

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ สถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ Expectations and Perceptions of Service Users toward the Service Quality in Naval Primary Health Care Units

ชุตินา กิจปาโล* ศศิธร ลายเมฆ** ปรัชญานันท์ เทียงจรรยา***

Chutima Kitpalo,* Sasithorn Laimek,** Pratyman Thiangchanya***

* นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล) คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จ.สงขลา

* Student in Master of Nursing Science Program (Nursing Administration), Faculty of Nursing,
Prince of Songkla University, Songkhla Province

, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จ.สงขลา

,* Faculty of Nursing, Prince of Songkla University, Songkhla Province

** Corresponding Author: sasithorn.l@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ และเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการที่สถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ 3 แห่ง จำนวน 450 คน โดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปและปัญหา/ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 2) คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ 3) คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ปรับจากแบบประเมิน SERVQUAL 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และ 5) รู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติ Wilcoxon signed-rank test

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.38, SD = 0.50) 2) ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.42, SD = 0.49) 3) การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยอายุและประเภทการใช้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ

Received: May 23, 2025; Revised: August 25, 2025; Accepted: September 2, 2025

ผลการศึกษานำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือให้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดี

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพบริการ สถานพยาบาลปฐมภูมิ

Abstract

This descriptive research aimed to examine the level of service quality based on the expectations and perceptions of service users at Naval Primary Health Care Units and compare the expectations and perceptions regarding the service quality. The sample consisted of 450 service users from three Naval Primary Health Care Units, using a questionnaire that included: (1) demographic questions and problems or suggestions for improving service quality; (2) service quality expectation questions; and (3) service quality perception questions. The second and third sections of the questionnaire were modified from the SERVQUAL questionnaire on five dimensions: (1) tangibility; (2) reliability; (3) responsiveness; (4) assurance; and (5) empathy. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and the Wilcoxon signed-rank test to compare the expectations and perceptions of service quality.

The research findings showed that: (1) the overall level of expectations of service quality at the Naval Primary Health Care Units was at the highest level (Mean = 4.38, SD = 0.50); (2) the overall level of perceptions of service quality at the Naval Primary Health Care Units was at the highest level (Mean = 4.42, SD = 0.49); and (3) there was a statistically significant difference between the perceptions of service quality and the expectations at the .01 level. Considering differences in age and purpose of using the service, it was found that the mean score of the quality of service perception was higher than the quality of service expectation.

The findings can be used to improve service quality at the Naval Primary Health Care Units to better align with users' expectations and to maintain high service standards.

Keywords: expectations, perceptions, service quality, primary health care units

ความเป็นมาและความสำคัญ ของปัญหา

จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งพัฒนาระบบสุขภาพปฐมภูมิให้เข้มแข็ง มีคุณภาพทั่วถึงและยั่งยืน โดยกำหนดให้ประชาชนทุกครอบครัวมีหมอประจำตัว 3 คน พร้อมส่งเสริมแนวทางการดูแลสุขภาพแบบ “ดูแลใกล้ตัว ใกล้บ้าน ใกล้ใจ”¹ เพื่อลดการเดินทาง ลดความแออัดในโรงพยาบาล

ขนาดใหญ่ และส่งเสริมการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมในชุมชน กรมแพทย์ทหารเรือจึงนำแนวทางนี้มาพัฒนาสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิให้มีมาตรฐานคุณภาพสอดคล้องกับเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข โดยเน้น 9 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ ด้านที่ 2 ด้านการบริการสุขภาพ ด้านที่ 3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 5 ด้านความปลอดภัย ด้านที่ 6

ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และสาธารณสุข
ด้านที่ 7 ด้านระบบสนับสนุนบริการที่สำคัญ ด้านที่ 8
ด้านสุศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพ และด้านที่ 9
ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์²

สถานพยาบาลปฐมภูมิของกองทัพเรือมี
หน้าที่หลักในการดูแลสุขภาพของกำลังพล ครอบครัว
และขยายการบริการสู่ประชาชนในพื้นที่ โดยระบบ
บริการสุขภาพของกองทัพเรือแบ่งออกเป็น 2 ด้านหลัก
ได้แก่ ระบบเพื่อความพร้อมของกำลังพล และ
ระบบบริการเพื่อสวัสดิการที่ครอบคลุมสิทธิการ
รักษาพยาบาลของกำลังพล ครอบครัว และประชาชน
ทั่วไป การดำเนินงานจึงให้ความสำคัญกับการเข้าถึง
บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ และเหมาะสม
กับบริบทภารกิจของกองทัพเรือ³ ซึ่งแม้สถานพยาบาล
ปฐมภูมิกองทัพเรือหลายแห่งผ่านการรับรองจาก
หน่วยงานคุณภาพ เช่น HPH NQC ของกรมอนามัย
กระทรวงสาธารณสุข แต่เนื่องจากมีการดำเนินงาน
ในหลายพื้นที่และความหลากหลายของระดับบริการ
ทำให้การบริหารจัดการยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
ทั้งหมด³ กรมแพทย์ทหารเรือจึงได้จัดตั้งคณะทำงาน
เพื่อพัฒนาแนวทางมาตรฐานสถานพยาบาลปฐมภูมิ
เฉพาะสำหรับกองทัพเรือ เพื่อเป็นกรอบสำหรับการ
ยกระดับคุณภาพบริการให้มีความเป็นระบบและ
สอดคล้องกันทั่วประเทศ³

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความ
คาดหวังของผู้รับบริการสามารถส่งผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการได้⁴ ส่วนการรับรู้ คือ การประมวลผลข้อมูล
จากประสบการณ์จริง ซึ่งอาจไม่ตรงกับความคิดเห็น
เสมอไป⁵ โดยทั่วไปแล้วผู้รับบริการทุกคนย่อมมี
ความคาดหวังว่า เมื่อเจ็บป่วยและเข้ารับบริการ
ในโรงพยาบาลจะต้องได้รับการดูแลที่มีคุณภาพและ
ได้มาตรฐาน อย่างไรก็ตามปัจจุบันสถานพยาบาลปฐมภูมิ
ประสบปัญหาจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
ในขณะที่จำนวนบุคลากรทางการแพทย์มีจำกัด
ส่งผลให้เวลาที่ใช้ในการตรวจรักษามีความล่าช้า
ภาระงานของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น และไม่สามารถ

ให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพ
ของบริการและก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในกลุ่ม
ผู้รับบริการ⁶ ที่ผ่านมางานวิจัยส่วนใหญ่เกี่ยวกับ
ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ มักมุ่งเน้น
ศึกษาภายในสถานพยาบาลปฐมภูมิของกระทรวง
สาธารณสุขและโรงพยาบาลเอกชน ขณะที่ยังไม่มี
การศึกษาที่ครอบคลุมถึงสถานพยาบาลปฐมภูมิใน
สังกัดกระทรวงกลาโหมโดยเฉพาะ กรมแพทย์ทหารเรือ
ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของสถานพยาบาลปฐมภูมิ
ซึ่งมีบทบาทใกล้ชิดกับชุมชนและมุ่งมั่นที่จะพัฒนา
ระบบบริการปฐมภูมิอย่างต่อเนื่อง³ จึงได้เลือกศึกษา
ในสถานพยาบาลที่ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการ
ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการรักษาเบื้องต้น
ได้แก่ โรงพยาบาลฐานทัพเรือสงขลา ทัพเรือภาคที่ 2
โรงพยาบาลฐานทัพเรือพังงา ทัพเรือภาคที่ 3 และ
โรงพยาบาลโรงเรียนนายเรือ ทั้งนี้เนื่องจาก
สถานพยาบาลปฐมภูมิถือเป็นจุดบริการด่านแรกที่
ผู้ป่วยมักเลือกเข้ารับบริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วย
โดยคำนึงถึงความสะดวกและระยะทางที่ใกล้ที่สุด
จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพบริการ
ของสถานพยาบาลปฐมภูมิให้ตอบสนองต่อความต้องการ
และความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล
ปฐมภูมิกองทัพเรือจึงจำเป็นต้องมีการประเมิน
คุณภาพบริการจากความคาดหวังและการรับรู้ของ
ผู้รับบริการ เพื่อนำมาจัดบริการที่สามารถตอบสนอง
ต่อความต้องการจริง ลดความแออัดในโรงพยาบาล
ขนาดใหญ่ และยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน
ในการใช้บริการจากหน่วยงานทหาร การดำเนินงาน
เชิงรุกของกรมแพทย์ทหารเรือจึงเป็นแนวทางสำคัญ
ที่ไม่เพียงรองรับนโยบายรัฐเท่านั้น แต่ยังยกระดับ
ศักยภาพระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิให้ครอบคลุม
และยั่งยืนในระยะยาว โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL
ในการประเมินคุณภาพบริการของการบริการทาง
การแพทย์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เป็นยอมรับในระดับสากล
มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม

ของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ โดยผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถนำมาปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น⁷

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปทุมภูมิกองทัพเรือโดยรวมและจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทการใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปทุมภูมิกองทัพเรือโดยรวมและจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทการใช้บริการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปทุมภูมิกองทัพเรือ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ⁸ ซึ่งเห็นความสำคัญของคุณภาพบริการ โดยพิจารณาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของการบริการ จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่เป็นผลจากประสบการณ์ในการมารับบริการ ถ้าผลที่ได้พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ลูกค้าน่าจะเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการและไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก หรือหากบริการที่ได้รับดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังจะถือว่าบริการนั้นๆ มีคุณภาพ ซึ่งสามารถประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการก่อนเข้ารับบริการและประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหลังเข้ารับบริการโดยนำเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของสถานพยาบาล

ปทุมภูมิกองทัพเรือ ตามองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้
1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพและบุคลิกของผู้ให้บริการ
2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องแม่นยำ
3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีความสนใจในการให้บริการและช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา
4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ทำให้มีความมั่นใจในการรับบริการ และ 5) ด้านรู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหาหลังเข้ารับบริการ นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการสถานพยาบาลปทุมภูมิกองทัพเรือ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ ผู้มารับบริการที่สถานพยาบาลปทุมภูมิกองทัพเรือ แผนกตรวจผู้ป่วยนอก (Out Patient Department: OPD) 3 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลฐานทัพเรือสงขลา ทัพเรือภาคที่ 2 โรงพยาบาลฐานทัพเรือพังงา ทัพเรือภาคที่ 3 และโรงพยาบาลโรงเรียนนายเรือ จากฐานข้อมูลสถิติผู้รับบริการสถานพยาบาลปทุมภูมิ ทั้ง 3 แห่ง มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 37,226 คน⁹

กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane¹⁰ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน เพื่อป้องกันการสูญหายและการตอบข้อมูล แบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในการเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 10¹¹ โดยเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโรงพยาบาลละ 150 คน ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2567 เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria) มีสัญชาติไทย สมใจและยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย เข้ารับบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ ห้องรังสีวิทยา ห้องพยาธิวิทยา ห้องฉุกเฉิน

และแผนกทันตกรรม เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria) เข้ารับการรักษาด้วยภาวะฉุกเฉิน ที่ต้องได้รับการส่งต่อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิการรักษา เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งมารับบริการ และประเภทการใช้บริการ เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 9 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ เกี่ยวกับปัญหา ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการเข้ารับบริการที่ต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล ปฐมภูมิกองทัพเรือ

ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการของสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ ที่ผู้วิจัยได้ปรับจากเครื่องมือประเมินคุณภาพของ SERVQUAL คำถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) จำนวน 30 ข้อ ตามองค์ประกอบ 5 ด้าน แปลความหมายของผลค่าเฉลี่ย¹² ดังนี้ 1) 4.21 - 5.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังหรือการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด 2) 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังหรือการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมาก 3) 2.61 - 3.40 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังหรือการรับรู้ต่อคุณภาพบริการปานกลาง 4) 1.81 - 2.60 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังหรือการรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อย และ 5) 1.00 - 1.80 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังหรือการรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตรวจสอบคุณภาพโดยการหาค่าความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) = 0.94 ตรวจสอบค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยทดลองใช้กับผู้รับบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

วิเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้ค่าเท่ากับ 0.97 และส่วนที่ 3 ได้ค่าเท่ากับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งหนังสือราชการไปยังผู้อำนวยการของแต่ละโรงพยาบาล และขอผู้ประสานงานแต่ละ 1 คน เพื่อชี้แจงขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนส่งแบบสอบถามให้ทางไปรษณีย์ ส่งแบบสอบถามให้ผู้ประสานงานของแต่ละโรงพยาบาล เพื่อแจกให้กับผู้ที่มารับบริการที่แผนกตรวจผู้ป่วยนอก สุ่มเลือกผู้รับบริการทุกๆ 3 คน นับลำดับผู้รับบริการจากจุดคัดกรอง จำนวน 5 คน ต่อวัน จนครบ 150 คนต่อโรงพยาบาล โดยไม่ซ้ำกัน ซึ่งจะแจกทั้งหมด 2 ชุด คือ ชุดแรกเป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นคุณภาพบริการก่อนเข้ารับบริการให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลขณะรอตรวจ เมื่อทำแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วให้นำแบบสอบถามชุดที่ 1 มาส่งคืนให้กับผู้ประสานงานตรวจสอบความเรียบร้อย และแจกแบบสอบถามชุดที่สองหลังเข้ารับบริการ โดยจะให้กรอกข้อมูลขณะนั่งรอรับยาและชำระเงิน เมื่อทำแบบสอบถามชุดที่ 2 เรียบร้อยแล้วจึงส่งคืนให้กับผู้ประสานงาน เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม หลังจากได้รับแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วน ได้แบบสอบถามกลับ 450 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและนำผลการวิเคราะห์มาจัดทำและนำเสนอรายงานวิจัยดังกล่าวแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลและการวิเคราะห์ต่อไป

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการศูนย์จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ รหัสหนังสือรับรอง PSU IRB 2024 - St - Nur - 034 (Internal) วันที่รับรอง 22 ตุลาคม 2567 ถึง วันที่ 22 ตุลาคม 2569 และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

กรมแพทยทหารเรือ เอกสารรับรองเลขที่ COA-NMD-REC 024/67 วันที่รับรอง 3 กันยายน 2567 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2568 ผู้วิจัยชี้แจงการพิทักษ์สิทธิให้แก่กลุ่มตัวอย่างทราบ มีการแนบเอกสารการพิทักษ์สิทธิไปพร้อมกับแบบสอบถามชุดที่ 1 เพื่อแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย พร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงสิทธิของกลุ่มตัวอย่างในการตอบรับหรือปฏิเสธเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้โดยไม่มีผลกระทบต่อกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่มีกุญแจล็อก และเก็บไฟล์เอกสารไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนตัว มีการตั้งรหัสการเข้าถึงข้อมูลและจะทำลายเอกสารและไฟล์ทิ้งเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยเป็นเวลา 2 ปี จะรักษาข้อมูลที่ได้เป็นความลับ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง และจะนำเสนอข้อมูลในลักษณะภาพรวมโดยไม่เปิดเผยหรือพาดพิงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และปัญหา ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อการเข้ารับบริการ ที่ต้องการ

ให้ปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Wilcoxon signed-rank test เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงไม่ปกติ

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 80 อยู่ในช่วงอายุ 18 - 40 ปี ร้อยละ 59.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 39.3 ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการกองทัพเรือ ร้อยละ 53.1 มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 31.6 ใช้สิทธิการรักษากรมบัญชีกลาง ร้อยละ 67.3 ส่วนมากเข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 74 โดยเข้ารับการรักษาเมื่อมีอาการเจ็บป่วย ร้อยละ 50.7 ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเข้ารับบริการ คือ เดินทางสะดวกและสถานที่สะดวกสบาย ร้อยละ 81.6 และ ร้อยละ 47.8 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n = 450)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	360	80.0
หญิง	90	20.0
อายุ (ปี)		
18 - 40 (วัยรุ่น)	267	59.3
41 - 60 (วัยกลางคน)	145	32.2
60 ขึ้นไป (วัยผู้สูงอายุ)	38	8.5
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	26	5.8
มัธยมศึกษา/ ปวช.	157	34.9
อนุปริญญา/ ปวส.	90	20.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	177	39.3



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n = 450) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการกองทัพเรือ	239	53.1
กำลังพลกองทัพเรือ	118	26.2
นอกสังกัดกองทัพเรือ	93	20.7
รายได้ (บาท)		
น้อยกว่า 15,000	142	31.6
15,001 - 20,000	86	19.1
20,001 - 25,000	68	15.1
25,001 - 30,000	61	13.5
30,001 - 35,000	49	10.9
35,001 - 40,000	27	6.0
มากกว่า 40,000	17	3.8
สิทธิการรักษา		
กรมบัญชีกลาง	303	67.3
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า/บัตรทอง (กรมแพทยทหารเรือ)	90	20.0
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)	19	4.2
ชำระเงินเอง	19	4.2
ประกันสังคม	16	3.6
อื่นๆ	3	0.7
จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ		
มากกว่า 2 ครั้ง	333	74.0
2 ครั้ง	46	10.2
ครั้งแรก	71	15.8
ครั้งแรก	71	15.8
ประเภทการใช้บริการ		
ตรวจสุขภาพประจำปี	222	49.3
รักษาอาการเจ็บป่วย	228	50.7
เหตุผลในการเข้ารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เดินทางสะดวก	367	81.6
สถานที่สะดวกสบาย	215	47.8
พฤติกรรมบริการที่ดี	174	38.7
บริการรวดเร็วทันใจ	173	38.4
ไวใจในการบริการ	153	34.0
อื่นๆ	10	2.2

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อการเข้ารับบริการที่ต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลปฐมนุรักษ์กองทัพเรือ

1. ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์ พบว่า อุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต และจุดให้บริการน้ำดื่มน้อยเกินไป

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละห้องไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้รับบริการจำนวนมาก

3. สถานที่ให้บริการ มีข้อเสนอแนะว่า ควรขยายพื้นที่ของโรงพยาบาลให้กว้างมากขึ้น

2. ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.38, SD = 0.50) โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านรู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ (Mean = 4.44, SD = 0.53) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Mean = 4.43, SD = 0.54) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Mean = 4.38, SD = 0.52) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Mean = 4.37, SD = 0.55) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Mean = 4.33, SD = 0.53) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมนุรักษ์กองทัพเรือ จำแนกโดยรวมและรายด้าน (n = 450)

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ	Mean	SD	ระดับ
ด้านรู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	4.44	0.53	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	4.43	0.54	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.38	0.52	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.37	0.55	มากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.33	0.53	มากที่สุด
รวม	4.38	0.50	มากที่สุด

3. ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า อายุ 18 - 40 ปี (Mean = 4.44, SD = 0.46) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (Mean = 4.52, SD = 0.48) ข้าราชการกองทัพเรือ (Mean = 4.42, SD = 0.48) และการตรวจสุขภาพประจำปี (Mean = 4.43, SD = 0.47) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมนุรักษ์กองทัพเรือ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการใช้บริการ (n = 450)

ข้อมูลทั่วไป	Mean	SD	ระดับ
อายุ			
อายุ 18 - 40 ปี	4.44	0.46	มากที่สุด
อายุ 41 - 60 ปี	4.34	0.55	มากที่สุด
อายุ 60 ปีขึ้นไป	4.14	0.51	มาก



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาล
ปฐมภูมิกองทัพเรือ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการใช้บริการ (n = 450) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	Mean	SD	ระดับ
ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	4.52	0.48	มากที่สุด
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.45	0.54	มากที่สุด
อนุปริญญา/ปวส.	4.30	0.50	มากที่สุด
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.35	0.47	มากที่สุด
อาชีพ			
ข้าราชการกองทัพเรือ	4.42	0.48	มากที่สุด
กำลังพลกองทัพเรือ	4.41	0.48	มากที่สุด
นอกสังกัดกองทัพเรือ	4.25	0.56	มากที่สุด
ประเภทการใช้บริการ			
ตรวจสุขภาพประจำปี	4.43	0.47	มากที่สุด
รักษาอาการเจ็บป่วย	4.34	0.53	มากที่สุด

4. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.42, SD = 0.49) โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านรู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ (Mean = 4.44, SD = 0.52) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Mean = 4.43, SD = 0.56) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Mean = 4.42, SD = 0.52) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Mean = 4.42, SD = 0.51) ตามด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Mean = 4.40, SD = 0.51) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิ
กองทัพเรือ จำแนกโดยรวมและรายด้าน (n = 450)

การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ	Mean	SD	ระดับ
ด้านรู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	4.44	0.52	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	4.43	0.56	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.42	0.51	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.42	0.52	มากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.40	0.51	มากที่สุด
รวม	4.42	0.49	มากที่สุด

5. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า อายุ 18 - 40 ปี (Mean = 4.48, SD = 0.49) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวส. (Mean = 4.53, SD = 0.50) ข้าราชการกองทัพเรือ (Mean = 4.46, SD = 0.50) และการตรวจสุขภาพประจำปี (Mean = 4.47, SD = 0.48) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิ กองทัพเรือ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการใช้บริการ (n = 450)

ข้อมูลทั่วไป	Mean	SD	ระดับ
อายุ			
อายุ 18 - 40 ปี	4.48	0.49	มากที่สุด
อายุ 41 - 60 ปี	4.37	0.52	มากที่สุด
อายุ 60 ปีขึ้นไป	4.17	0.34	มาก
ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	4.51	0.47	มากที่สุด
มัธยมศึกษา/ ปวส.	4.53	0.50	มากที่สุด
อนุปริญญา/ ปวช.	4.36	0.50	มากที่สุด
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.33	0.47	มากที่สุด
อาชีพ			
ข้าราชการกองทัพเรือ	4.46	0.50	มากที่สุด
กำลังพลกองทัพเรือ	4.41	0.49	มากที่สุด
นอกสังกัดกองทัพเรือ	4.33	0.48	มากที่สุด
ประเภทการใช้บริการ			
ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	4.47	0.48	มากที่สุด
รักษาอาการเจ็บป่วย	4.37	0.50	มากที่สุด

6. การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิ กองทัพเรือ โดยใช้สถิติ Willcoxon signed-rank test ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -2.776$, $p = .005$) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิ กองทัพเรือ (n = 450)

		N	Mean Rank	Sum of Rank	Willcoxon signed rank test	
					Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
การรับรู้	Negative Ranks	134 ^a	183.20	24549.00	-2.776 ^b	.005
ความคาดหวัง	Positive Ranks	210 ^b	165.67	34791.00		
	Ties	106 ^c				
	Total	450				

a การรับรู้ < ความคาดหวัง, b การรับรู้ > ความคาดหวัง, c การรับรู้ = ความคาดหวัง

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความ

คาดหวังต่อคุณภาพบริการของสถานพยาบาลปฐมภูมิ กองทัพเรืออยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.38, SD = 0.50) โดยเฉพาะในกลุ่มกำลังพลและครอบครัวที่สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และครอบคลุม



เนื่องจากสถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัยและสถานที่ปฏิบัติงาน และมีบทบาทสำคัญในการเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพของกำลังพล³

ในกลุ่มผู้รับบริการอายุ 18-40 ปี (ร้อยละ 59.3) พบว่า มีระดับความคาดหวังมากที่สุด (Mean = 4.44, SD = 0.46) ในขณะที่กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังน้อยที่สุด (Mean = 4.14, SD = 0.51) อาจเกิดจากช่วงอายุ 18 - 40 ปี ยังไม่มีประสบการณ์เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่นมากนัก พบว่า วัยนี้มักเข้าถึงบริการสุขภาพน้อยกว่ากลุ่มอื่นเพราะขาดข้อมูล¹³ เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 39.3) และทุกระดับการศึกษามีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ซึ่งให้เห็นว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ¹⁴ เมื่อพิจารณาจากอาชีพ พบว่า กลุ่มข้าราชการกองทัพเรือเป็นกลุ่มหลักที่เข้ารับบริการ (ร้อยละ 53.1) และมีคะแนนความคาดหวังมากที่สุด (Mean = 4.42, SD = 0.48) ผู้รับบริการนอกสังกัดกองทัพเรือแม้มีสัดส่วนน้อย (ร้อยละ 20.7) แต่พบว่า กลุ่มนี้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (Mean = 4.25, SD = 0.56) อาจเกิดจากรับรู้ว่าสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี นอกจากนี้ยังมีความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 81.6) ความสะดวกสบายของสถานที่ (ร้อยละ 47.8) และการไม่ต้องลางานเพื่อเข้ารับบริการ ประเภทบริการ พบว่า มีการใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปี (ร้อยละ 49.3) และการรักษาโรคทั่วไป (ร้อยละ 50.7) สะท้อนถึงบทบาทของสถานพยาบาลปฐมภูมิที่ให้บริการทั้งด้านส่งเสริมสุขภาพและการรักษาเบื้องต้นอย่างครอบคลุม ส่วนด้านสิทธิการรักษา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิกรมบัญชีกลาง (ร้อยละ 67.3) ซึ่งครอบคลุมกับค่ารักษาพยาบาลที่สามารถเข้ารับบริการได้ ยกเว้นในบางกรณี เช่น ยานอวกาศ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการมากกว่า 2 ครั้ง (ร้อยละ 74) ซึ่งประสบการณ์

ดังกล่าวมีผลโดยตรงต่อระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ โดยผู้รับบริการย่อมคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลที่ดี มีมาตรฐาน และเหมาะสมกับความต้องการของตนเองที่เคยได้รับ

จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน สถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่ผ่านมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขจึงต้องให้การบริการที่ดี⁷ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี ที่มีมาตรฐาน¹⁵ ปัจจุบันผู้รับบริการมีความรู้มากขึ้น ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ทำให้เกิดการเปรียบเทียบของสถานพยาบาลเพื่อเลือกเข้ารับบริการที่ดีที่สุด¹⁶ โดยด้านที่พบว่ามีความความหวังมากที่สุด คือ ด้านรู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ^{17,18} เนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะให้การบริการด้วยความสุภาพ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ได้รับการดูแลช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายสาเหตุและแนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมได้ดี สถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้ในระดับสูง ด้วยความพร้อมด้านสถานที่ บุคลากร และระบบบริการที่มีมาตรฐาน และควรพัฒนาต่อเนื่องให้สอดคล้องกับบริบทของผู้ใช้บริการที่หลากหลายเพื่อสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจอย่างยั่งยืน

2. ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรืออยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.42, SD = 0.49) โดยความใกล้ชิดกับสถานพยาบาล การคุ้นเคยกับบุคลากร และพฤติกรรมบริการที่ดี (ร้อยละ 34) ผู้รับบริการมีความเข้าใจในบริบทของสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ ทั้งในด้านการกิจและข้อจำกัดในการดำเนินงาน ซึ่งแตกต่างจากโรงพยาบาลรัฐที่มักเผชิญกับความแออัดและข้อจำกัดด้านบุคลากร¹⁹

นอกจากนี้ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการที่รวดเร็ว (ร้อยละ 38.4) และความเอาใจใส่ผู้ป่วย ส่งผลต่อการรับรู้ด้านคุณภาพโดยผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการระหว่างปีงบประมาณ 2564 - 2566 พบว่าอยู่ในระดับเกินเกณฑ์มาตรฐานทุกปี^{9,20,21}

ผลการศึกษาครั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ อายุ 18 - 40 ปี มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับความเร็วและความไม่ซับซ้อนของบริการ ซึ่งว่าวินนี้ให้ความสำคัญกับความคุ้นเคยของผู้ให้บริการมากกว่ามาตรฐานทางวิชาชีพ²² และพบว่า ผู้รับบริการทุกระดับการศึกษารับรู้คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ¹⁴ เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและกำลังพลกองทัพเรือ (ร้อยละ 79.3) ซึ่งมีความคุ้นเคยกับสถานพยาบาลและบุคลากร ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย และตอบสนองต่อความต้องการได้ดี²³ อีกทั้งอาชีพข้าราชการยังสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพดีกว่ากลุ่มอาชีพอื่น²⁴ เมื่อพิจารณาจากประเภทการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งเป็นนโยบายภาคบังคับของกองทัพเรือ โดยแม้สถานพยาบาลจะมีขนาดเล็ก แต่สามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามมาตรฐาน ผ่านการประเมินคุณภาพจากกระทรวงสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง พบว่าหน่วยงานที่ได้รับการรับรองคุณภาพย่อมเป็นหน่วยงานที่มีระดับคุณภาพการบริการที่ดี มีการกำกับ การดูแล ติดตาม และพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการและการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ²⁵ ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง (ร้อยละ 74) มีระดับการรับรู้สูง แสดงถึงผลของการสั่งสมประสบการณ์ต่อการประเมินคุณภาพบริการ^{26,28} นอกจากนี้เหตุผลหลักที่ผู้รับบริการเลือกสถานพยาบาลแห่งนี้ คือ ความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 81.6) ความสะอาดสบายของสถานที่ (ร้อยละ 47.8) และการบริการที่รวดเร็ว (ร้อยละ 38.4)

แสดงให้เห็นว่า ความสะดวก ความไม่แออัด และการบริการที่รวดเร็วส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพที่สูงกว่าความคาดหวัง^{6,15,29}

จะเห็นได้ว่าการศึกษานี้ การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการในสถานพยาบาล ปฐมภูมิกองทัพเรืออยู่ในระดับสูงจากปัจจัยหลายด้าน ทั้งความคุ้นเคย ความรวดเร็ว ความสะดวกในการเข้าถึง ประสบการณ์ในการใช้บริการ และมาตรฐานการให้บริการที่ได้รับการประเมินอย่างต่อเนื่อง

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ สถานพยาบาล ปฐมภูมิกองทัพเรือ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของสถานพยาบาล ปฐมภูมิกองทัพเรือสูงกว่าความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่าคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในด้านการรู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการที่ได้รับคำแนะนำเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากผู้ให้บริการมีความใกล้ชิดและคุ้นเคยกับผู้รับบริการ มีความสนใจและรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน เข้าใจธรรมชาติของแต่ละคนและสามารถสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ อาจเนื่องจากผู้รับบริการอาจจะพิจารณาว่าสถานพยาบาลปฐมภูมิ กองทัพเรือยังมีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ยังไม่ทันสมัย เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น

ลักษณะการบริการที่เน้นความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมากที่สุดได้ เช่น การให้คำแนะนำ เข้าใจปัญหาสุขภาพของแต่ละคน และการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เน้นบทบาทของผู้ให้บริการในการรับฟังและตอบสนองต่อความต้องการของ



ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม^{27,30} ผลการศึกษาต่างจากการศึกษาของ เบญจวรรณ มาฆะลักษณะ¹⁶ ที่พบว่าด้านนี้ได้รับคะแนนต่ำ ด้วยในโรงพยาบาลที่มีภาระงานสูง ทำให้บุคลากรไม่สามารถดูแลผู้ป่วยได้ทั่วถึงและขาดความเห็นอกเห็นใจ อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ยังพบจุดที่ควรได้รับการพัฒนา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งหมายถึงความพร้อมของสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ผู้รับบริการมองว่ายังไม่ทันสมัยหรือเพียงพอ เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่พบว่าผู้รับบริการในโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กให้คะแนนด้านนี้ต่ำ³¹

จากผลการวิจัย สะท้อนว่าแม้สถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือจะมีจุดแข็งด้านการให้บริการด้วยความเข้าใจและเอาใจใส่ แต่ยังคงพัฒนาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการให้ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามแนวทางการขยายขีดความสามารถในการให้บริการของกรมแพทยทหารเรือในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กรมแพทยทหารเรือ ควรสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เพียงพอและมีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

1. Department Of Health Service Support. “3 doctors: every Thai family has three personal health care providers”. [Internet]. [cited 2022 Oct 12]. Available from: <https://prgroup.hss.moph.go.th>. (in Thai).
2. NMD Performance Development Center. Strategic plan of the Naval Medical Department, 2022–2025. [Internet]. [cited 2022 Oct 20]. <https://strategy.nmd.go.th>. (in Thai).
3. Health Welfare Division, Naval Medical Department. Health service system of the Royal Thai Navy. [Internet]. [cited 2022 Oct 12]. Available from: <https://phisweb.nmd.go.th>. (in Thai).
4. Vroom V. Work and motivation. New York: Wiley and Sons; 1964.

เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

2. ผู้บริหารสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนประเมินคุณภาพด้านกายภาพและด้านอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถวางแผนพัฒนาเชิงระบบและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้เหมาะสม

3. ด้านรู้จักเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ผู้บริหารสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ นำข้อมูลไปพัฒนาแนวทางในการให้บริการแบบเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ยึดหลักความเข้าใจบริบทและความต้องการเฉพาะบุคคล เชื่อมโยงไปยังการให้บริการด้านอื่นๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการรอบด้าน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเชิงทำนายเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกรมแพทยทหารเรือ สถานพยาบาลปฐมภูมิกองทัพเรือ คณะพยาบาลศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการให้ความสนับสนุนการทำวิจัยชิ้นนี้เสมอมา



5. Schacter DL, Gilbert DT, Wegner DM, Hood BM. Psychology: briefer version. New York: Worth Publishers; 2011.
6. Intasri C, Tanvatanakul V. Expectations and satisfactions of clients on the service system of outpatient department in one public hospital of Chachoengsao province. Research and Development Health System Journal 2022;15(3):128-41. (in Thai).
7. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. Int J Environ Res Public Health 2022;19(13):7831.
8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 1988;64(1):12-40.
9. Health Welfare Division, Naval Medical Department. Medical report of the Royal Thai Navy, 2023. [Internet]. [cited 2022 Oct 12]. Available from: <https://www.nmd.go.th/mainpage/wpcontent/uploads/reports/2566/>. (in Thai).
10. Yamane T. Statistics: an introductory analysis. New York: Harper & Row; 1973.
11. Polit DF, Beck CT. Generalization in quantitative and qualitative research: myths and strategies. Int J Nurs Stud 2010;47(11):1451-8.
12. Rueanggraphan C. Basic statistics. 2nd ed. Khon Kaen: Department of Statistics, Faculty of Science, Khon Kaen University; 2015. (in Thai).
13. Chomnirat W, Kanrussamee P, Chaiyapoom N, Jaitieng A. Health service and access to health service of teenage in Muang district, Khon Kaen province. Journal of Nursing and Health Care 2019;37(3):240-8. (in Thai).
14. Padungkit A, Sitakalin P. The customers' perceptions and expectations of service quality at a private dental clinic in Roi Et province. Academic Journal of Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus 2022;11(1):85-97. (in Thai).
15. Onkliang P, Sitakalin P, Supannatas S. Expectations and perceptions of services receptions on the services quality of 120 bed sizes community hospital, Nakhon Si Thammarat. Journal of Southern Technology 2020;13(2):63-74. (in Thai).
16. Makaluck B. Expectation and perception of patients regarding to service quality, inpatient department, Napalai hospital. Hua Hin Sook Jai Klai Kangwon Journal 2018;3(2):19-27. (in Thai).
17. Rattanawicha S, Lertpongprasert S. Service quality expectations and perceptions of the insured at Kasemrad hospital, Rattanaibeth, Nonthaburi province. Journal of Administration and Social Science Review 2022;5(5):1-10. (in Thai).

18. Amnardruangrith C. Service quality expectations and perceptions of service users in physical therapy units, