



ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ ในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

บัวหลวง ลำแดงฤทธิ์ ปร.ด.*

นภาพร โลหเจริญนิช กศ.ม.**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงบรรยายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวัง การรับรู้การได้รับการบริการจากพยาบาลและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้การได้รับการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้การได้รับการบริการพยาบาลของกลุ่มสตรีที่มาใช้บริการทั่วไปและกลุ่มมะเร็งนรีเวชในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นสตรีที่มาใช้บริการรักษาในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย จำนวน 315 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและอาการที่มาับการรักษา และ 2) แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของสุนันทา ยอดเนตร และคณะ วิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยายและเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติ Wilcoxon signed ranks test เนื่องจากข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติ

ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้การได้รับการบริการจากพยาบาลของผู้ที่มาตรวจในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การได้รับการบริการพยาบาล พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน สำหรับผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังการบริการพยาบาลในกลุ่มสตรีที่มาใช้บริการทั่วไปและกลุ่มมะเร็งนรีเวชในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช พบว่า ความคาดหวังการบริการโดยรวมและรายด้าน 4 ด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ สำหรับการรับรู้การได้รับการบริการพยาบาลในกลุ่มสตรีที่มาใช้บริการทั่วไปและกลุ่มมะเร็งนรีเวชในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช พบว่า การรับรู้การได้รับการบริการพยาบาล 3 ด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจ ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้การได้รับการบริการพยาบาล ผู้ใช้บริการทางนรีเวช

*อาจารย์พยาบาล โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

**หัวหน้างานการพยาบาลสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากนโยบายของรัฐบาลในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (ระหว่าง พ.ศ. 2555-2559) ได้มุ่งเน้นการสร้างสุขภาพและระบบสุขภาพ โดยให้คนไทยทุกคนมีหลักประกันสุขภาพ สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาค ประกอบกับในปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบการสื่อสารเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการด้านสุขภาพมีการรับรู้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง มีโอกาสเลือกสถานบริการสุขภาพตามสิทธิของตนที่พึงได้รับ ดังนั้นองค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพจึงมีการตื่นตัวที่จะพัฒนาระบบการบริการสุขภาพ ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลจะได้รับการประกันคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) แล้วก็ตาม ในการให้บริการตรวจสุขภาพสตรีในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช นับว่าเป็นประเด็นที่อ่อนไหวมากกว่าการตรวจบริเวณอื่นหรือการเจ็บป่วยอื่นๆ อาทิ เช่น การเป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง เป็นต้น แต่การเจ็บป่วยด้วยโรคเฉพาะสตรีมีความต้องการการตรวจที่มีความเป็นส่วนตัวสูง ดังนั้นสตรีที่มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจในการเลือกสถานบริการทางสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลที่มีตำแหน่งที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพที่ดี สามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวก และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี มีระบบการบริการที่มีมาตรฐาน มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญและมีคุณภาพ ราคาเหมาะสมกับการใช้บริการ มีการบริการหลายอย่างให้เลือกและมีแผนการส่งเสริมการตลาดเป็นอย่างดี ดังนั้นการเลือกใช้สถานบริการทางสาธารณสุขเพื่อตรวจความผิดปกติของอวัยวะสืบพันธุ์สตรี จึงขึ้นอยู่กับลักษณะของโรงพยาบาลหลายที่มืองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยนับว่าเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงและเป็นที่คาดหวังของผู้ใช้บริการว่าเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพสูง แต่ในปัจจุบันในโรงพยาบาลได้มีการเปลี่ยนแปลงและขยายการบริการออกไปอย่างกว้างขวางจึงอาจทำให้เกิดการบริการที่ไม่ครอบคลุมคุณภาพตามที่คุณใช้บริการคาดหวังได้

การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการควรรับทราบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้การได้รับบริการพยาบาล ถ้าความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากกว่าการได้รับบริการในโรงพยาบาลแสดงว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เพื่อที่จะตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เป็นที่ประทับใจและมีคุณภาพ พารา สุระนัม และคณะ¹ ได้แบ่งคุณภาพการบริการตามแนวคิด “SERVQUAL” เป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ บริการที่ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยคุณภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการที่ดีที่สุด และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้ใช้บริการในแต่ละคน

ในการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามความคาดหวังและการได้รับบริการของผู้ใช้บริการนั้น มักจะมีช่องว่างเกิดขึ้น² ถ้าผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการ



พยาบาลได้ครบตามที่ต้องการ ทำให้รู้สึกผิดหวังหรือไม่พึงพอใจได้² หน้าที่ของผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องลดช่องว่างนั้นลง นอกจากนี้สภาพอาการหรือชนิดของความเจ็บป่วยในการมาพบแพทย์โดยเฉพาะการเจ็บป่วยด้วยมะเร็ง อาจส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ต่างกันได้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชทั้งผู้ป่วยที่มาใช้บริการทั่วไปและผู้ที่เป็นมะเร็งทางนรีเวช เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มสตรีที่มาใช้บริการทั่วไปและกลุ่มมะเร็งนรีเวชในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มารับบริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย จำนวน 345 คน คำนวณจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน³ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่าร้อยละ 5

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและอาการที่มารับการรักษาจำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา อาการที่มารับบริการ คลินิกที่ใช้บริการ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 2) แบบสอบถามความคาดหวังและการได้รับการบริการพยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชเป็นแบบสอบถามที่สุ่มนทา ยอดเนร และคณะ⁴ พัฒนาจากและปรับปรุงจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการจาก SERVQUAL ของพาราสุระมาน และคณะ¹ ที่ใช้วัดการบริการทางเภสัชกรรม การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถาม (modified instrument) ให้เหมาะสมกับการบริการพยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช โดยตัดข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนออกไป 1 ข้อ เหลือข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย ความคาดหวังและการได้รับการบริการพยาบาล 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านการให้ความมั่นใจ จำนวน 4 ข้อ 4) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ จำนวน 4 ข้อ และ 5) ด้านการตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการจำนวน 6 ข้อ ตามระดับการบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังหรือรับรู้การได้รับบริการจากพยาบาล ดังนี้ 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด 2 คะแนน หมายถึง น้อย 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง 4 คะแนน หมายถึง มาก 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

คะแนนแต่ละข้อนำมารวมกันทั้งรายด้านและโดยรวม คะแนนรวมมาก หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังหรือได้รับการบริการจากพยาบาลมากทั้งรายด้านและโดยรวม การแบ่งระดับของคะแนนตามค่าเฉลี่ยเพื่อแยกระดับความคาดหวังและการรับรู้การได้รับบริการจากพยาบาล ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับสูงสุด คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับสูง คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับต่ำ คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับต่ำสุด

แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้การได้รับการบริการจากพยาบาลได้ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านได้ค่าความตรงของเนื้อหา (Content Validity Index, CVI) เท่ากับ 1.00 จากนั้นนำไปทดสอบค่าความเที่ยงของเครื่องมือจากผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ท่าน



