

การศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ป่วยมะเร็ง ต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง

กาญจนา ดาวประเสริฐ, ยุพิน ชันนาม, วิลาวรรณ เจริญปัญญา,
สุจิตรา ธรรมวงศ์, นงนุช เชื้อเมืองพาน, ลาวลย์ อารมณ,
วรัญญา เลิศทวีโพธิกุล

งานพยาบาลผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยมะเร็งต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็ง ลำปาง

วิธีการศึกษา

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้รับบริการรายใหม่แผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง จำนวน 278 คน ระยะเวลาการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2555 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษา

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.54 และ 4.70 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของสถานบริการ และมีการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการตอบสนองที่รวดเร็วของบริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่ำกว่าด้านอื่นๆ และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงกว่าความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$) นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยด้านอายุของผู้รับบริการมีผลต่อความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) และปัจจัยด้านระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ข้อสรุป

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง อย่างไรก็ตามหน่วยงานยังคงต้องมีการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการในประเด็นเกี่ยวกับการตอบสนองที่รวดเร็ว โดยเฉพาะการลดระยะเวลาการคอยเข้ารับการรักษาเป็นประเด็นสำคัญ

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความคาดหวัง, การรับรู้

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วของประเทศไทยส่งผลต่อ ระบบบริการสุขภาพทั้งด้านบวกและด้านลบ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ราคาแพงเข้ามาใช้มากขึ้น ค่าบริการทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น ทางด้านผู้บริภกรก็เรียกร้องบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการสุขภาพ และความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าวของสถานบริการสุขภาพทั้งหลาย ทั้งในภาครัฐและเอกชน จะห่างกันออกไปเรื่อย ๆ และมีความเสี่ยงสูงมากขึ้นที่จะนำไปสู่กรณีขัดแย้งที่ไม่พึงปรารถนาขึ้นได้ ปัจจุบันข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ นับวันยิ่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ข้อร้องเรียนที่พบบ่อย เช่น สภาพความแออัดของโรงพยาบาล การสื่อสารที่ไม่ดีระหว่างบุคลากรของโรงพยาบาลกับผู้ใช้บริการ การปฏิบัติ ต่อผู้มาใช้บริการโดยขาดการคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ผู้ป่วยรอแพทย์นาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ ทำให้ผู้ป่วยไม่มั่นใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐ ต้องหันไปพึ่งสถานบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย หรือสถานพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นที่ทราบกันว่าค่าใช้จ่ายสูง⁽¹⁾

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น โรงพยาบาลของรัฐจะต้องมีการพัฒนาเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล การให้บริการของโรงพยาบาลจำเป็นต้องคำนึงถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสิทธิและด้านจริยธรรม ปัจจุบันเกือบทุกโรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการพยาบาลให้ดีขึ้นตามมาตรฐานวิชาชีพ และนำไปสู่คุณภาพของการรักษาพยาบาล การประเมินการรับรู้ในคุณภาพและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพการบริการของสถานบริการนั้นๆ⁽²⁾

โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง สังกัดกรมการแพทย์ ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยมะเร็งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 12 จังหวัดภาคเหนือ กลุ่มงานรังสีรักษา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการรังสีรักษาสำหรับผู้ป่วยโรคมะเร็งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 จากสถิติของแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษามีผู้ป่วยรายใหม่มารับบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ล่าสุดปีพ.ศ. 2556

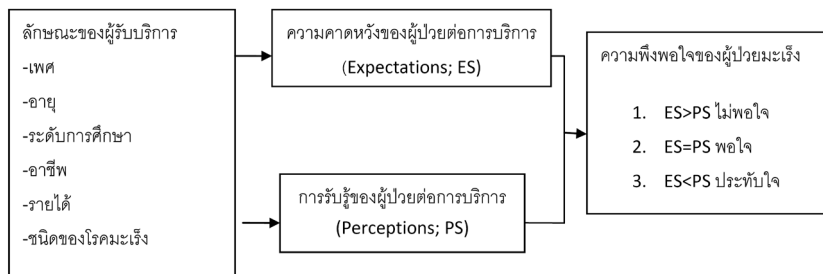
จำนวนผู้ป่วยรังสีรักษารายใหม่มีจำนวน 1,277 ราย และมีผู้ป่วยมารับบริการทุกประเภททั้งหมด 55,478 ครั้ง⁽³⁾ ปัจจุบันมีเครื่องมือด้านรังสีรักษาและรูปแบบการรักษาโรคมะเร็งที่มีความทันสมัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือเพื่อให้การรักษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้งานพยาบาลผู้ป่วยนอกรังสีรักษาได้มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นการดูแลผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้การปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยให้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยมะเร็งต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง เนื่องจากหน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานสำคัญที่รับภาระส่งตัวผู้ป่วยรังสีรักษาในเขตภาคเหนือ

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยมะเร็งต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ทฤษฎีของพาราสุรามัน, เซทแฮล์มและเบอร์รี ระบุว่าคุณภาพการบริการมีผลมาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง (ES; expectations > PS; perceptions) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง (ES = PS) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ (ES < PS) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้แบบประเมินมาตรฐานวัดคุณภาพบริการ “SERVQUAL” แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้คือ 1). ความเป็นรูปธรรมของสถานบริการ 2). ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3). การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4). การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5). การเข้าใจและดูแลใส่ใจผู้รับบริการ⁽⁴⁾ (รูปที่ 1)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive study) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยมะเร็งรายใหม่ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง จำนวน 278 ราย การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง⁽⁵⁾ แบบสอบถามดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงของเนื้อหาเท่ากับ 1.00 และทดสอบความเชื่อมั่นกับผู้ป่วยโรคมะเร็งที่มาใช้บริการรักษา แผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง จำนวน 30 ราย ใช้สูตรแอลฟา คอนบราค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 0.97

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างอยู่ในกลุ่มอายุ 51-60 ปีมากที่สุด ทั้งนี้ 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดลำปาง ที่เหลือเป็นผู้รับบริการที่มาจากต่างจังหวัด เมื่อจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาลพบว่า ร้อยละ 79.5 ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนมากได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษา

ร้อยละ 68.7 มีเพียงร้อยละ 9 ที่ไม่เคยได้รับการศึกษา (ตารางที่ 1)

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้

ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวังบริการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.54 ซึ่งมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังบริการด้านความเป็นรูปธรรมของสถานบริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (SD= 0.69) ซึ่งมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.59 : SD= 0.68) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.55 : SD= 0.63) ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54 : SD= 0.71) และด้านการตอบสนองที่รวดเร็วของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44 : SD= 0.73) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาหัวข้อย่อยพบว่าผู้รับบริการคาดหวังประเด็นของความทันสมัยของระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย คือระยะเวลารอคอยในการรับบริการตั้งแต่ยื่นบัตรนัดถึงการพบแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (SD=0.89)

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.70 ซึ่งมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (SD= 0.45) รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75 : SD= 0.45) ด้านความ

ตารางที่ 1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน 278 คน)

ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	23.7
หญิง	212	76.3
กลุ่มอายุ		
<40	37	13.3
41-50	84	30.2
51-60	91	32.7
61-70	43	15.5
>71 ปีขึ้นไป	23	8.3
ภูมิลำเนา		
จ.ลำปาง	92	33.1
ต่างจังหวัด	186	66.9
สิทธิบัตร		
บัตรทอง	221	79.5
ข้าราชการ	29	10.4
ประกันสังคม	14	5.0
ไม่ระบุ	14	5.0
รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)		
< 5000 บาท	152	54.7
5001-10000 บาท	69	24.8
10001-15000 บาท	9	3.2
15001-20000 บาท	10	3.6
>20001 บาทขึ้นไป	9	3.2
ไม่ระบุ	29	10.5
การศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	26	9.4
ประถมศึกษา	191	68.7
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส	44	15.8
ปริญญา	17	6.1
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	121	43.5
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	4.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	27	9.7
รับจ้าง	48	17.2
อื่นๆ	71	25.5

น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.72 : SD= 0.48) ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72 : SD= 0.50) และด้านการตอบสนองที่รวดเร็วของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58 : SD= 0.56) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาหัวข้อย่อยพบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้ประเด็นของพนักงานมีความเชี่ยวชาญในด้านรังสีรักษามากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 (SD=0.48) ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการเป็นอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการตั้งแต่ยื่นบัตรนัดถึงการพบแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (SD=0.81) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษาโรงพยาบาลมะเร็งลำปาง

ด้าน	ความคาดหวัง Mean $\pm$ SD	การรับรู้ Mean $\pm$ SD	ระดับ
1. ความน่าเชื่อถือ	4.55 $\pm$ 0.63	4.72 $\pm$ 0.75	มากที่สุด
1.1 ให้บริการเริ่มรักษาตามที่ระบุไว้ในใบนัด	4.46 $\pm$ 0.89	4.67 $\pm$ 0.65	มากที่สุด
1.2 มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.61 $\pm$ 0.68	4.78 $\pm$ 0.52	มากที่สุด
1.3 ให้บริการตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก	4.54 $\pm$ 0.77	4.71 $\pm$ 0.59	มากที่สุด
1.4 พนักงานแจ้งให้ทราบถึงวันและเวลาที่เริ่มฉายรังสีครั้งแรกกับท่านได้	4.56 $\pm$ 0.77	4.77 $\pm$ 0.55	มากที่สุด
1.5 ให้บริการฉายรังสีได้ตามช่วงเวลาที่จะนัดในบัตรนัด	4.59 $\pm$ 0.75	4.69 $\pm$ 0.62	มากที่สุด
2. การตอบสนองที่รวดเร็ว	4.44 $\pm$ 0.73	4.58 $\pm$ 0.56	มากที่สุด
2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการรับคืนฉายรังสีครั้งแรก	4.42 $\pm$ 0.88	4.62 $\pm$ 0.67	มากที่สุด
2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการฉายรังสีที่ห้องฉายรังสี	4.46 $\pm$ 0.86	4.63 $\pm$ 0.67	มากที่สุด
2.3 พนักงานให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว	4.48 $\pm$ 0.80	4.63 $\pm$ 0.65	มากที่สุด
2.4 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านเมื่อท่านต้องการ	4.54 $\pm$ 0.79	4.68 $\pm$ 0.61	มากที่สุด
2.5 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการตั้งแต่ยื่นบัตรนัดถึงการพบแพทย์	4.28 $\pm$ 0.89	4.36 $\pm$ 0.81	มากที่สุด
3. การให้ความมั่นใจ	4.59 $\pm$ 0.68	4.77 $\pm$ 0.45	มากที่สุด
3.1 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในด้านรังสีรักษา	4.60 $\pm$ 0.78	4.82 $\pm$ 0.48	มากที่สุด
3.2 ลักษณะบุคลิกของพนักงานมีความเป็นมืออาชีพ	4.59 $\pm$ 0.75	4.74 $\pm$ 0.56	มากที่สุด
3.3 ท่านรู้สึกวางใจกับการให้บริการของพนักงานแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา	4.58 $\pm$ 0.76	4.76 $\pm$ 0.55	มากที่สุด
3.4 พนักงานมีความรู้ที่จะตอบคำถามท่านได้	4.59 $\pm$ 0.73	4.76 $\pm$ 0.51	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง พบว่า อายุของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยพบว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังสูงกว่าผู้ที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เพศ การศึกษา รายได้ ไม่มีความ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง (ต่อ)

