ที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพรักษาจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความเชี่ยวชาญและมีชื่อเสียงเข้ามาร่วมทีมการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดแต่การที่โรงพยาบาลนภลัยให้บริการผู้ป่วยเป็นจำนวนมากและในปัจจุบันประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการต่างมีความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้ป่วยมากขึ้นจึงมีความคาดหวังต่อการให้บริการสูงขึ้นด้วย ดังนั้นโรงพยาบาลนภลัย จึงมีความจำเป็นต้องมีแนวทางในการดำเนินนโยบายการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รับรู้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะมาใช้บริการ และเป็นการกระตุ้นให้เกิดกระบวนการพัฒนางานภายในโรงพยาบาลให้เกิดระบบที่ดีทั่วทั้งองค์กร

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยมีความประสงค์ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนภลัย เพื่อนำข้อมูลใช้วางแผนพัฒนาคุณภาพบริการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องพัฒนาคนพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลนภลัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ดูกผู้ป่วยใน ประกอบด้วย ดึกพิเศษ ดึกสามัญหญิง ดึกสามัญชายโรงพยาบาลนภลัย ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือผู้ป่วยที่แพทย์วินิจฉัยให้นอนรักษาตัวในโรงพยาบาลนภลัย ตั้งแต่ 2 คืนขึ้นไป เพื่อได้รับการครบทุกเวช

3. ขอบเขตด้านช่วงเวลาเก็บข้อมูลเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2560 รวม 2 เดือน

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความคาดหวังและการรับรู้ตามแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการของผู้ป่วย พาราสุรามาน, เซทแฮร์มและแบร์รี² (1994) 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
4. ด้านการให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการ (Assurance)
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ข้อมูลไปใช้วางแผนพัฒนาคุณภาพบริการ พัฒนาคอน พัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. เกิดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อโรงพยาบาลนภลัยเพิ่มขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ป่วยที่มานอนพักรักษาตัวอยู่ในตึกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนภลัย ในปีที่ผ่านมาคือปีงบประมาณ 2559 จำนวน 3,450 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการคำนวณประชากร ผู้ป่วยที่มานอนพักรักษาตัวอยู่ในตึกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลนภลัย ตามสูตรของทาคาโอยามาเน³ (Taro Yamane,1973) ที่ระดับความคาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 257 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ มีระบบ (Systematic sample) โดยสุ่มเก็บข้อมูลในวันจันทร์ วันพุธ วันศุกร์ ผู้ป่วยที่มานอนพักรักษาตัวอยู่ในตึกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลนภลัยตั้งแต่ 2 คืบขึ้นไป เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการครบทุกเวร ในช่วงเดือน พฤษภาคม - เดือนมิถุนายน 2560 รวม 2 เดือน เนื่องจากแพทย์ที่ให้การตรวจรักษาผู้ป่วยจะผลัดเปลี่ยนเวรคนละ 1 เดือน การเก็บข้อมูลจะเลือกผู้ป่วยที่นอนพักในโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 คืบขึ้นไปและยินยอมตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจและยินยอมตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 233 คน เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องช่วงเวลาเก็บข้อมูลมีผู้ป่วยที่เพียงจำนวนเพียงเท่านี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลนภลัย เป็นการตอบความคิดเห็น ในประเด็นคำถามเดียวกัน เป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามรูปแบบของ ลีเคอร์ท⁴ (Likert's Rating scale) ระดับให้ระดับคะแนนมากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1 กำหนดคะแนนเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและสภาพที่เป็นจริง โดยให้ความหมายดังนี้