ทดสอบโดยใช้ค่าความเที่ยง ครอนบาค แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) เครื่องมือส่วนความคาดหวัง การบริการพยาบาล เท่ากับ .98 สำหรับเครื่องมือส่วน การรับรู้การได้รับบริการพยาบาล เท่ากับ .97 ส่วนค่า ความเที่ยงของการศึกษาครั้งนี้จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 315 คนได้ค่าครอนบาค แอลฟาส่วนความคาดหวังการ บริการพยาบาล เท่ากับ .98 และส่วนการรับรู้การได้รับ บริการพยาบาล เท่ากับ .96 ตามลำดับ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ภายหลังที่ผู้วิจัยได้ รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยใน คนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เลข ที่ 2555/206 ผู้วิจัยจึงขออนุมัติจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเพื่อขอเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการได้ใน หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำ แบบสอบถามไปให้ผู้ให้บริการตอบ โดยใช้เวลาในการ ตอบแบบสอบถามประมาณ 20 – 30 นาที จากนั้นผู้ วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและ วิเคราะห์หาทางค่าสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) วิเคราะห์ระดับคุณภาพ การบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้ใช้บริการโดยใช้จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) วิเคราะห์เปรียบเทียบ คุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการ รับรู้ของผู้ใช้บริการโดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย Wilcoxon signed ranks test เนื่องจากข้อมูลไม่มีการ แจกแจงแบบปกติ (Normal distribution) 3) วิเคราะห์ การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการพยาบาลตาม ความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มสตรีที่มาใช้บริการ ทั้งไปและกลุ่มมะเร็งนรีเวช โดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย Wilcoxon signed ranks test เนื่องจากข้อมูล ไม่มีการแจกแจงแบบปกติ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสตรีที่มาใช้บริการในหน่วยตรวจ ผู้ป่วยนอกนรีเวชจำนวน 345 คน ได้รับแบบสอบถาม ที่สมบูรณ์จำนวน 315 ราย (ร้อยละ 92.3) มีอายุเฉลี่ย 50.59 ปี (SD = 12.71) มีสถานภาพสมรสร้อยละ 57.8 ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการและค้าขายมีจำนวน

มากถึง 2 กลุ่มร้อยละ 29.5 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.3 มีรายได้สุทธิต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 36.8 สิทธิการรักษาส่วน ใหญ่ใช้สิทธิเบิกต้นสังกัด ร้อยละ 47.3 เป็นกลุ่มผู้ป่วย มะเร็งนรีเวชที่มาใช้บริการจำนวน 149 ราย ร้อยละ 47.3 ส่วนผู้ใช้บริการตรวจทางนรีเวชทั่วไปจำนวน 166 ราย ร้อยละ 53.7

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและรับรู้การได้รับ การบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 1) โดยด้านที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ได้รับการ บริการมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความ ต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจ ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังและ รับรู้การได้รับการบริการพยาบาลโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน แต่เมื่อนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับการรับรู้การได้รับ บริการพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน (ตารางที่ 2)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้การบริการพยาบาลที่ได้รับในหน่วยตรวจผู้ป่วย นอกนรีเวช จำแนกตามการวินิจฉัยโรคว่าเป็นมะเร็งทาง นรีเวชและผู้ที่มาใช้บริการทางนรีเวชทั่วไป พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 3)

การอภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนรีเวชที่เข้าร่วมวิจัยมีอายุ ระหว่าง 16 – 81 ปี (เฉลี่ย 50.59 ปี) ส่วนใหญ่มี สถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 57.6) ระดับการศึกษาตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 40.3 และมารับบริการการ ตรวจทางนรีเวชทั่วไป ได้แก่ การตรวจภายในประจำปี มีเนื้องอกที่อวัยวะสืบพันธุ์สตรี ตกขาวและมะเร็งทาง นรีเวช อย่างไรก็ตามอายุและปัจจัยพื้นฐานของผู้รับ บริการไม่สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐมณทิพย์ ชังเดช ที่ศึกษาในคุณภาพการบริการพยาบาลในหน่วยตรวจพิเศษ สตรี นรีเวชกรรม โรงพยาบาลตำรวจ⁶ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง



ส่วนใหญ่มารับบริการการตรวจในคลินิกที่ต่างกัน ทำให้ช่วงอายุและปัจจัยพื้นฐานของสตรีที่เข้ารับบริการมีความแตกต่างกัน⁷

เมื่อวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้การได้รับบริการ พบว่าอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐมณท์ ชังเดชและการศึกษาอื่น ๆ⁶⁻¹¹ ที่พบว่า มีการบริการพยาบาลบางด้านที่ผู้ใช้บริการประเมินว่าได้รับการบริการในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเข้ารับบริการการตรวจในโรงพยาบาลที่มีระดับของมาตรฐานการบริการที่แตกต่างกัน อาจทำให้มีความคาดหวังการบริการหรือได้รับการบริการจากพยาบาลมีความแตกต่างกันด้วย โดยในโรงพยาบาลที่สังกัดมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสถานบริการสุขภาพระดับตติยภูมิอาจได้รับการคาดหวังการมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่าโรงพยาบาลในระดับตติยภูมิหรือปฐมภูมิ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจและด้านความเชื่อถือไว้วางใจ รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการตามลำดับ ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ได้รับการบริการมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจและความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการได้รับการบริการในด้านที่ได้คาดหวังไว้ถึงแม้จะมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่า แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลในระดับตติยภูมิมีมาตรฐานในการบริการอยู่ในระดับสูงตั้งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ส่วนด้านที่ผู้ใช้บริการบอกว่าได้รับน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยมีผู้ป่วยมาใช้บริการมาก ทำให้มีสถานที่คับแคบ เก้าอี้แน่นรอไม่เพียงพอโดยเฉพาะคลินิกผู้ป่วยมะเร็งนรีเวชที่มีผู้ป่วยมาใช้บริการมาก มีผู้ป่วยจำนวนหนึ่งที่ช่วยตนเองได้น้อยต้องมาโรงพยาบาลพร้อมญาติหรือผู้ดูแล ผู้ป่วยหลายคนต้องใช้รถนั่งหรือรถนอน ทำให้สถานที่ที่คับแคบอยู่แล้วยิ่งเพิ่มความคับแคบมากขึ้น เนื่องจากหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชยังอยู่ในระหว่างการรื้อปรับปรุง ถ้าได้รับการปรับปรุงและขยายพื้นที่การบริการออกไป อาจทำให้มีความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตามเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับการรับรู้การได้รับบริการพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านโดยมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังการบริการพยาบาลสูงกว่าการรับรู้การได้รับบริการ ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของเบดี และคณะ² ที่ศึกษาวิเคราะห์ช่องว่างการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลที่สังกัดโรงเรียนแพทย์แห่งหนึ่งในประเทศอิหร่าน โดยพบว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังการบริการพยาบาลสูงกว่าการรับรู้การได้รับบริการในทุกด้านที่ศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยังมีช่องว่าง (gaps) ที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการเพื่อเติมให้เต็มกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชจำเป็นต้องคำนึงถึง เพราะพยาบาลจะเป็นด่านแรกในการต้อนรับผู้ป่วยในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ² นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการด้านนรีเวชทั่วไปและผู้ป่วยมะเร็งนรีเวชพบว่ามีความคาดหวังการบริการพยาบาลที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากผู้ที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นมะเร็งและได้รับการรบกวน (symptom distress) จากอาการข้างเคียงของการรักษา^{11,12} รวมถึงผลกระทบต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์และจิตสังคม อาจทำให้มีความต้องการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ การให้ความมั่นใจ ความเชื่อถือไว้วางใจและความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้บริการทั่วไป ส่วนการรับรู้การได้รับบริการพยาบาล พบว่ามีความแตกต่างกันในด้านการให้ความมั่นใจ การตอบสนองความต้องการและความเป็นรูปธรรมของบริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ป่วยที่เป็นมะเร็งทางนรีเวชมีความต้องการด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้านนั้นมากกว่าผู้ใช้บริการทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่พยาบาลควรคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ป่วย ซึ่งความแตกต่างของกลุ่มผู้ป่วยนี้ อาจทำให้มีความต้องการการบริการที่แตกต่างกันได้ พยาบาลผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลที่มารับบริการด้วย เพื่อให้การบริการพยาบาลได้เติมเต็มช่องว่างตามที่คุณค่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและเกิดความพึงพอใจต่อไป



ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการนำผลการวิจัยครั้งนี้ มาปรับโครงสร้างทางด้านกายภาพให้เหมาะสมกับการบริการผู้ที่มาใช้บริการทางนรีเวชในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก ได้แก่ การจัดบริการเก้าอี้นั่งรอให้เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ป่วยมะเร็งนรีเวช รวมถึงป้ายบอกทางควรเพิ่มความชัดเจนให้มากขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

2. ควรทำการวิจัยซ้ำในผู้ใช้บริการทางมะเร็งนรีเวช เพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการพยาบาล เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ป่วยที่มีความต้องการการบริการพยาบาลแตกต่างจากกลุ่มที่ใช้บริการทางนรีเวชทั่วไป

3. ควรมีการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเผยแพร่ให้กับพยาบาลและทีมสุขภาพทราบ เพื่อให้เข้าใจถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้การได้รับบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการทางนรีเวช ซึ่งอาจนำไปสู่การจัดระบบการให้บริการพยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลและคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี ม.มหิดล ที่ให้ทุนสนับสนุนการในการศึกษาและการนำเสนอผลการวิจัยในการประชุม The 18th European Society of Gynecologic Oncology ณ เมืองลิเวอร์พูล ประเทศสหราชอาณาจักร ระหว่างวันที่ 19 - 22 ตุลาคม 2556

References

- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 1985;46(6): 41-50.
- Abadi G, Ebadattalab I, Rostami F. Analyzing Quality Gap of Nursing Services in the Selective Academic Hospitals. *International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health* 2012;4 (10):1809-1815.
- Yamane T. *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed. New York: Harper and Row. 1967.
- Yodnen S, Kingroutpet B, Adisornprasert W. An Evaluation of Pharmacy Service based on the Discrepancy between Expected and Perceived Quality: A Study on Primary Care Units under the Bangkok Metropolitan Administration. *Thai Pharm Health Sci J* 2008; 3(3): 361- 366.
- Changudwech N. Nursing Service Quality according to Expectation and Perception of Outpatients at Special Clinic in OB-GYN Service, Police General Hospital. *Journal of Public Health Nursing* 2009; 23(2): 16-27.
- Mongkhonsri N. Patient's Expectation and Perception on service Quality at Out Patient Department in University Hospital, Health Service Center, Burapha University. *Journal of Faculty of Nursing, Burapha University* 2005; 13(3): 61-73.
- Leelatapin K, Maluesri P, Punnakitikashem P. Service Quality Assessment in Public Hospital in Bangkok using SERVQUAL Model. *Journal of Research and Development* 2011; 34(4): 443-456.
- Jumpathong T. A Case Study of Expectations and Perceptions of the Patients of Overtime Clinic, Outpatient Department, Siriraj Hospital. Thesis for Master of Business (Business Administration for Executives) Business Collage, Burapha University; 2010.
- Kaewkim H, Baromthanasarat C, Chankong W. The Expectations and Perceptions of People toward Quality Service in Sub-District Health Promoting Hospital, Nakhon Si Thammarat Province. The 2nd STOU Graduate Research Conference; 2009.
- Naraheem S. Expectation and Perception of Anesthetic Service Quality of Patients at Thammasat University Hospital. Thesis for Master of Public Health (Public Health Nursing), Faculty of Graduate Mahidol University; 2005.
- Sumdaengrit B, Hunucharunkul S, Dodd MJ, Wilailuk S, Vorapongsathorn T, Pongthavornkamol



- K. Symptom Experience and Self - Care among Thai Women with Cervical Cancer. Pacific Rim Int J Nurs Res 2010; 14(3): 203-218.
12. Sumdaengrit B, Hunucharurnkul S, Dodd MJ, Wilailuk S, Vorapongsathorn T,

Pongthavornkamol K. Factors Predicting the Change of Symptom Distress among Thai Women with Cervical Cancer. Rama Med J 2011; 34:45-57.

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้การได้รับบริการจากพยาบาลในหน่วยตรวจมะเร็งนรีเวช จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม (n = 315)

การบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		ระดับ	การบริการที่ได้รับ		ระดับ
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD	
โดยรวม	4.27	0.63	สูง	4.00	0.61	สูง
- ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.18	0.66	สูง	3.80	0.63	สูง
- ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.29	0.66	สูง	3.96	0.70	สูง
- ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.34	0.66	สูง	4.09	0.70	สูง
- ด้านการให้ความมั่นใจ	4.27	0.74	สูง	4.09	0.71	สูง
- ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.29	0.71	สูง	4.09	0.70	สูง

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้การบริการพยาบาลที่ได้รับในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม (n = 315) ด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Ranks Test

การบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		การบริการที่ได้รับ		z-test	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
- ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.18	0.66	3.80	0.63	8.998	.000
- ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.29	0.66	3.96	0.70	7.365	.000
- ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.34	0.66	4.09	0.70	5.949	.000
- ด้านการให้ความมั่นใจ	4.27	0.74	4.08	0.71	4.517	.000
- ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.29	0.71	4.09	0.70	4.225	.000
โดยรวม	4.27	0.63	4.00	0.61	7.376	.000



ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้การบริการพยาบาลที่ได้รับในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก
 นรีเวช จำแนกเป็นตามการวินิจฉัยโรค ทั้งรายด้านและโดยรวม ด้วยสถิติ Mann-Whitney Test

การบริการพยาบาล	ผู้ใช้บริการเป็นมะเร็ง (n = 149)		ผู้ใช้บริการทั่วไป (n = 166)		z-test	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ความคาดหวัง						
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	4.09	0.64	4.26	0.67	-2.300	.021
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.15	0.66	4.41	0.64	-3.871	.000
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.32	0.62	4.36	0.69	-1.221	.222
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.05	0.77	4.47	0.65	-5.405	.000
5. ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ	4.17	0.71	4.41	0.69	-3.404	.001
โดยรวม	4.15	0.62	4.38	0.62	-3.416	.001
การบริการที่ได้รับ						
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	3.88	0.62	3.72	0.63	-2.482	.013
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.97	0.67	3.95	0.73	-0.221	.825
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.19	0.64	4.01	0.74	-2.029	.042
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.93	0.75	4.22	0.64	-3.543	.000
5. ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ	4.10	0.69	4.09	0.72	-0.128	.898
โดยรวม	4.01	0.61	3.99	0.62	-0.581	.561



Expectation and Perception of Nursing Service Quality of Clients at Gynecological Outpatient's Department in University Hospital*

Bualuang Sumdaengrit Ph.D.*

Nawaporn Lohacharoenvanich M.E.***

Abstract

Purposes of this research were to study (1) level of nursing quality service expectation and perception, (2) comparison of nursing quality service expectations and perceptions among women with gynecological problem in outpatients' department, and (3) comparison of nursing quality service expectations and perceptions between women with and without gynecological oncology problem in outpatients' department in university hospital. This study was descriptive and cross-sectional research. Samples included 315 women who visited at university hospital during July 2012 – April 2013. The instruments were 1) the personal health and illness data and 2) nursing quality service expectations and perceptions questionnaires which were developed by Sununta et al. Data were analyzed by descriptive and comparison between groups by Wilcoxon's signs ranks test according to no normal distribution.

Results found that the level of nursing quality service expectation and perception both overall and 5 parts were high level. There were significant different between nursing quality service expectations and perceptions both overall and 5 parts. In addition, there were significant different between women with and without gynecological oncology problem in overall and 4 parts of nursing quality service expectations as fellows: tangibles, reliability, assurance, and empathy. Meanwhile, there were three parts of nursing quality service perceptions had significant different between women with and without gynecological oncology problem. These three parts were tangibles, responsiveness, and assurance. Findings from the study can be used as evidence-based to provide and improve nursing service quality and satisfaction in gynecological outpatients' department university hospital.

Keywords: expectation, perception, nursing quality service, gynecological clients

**This abstract was accepted for presentation at the 18th European Society of Gynecologic Oncology (ESGO) at Liverpool, United Kingdom during 19–22 October 2012. Funding for presentation was supported by Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University*

*** Corresponding author, Nursing instructor, Ramathibodi School of Nursing, Faculty of Medicine Ramathibodi hospital Mahidol University*

**** Head of Obstetrics and Gynecological Nursing Department, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital Mahidol University*