ด้าน	ความคาดหวัง Mean $\pm$ SD	การรับรู้ Mean $\pm$ SD	ระดับ
4. การดูแลเอาใจใส่	4.54 $\pm$ 0.71	4.72 $\pm$ 0.50	มากที่สุด
4.1. พนักงานสุภาพ อ่อนน้อมต่อท่านอย่างสม่ำเสมอ	4.63 $\pm$ 0.73	4.79 $\pm$ 0.52	มากที่สุด
4.2. พนักงานบริการท่านอย่างสนใจ เอาใจใส่ และเป็นกันเอง	4.55 $\pm$ 0.83	4.77 $\pm$ 0.55	มากที่สุด
4.3. พนักงานถือผลประโยชน์สูงสุดของท่านเป็นสำคัญ	4.49 $\pm$ 0.82	4.65 $\pm$ 0.70	มากที่สุด
4.4. พนักงานเข้าใจถึงความต้องการของท่าน	4.48 $\pm$ 0.84	4.66 $\pm$ 0.63	มากที่สุด
5. ความเป็นรูปธรรมของสถานบริการ	4.61 $\pm$ 0.69	4.70 $\pm$ 0.45	มากที่สุด
5.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ เครื่องฉายรังสี	4.65 $\pm$ 0.73	4.78 $\pm$ 0.52	มากที่สุด
5.2 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ แก้ว ผู้ป่วยและญาติมีเพียงพอ	0.56 $\pm$ 0.83	4.71 $\pm$ 0.59	มากที่สุด
5.3 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการให้บริการที่ดูสะอาดสวยงาม	4.57 $\pm$ 0.78	4.73 $\pm$ 0.55	มากที่สุด
5.4 ความทันสมัยของระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	4.66 $\pm$ 0.75	4.80 $\pm$ 0.51	มากที่สุด
ภาพรวม	4.54 $\pm$ 0.60	4.70 $\pm$ 0.44	มากที่สุด

สัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับตั้งแต่มัธยมศึกษาขึ้นไป ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ (ตารางที่ 3)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้

ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง สูงกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (ตารางที่ 4)

บทวิจารณ์

ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ แผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรง

พยาบาลมะเร็งลำปาง พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.54 และ 4.70 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้พบว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง ต่างกับผลการศึกษาโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ แสดงถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ⁽⁶⁾ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมของสถานบริการสูงสุด แสดงถึงผู้รับบริการต้องการสถานบริการที่มีความสะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน ไม่แออัด มีเทคโนโลยีในการรักษาที่ทันสมัย เมื่อผู้รับบริการได้มาใช้บริการจริง มีการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด แสดงถึงผู้รับบริการได้ยอมรับถึงศักยภาพความเชี่ยวชาญ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษาทั้งรังสีแพทย์ นักรังสีเทคนิค และพยาบาลรังสีรักษา

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา

ปัจจัย	จำนวน (คน)	ความคาดหวัง		P value	การรับรู้		P value
		Mean	S.D		Mean	S.D	
เพศ				0.88			0.83
- ชาย	66	4.53	0.62		4.69	0.41	
- หญิง	212	4.54	0.60		4.71	4.44	
อายุ (ปี)				0.02*			0.44
- น้อยกว่า 30	10	3.88	0.85		4.50	0.41	
- 31-40	27	4.60	0.32		4.76	0.29	
- 41-50	84	4.53	0.64		4.73	0.36	
- 51-60	91	4.56	0.62		4.67	0.56	
- 61-70	43	4.61	0.56		4.77	0.29	
- ตั้งแต่ 71	23	4.59	0.48		4.65	0.49	
การศึกษา				0.16			0.05*
- ประถมศึกษา	217	4.57	0.59		4.73	0.42	
- ตั้งแต่ระดับมัธยมขึ้นไป	61	4.44	0.62		4.61	4.83	
รายได้ (บาท)				0.95			0.10
- น้อยกว่า 5,000	152	4.54	0.64		4.75	0.37	
- มากกว่า 5,001 ขึ้นไป	97	4.55	0.45		4.64	0.45	

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง

ด้าน	จำนวน	Mean	S.D	Df	t	Sig (2-tailed)
การรับรู้-ความคาดหวัง	278	0.16	0.52	277	5.252	0.000
ความคาดหวัง	278	4.54	0.60			
การรับรู้	278	4.70	0.44			

เทียบกับคุณภาพการบริการจากโรงพยาบาลเอกชน ดังเช่นผลการศึกษาในโรงพยาบาลศิรินครินทร์ และโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ผู้รับบริการมีการรับรู้ในด้านความมั่นใจต่อการบริการเป็นลำดับต้น^(7,8) ส่วนความคาดหวังและการรับรู้ด้านการตอบสนองการบริการที่รวดเร็วมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการให้มีประสิทธิภาพ

มากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาในด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว อาทิ มุ่งเน้นให้แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลามากยิ่งขึ้น การจัดลำดับการให้บริการให้ชัดเจน การลดระยะเวลาการรอคอยในขั้นตอนต่างๆ เป็นต้น

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้ จากการศึกษา ช่วงอายุของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยพบว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังสูงกว่าผู้ที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี และพบว่าระดับการศึกษาของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับตั้งแต่มัธยมศึกษาขึ้นไป สอดคล้องกับการศึกษากลุ่มงานผู้ป่วยนอก สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีพบว่าอายุมีผลต่อความคาดหวัง และการศึกษามีผลต่อการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)⁽⁹⁾ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุในวัยทำงานมีหน้าที่ ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวและสังคมมากกว่ากลุ่มเยาวชน จึงมีความคาดหวังในการรับบริการรักษาโรคมะเร็งที่ดี และต้องการหายจากโรคมะเร็ง ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกันที่มีผลต่อการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ อาจเป็นผลเนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง จะมีการค้นคว้าข้อมูลการรักษามากกว่ากลุ่มอื่น และมีความคาดหวังสูงต่อคุณภาพการบริการ อีกทั้งยังมีประสบการณ์ในการรับบริการจากโรงพยาบาลหลายๆ แห่ง

ทำให้ต้องการคุณภาพในการรับบริการที่มากกว่า ดังนั้นบุคลากรควรมีการให้ข้อมูลและปฏิบัติแก่ผู้รับบริการอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมกัน

ข้อสรุป

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานโดยมุ่งเน้นการลดระยะเวลารอคอยในการรับบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้ป่วยมะเร็งที่เข้าร่วมในการศึกษาครั้งนี้ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ความร่วมมือในการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณโรงพยาบาลมะเร็งลำปาง ที่สนับสนุนงบประมาณในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

1. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์. การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) : มิติใหม่ของโรงพยาบาลในยุคปัจจุบัน. วารสารการพัฒนารัพยากรมนุษย์. 2552; 1: 277-291.
2. พรชัย ดีไพศาลสกุล ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล. Veridian E-Journal, SU [on line]. 2013 [cited 2014 Dec 1]; 6 (1), Available from: <http://www.ejournal.su.ac.th/upload/592.pdf>
3. โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง. รายงานประจำปี 2556. โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง. 2556: 15
4. Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing. 1985; 49: 41-50
5. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. SERQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of retailing .1988; 64:12-40.
6. กนกพร สิลาทะพันธ์, พัชญา มาลีศรี และ ปารณนา ปุณณกิติเกษม. การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. 2554; 34(4)
7. ธนวัฒน์ วนิชวัฒนา. ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ป่วยประกันสังคมประเภทผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิรินครินทร์. 2546
8. ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ ปารยทิพย์ ธนาธิปไตยนนท์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร KRU Research Journal. 2554; 10: 160-172
9. จรรยา พรหมมาลี, สวาทวี เทียนชัย,ทรงศิริ นิลจุลกะ และ ศรีศุภลักษณ์ สิงคาลวนิช. คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่กลุ่มงานการบริการผู้ป่วยนอกสถาบันสุขภาพเด็กมหาราชินี. กุมารเวชสาร 2551,15:259-268