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 ความคาดหวังและการรับรู้ ระดับมากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 ความคาดหวังและการรับรู้ ระดับมาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 ความคาดหวังและการรับรู้ ระดับปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 ความคาดหวังและการรับรู้ ระดับน้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 ความคาดหวังและการรับรู้ ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลนภลัยเป็นคำถาม แบบเปิด ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และได้ผ่านจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) จำนวน 30 ชุดด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความคาดหวัง = .9505 แบบวัดการรับรู้ = .9470 วิเคราะห์ข้อมูลจากโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ป่วยเป็นเพศหญิงร้อยละ 52.80 เพศชายร้อยละ 47.20 อายุต่ำสุด 15 ปี อายุสูงสุด 96 ปี อายุเฉลี่ย 58.89 ปี เกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธร้อยละ 97 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบ

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และผลต่างของระดับของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนภลัย

ชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 57.50 สมรสแล้วร้อยละ 57.60 อาชีพรับจ้างร้อยละ 33.90 รองลงมาเกษตรกรร้อยละ 21.50 และไม่มีอาชีพร้อยละ 17.60 รายได้ต่ำสุดคือไม่มีรายได้ สูงสุด 60,000 บาท เฉลี่ย 6,764.38 บาท ส่วนมากจะมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือนร้อยละ 51.10 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการสูงสุด 12 ครั้ง ต่ำสุดคือมาที่นี่เป็นครั้งแรกเฉลี่ย 2.34 ครั้ง ส่วนมากมาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 66.5 จำนวนคืนที่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลนภลัยถึงวันนี้ สูงสุด 9 คืน ต่ำสุด 2 คืน เฉลี่ย 2.97 คืน ตึกที่นอนพักรักษาตัว จำนวนใกล้เคียงกัน ตึกสามัญชาย ร้อยละ 38.60 ตึกสามัญหญิง ร้อยละ 36.90 ตึกพิเศษ ร้อยละ 24.50

2. ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการรายด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพบริการ รายด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เว้นแต่ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) อยู่ในระดับน้อย ดังตาราง 1

หมวด/รายการประเมิน	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้			ผลต่าง
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.89	.28	มากที่สุด	3.64	.24	มาก	1.26
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.92	.24	มากที่สุด	3.53	.26	มาก	1.39
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.92	.24	มากที่สุด	3.71	.38	มาก	1.21
4. ด้านการให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการ (Assurance)	4.92	.26	มากที่สุด	3.74	.23	มาก	1.18
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ (Empathy)	4.88	.32	มากที่สุด	3.33	.35	น้อย	1.55
รวมทุกด้าน	4.71	.24	มากที่สุด	3.59	.15	มาก	1.12

1. ข้อเสนอแนะ ร้อยละ 34.10 ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลนภลัยได้แก่ให้ปรับปรุงอาคารสถานที่ (ห้องน้ำ) พัฒลม/แอร์ อาหารและน้ำ บุคลากรผู้ให้บริการและอื่นๆ เรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้ ความปลอดภัยและข้อเสนอแนะที่พบภายในโรงพยาบาลนภลัยที่ไม่ใช่ภายในตึกที่นอนพัก ร้อยละ 42.25 ข้อเสนอแนะได้แก่อาคารสถานที่ ร้านอาหาร รถเข็นคนไข้ ที่จอดรถ ห้องยา ห้องน้ำ การบริการแพทย์ ห้องฉุกเฉิน และอื่นๆ เรื่องด้านความสะดวกและความปลอดภัยและให้ค่าชมร้อยละ 20.30 ได้แก่ดีแล้ว/ให้บริการเร็วดีแล้วการบริการดีขึ้นต่างจากเมื่อก่อนบริการรวดเร็วขึ้นพยาบาลหน้าตายิ้มแย้มหมอบน้อมและสนใจดีต่างจากเมื่อก่อนมาก

อภิปราย/วิจารณ์

จากข้อค้นพบของการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายเพื่อทำความเข้าใจให้กระจ่างชัดยิ่งขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการรายด้านและในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าผู้ป่วยมีความรู้มากขึ้น ได้ข้อมูลสารสนเทศจากสื่อเทคโนโลยี ข่าวโทรทัศน์มากขึ้น ผู้ป่วยนำข้อมูลที่รับรู้จากที่อื่นมาเปรียบเทียบ จึงต้องการได้รับบริการที่ดีที่สุด สอดคล้องกับ ดวงตา ภัทโรพงษ์⁵ ที่พบว่า ผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี มีความคาดหวังคุณภาพการบริการพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและสอดคล้องกับ หทัยา แก้วกิม, ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ และวรางคณา จันทร์คง⁶ พบว่าประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับมากและผลการศึกษาของ วรณภาพร ศรีอรียนันท์⁷ พบว่าผู้ที่มารับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ทั้ง 5 ด้าน คือ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการ รายด้านและในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งน้อยกว่าความคาดหวังที่อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่า ผู้ป่วยแต่ละคนมีระดับการรับรู้ไม่เท่ากันบางคนฟังแล้วไม่รู้ ไม่เข้าใจ ไม่กล้าถามกลับ ผู้ให้บริการอาจไม่อธิบายซ้ำ ผู้ให้บริการให้ข้อมูลน้อย และข้อมูลที่ผู้ให้บริการบอกไม่ตรงกับที่ผู้ป่วยคาดคิด สอดคล้องกับ พัทธนิ เษยจรรยา⁸ กล่าวว่าเนื่องจากคนเรามีการรับรู้ ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การสื่อสาร ทักษะคิด และการความคาดหวังของผู้สื่อสาร ทักษะคิดและความคาดหวังของผู้สื่อสาร สอดคล้องกับ ดวงตา ภัทโรพงษ์⁵ พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ศศลักษณ์ สุขจิตต์⁹ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานตามสภาพที่เป็นจริงต่ำกว่าสภาพที่ตนเองคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ และสุภาวดี วรชัน¹⁰ ที่พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ป่วยคาดหวังสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ป่วยในรับรู้

การรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) อยู่ในระดับน้อย เป็นเพราะว่า ผู้ให้บริการทำกิจกรรมการพยาบาล มีเวลาน้อยที่จะพูดคุยสื่อสาร พยาบาลคิดว่าผู้ป่วยรับรู้และเข้าใจอาการของตนเองแล้ว จึงไม่ได้แสดงความรู้สึก ความเห็นอกเห็นใจ และอาจเป็นไปได้ว่าบางเวรมีกิจกรรมการพยาบาลหรือผู้ป่วยวิกฤต รุนแรงในช่วงเวลานั้นๆ เป็นเวลาเดียวกับผู้ป่วยคนนั้นต้องการให้แสดงความเห็นใจตนเอง แต่พยาบาลมาช้า จึงคิดว่าไม่เห็นใจ หรือให้ความสนใญ่น้อย สอดคล้องกับ วชิระ ชินหนองจอก¹¹ ที่กล่าวว่า การรับรู้

จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือการรับสัมผัส การแปลความหมายและอารมณ์ได้รับการตีความให้เกิดความหมายแล้ว และสอดคล้องกับพาราสูรามาน, เซทแฮล์มและแบร์รี² ที่เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึงจะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมากซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2. ผู้ป่วยคาดหวังที่จะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด ที่ระบบราชการควรให้บริการกับประชาชนได้ แต่การรับรู้ สภาพความจริง ข้อจำกัด ทั้งด้านการบริหารคน การบริหารงบประมาณ และวัสดุครุภัณฑ์ในโรงพยาบาล โรงพยาบาลอาจจะยังขาดการสื่อสารข้อจำกัดและความจำเป็นให้กับผู้ป่วยได้รับรู้ สอดคล้องกับ ดวงตา ภัทโรพงค์⁵ ศึกษาพบว่า ผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี มีความคาดหวังคุณภาพการบริการพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ หัตยา แก้วกิม, ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ และ วรางคณา จันทรค์คง⁶ ที่ศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) และสอดคล้องกับ บัวหลวง สำแดงฤทธิ์ และนวพร โลหะเจริญวิช¹²

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การได้รับบริการพยาบาล พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน สอดคล้องกับ สุภาวดี วรชิ่ง¹⁰ คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน และปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคกลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานผู้ป่วยในและภายในโรงพยาบาลนภลัย โดยสรุป เป็นเรื่องความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกความปลอดภัยและบริการเป็นเพราะว่าความสะอาดของอาคารสถานที่ ดีกผู้ป่วยและบริเวณโดยรอบโรงพยาบาลนภลัยเป็นเพราะว่าสภาพตึกที่เก่าทรุดโทรมสร้างมานาน 34 ปี บางห้องบางตึกอยู่ระหว่างเตรียมการซ่อมแซมการผลัดเปลี่ยนคนงานใหม่ ทำให้งานยังไม่อยู่ในสภาพดี เข้าที่เข้าทาง ขาดการนิเทศติดตามจากหัวหน้าสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์¹⁴ ที่กล่าวว่าบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลาสถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยื้ออำนาจทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ

- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ (แอร์) ในตึกพิเศษเก่า พัดลมในตึกสามัญน้อย บางรายการอยู่ระหว่างส่งซ่อมตามระบบ ทางโรงพยาบาลมีแผนเพิ่มและปรับปรุง ทั้งเครื่องปรับอากาศ และเพิ่มพัดลมแต่กรณี ห้องสามัญต้องการเครื่องปรับอากาศ เป็นเพราะขาดการสื่อสารทำความเข้าใจเรื่องการบริหารงบประมาณที่ควรจะแจ้งให้ผู้ป่วยได้รับรู้ต่อไป

- กรณีความปลอดภัย ขาดการสื่อสารด้านความปลอดภัย ประชาชนไม่ได้รับรู้กรณีไม่มียามในช่วงเวรตึกหรือกรณีจำกัดเวลาการเยี่ยมผู้ป่วย โดยปิดห้องทุกห้องมิดชิดเป็นการดูแลความปลอดภัยและใช้กล้องวงจรปิด

มีระบบสื่อสารถึงสถานีดำรงซึ่งห่างจากโรงพยาบาล 300 เมตร แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารกำลังทบทวน ในเรื่องการจ้างยามตลอด 24 ชั่วโมง

- ด้านการบริการ เป็นเพราะว่าพยาบาลน้อยพยาบาลไม่ทำตามที่ต้องการบางช่วงคนไข้มีมาก และกิจกรรมการพยาบาลหลากหลายในช่วงเวลาเดียวกัน ทำให้พยาบาลต้องจัดลำดับความสำคัญ ผู้ป่วยบางคนที่ไม่เข้าใจพยาบาลใช้เสียงดัง หรือใช้คำสั่ง ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่ได้รับรู้เหตุผล ความจำเป็นทั้งหมดแต่อาจใช้เป็นข้อมูลให้พยาบาลทบทวนพฤติกรรมบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาคุณภาพบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลนภลัย ยังมีส่วนขาด (Gap) ที่ควรมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและควรดำเนินการอย่างเร่งด่วนซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มระดับการรับรู้ของผู้รับบริการและจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลดีขึ้นในสายตาของประชาชน ดังนี้

1. โรงพยาบาลนภลัย ควรพัฒนาคุณภาพ บริการให้เกิดระบบที่มีมาตรฐานเน้นเรื่องความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกความปลอดภัยตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข GREEN and CLEAN ให้อยู่ในระดับดีเยี่ยม

2. โรงพยาบาลนภลัย ควรมีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ Service Excellence และกำกับติดตามอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน

3. โรงพยาบาลนภลัย ควรพัฒนาระบบการสื่อสาร สร้างความเข้าใจแบบสองทาง (Two Way Communication) กับผู้รับบริการ รวมถึงพัฒนาป้ายประชาสัมพันธ์ เพิ่มการให้ผู้รับบริการได้รับรู้ข้อกำหนดของโรงพยาบาล เช่น รายจ่าย ซึ่งอาจจะเป็นช่องทางได้รับบริจาคและสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรตรงความต้องการของผู้รับบริการ

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเจาะลึกประเด็นที่เป็นข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดีโดยได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ประกอบด้วย ดร.สมพร เนติรัฐกร ดร.วิวัลย์ดา สิริชีวานันท์ และคุณยุท ธนิกกุล และขอขอบคุณ คุณหทัย พงษ์พันธ์วงศ์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งคำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ นายแพทย์วิรัช ธีระภิญโญ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภลัย นายแพทย์เดชา มีสุข นายแพทย์เชี่ยวชาญ ที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสได้พัฒนาตนเองพัฒนาคนและพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพต่อไป

บรรณานุกรม

1. คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา;2560. หน้า 14
2. Parasuraman, Zeithaml ;& Berry. SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. Journal of Retailing, 1994 P 464-466
3. Yamane.T.Statistics:An Introductory Analysis.3rd.Ed) New York:Harper&Row. 1973
4. Likert, Rensis. “The Method of Constructing and Attitude Scale”. In Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement. New York: Wiley & Son. Mathaheru, M. 1967 P. 90-95.

5. ดวงดา ภัทโรพงษ์. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี; 2558 [อินเทอร์เน็ต]วารสารวิชาการแพทย์เขต 11 ปีที่ 29 ฉบับที่ 3 ก.ค. - ก.ย. 2558[เข้าถึงเมื่อ 20 มกราคม 2560]เข้าถึงได้จาก <https://www.google.co.th/search>
6. หัตทยา แก้วกิม และคณะ. ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช;2554 [อินเทอร์เน็ต]วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. [เข้าถึงเมื่อ 25 มกราคม 2560]เข้าถึงได้จาก http://www.stou.ac.th/thai/grad_stdy/Masters.
7. วรณภาพร ศรีอรียนันท์. ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี; 2557 [อินเทอร์เน็ต]วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. [เข้าถึงเมื่อ 25 มกราคม 2560] เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/thesis/searching.php
8. พัทธนี เขยจรรยา. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร : บริษัทเวิลด์ไทม์ (1988)จำกัด; 2541
9. ศศลักษณ์ สุขจิตต์. สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า; 2554 [อินเทอร์เน็ต]วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิกโรงพยาบาลพระปกเกล้า[เข้าถึงเมื่อ 25 มกราคม 2560] เข้าถึงได้จาก [http:// lib.bcnsurin.ac.th/ULIB/searching.php](http://lib.bcnsurin.ac.th/ULIB/searching.php)
10. สุภาวดี วรชื่น. คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้และที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน และปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง; 2552 [อินเทอร์เน็ต]วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [เข้าถึงเมื่อ 25 มกราคม 2560] เข้าถึงได้จาก <http://www.thaiedresearch.org/thai/index>
11. วชิระ ชินหนองจอก. ทฤษฎีการรับรู้; 2552 [อินเทอร์เน็ต][เข้าถึงเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2560] เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/282194>
12. บัณฑลวง สำแดงฤทธิ์ และนภาพร โลหเจริญวนิช. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ ในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกกรณีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย. วารสารสมาคมพยาบาลฯสาขากาตตะวันตกเฉียงเหนือ;2556 [อินเทอร์เน็ต][เข้าถึงเมื่อ 25 มีนาคม 2560] เข้าถึงได้จาก <https://tci-thaijo.org/index.php/jnat-ned/article/view>.
13. มัลลิกา เกื้อปัญญา. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2542 [อินเทอร์เน็ต] [เข้าถึงเมื่อ 25 มกราคม 2560]เข้าถึงได้จาก <http://lib.mfu.ac.th/cgi-bin/gw/chameleon>.
14. จิตตินันท์ เตชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2543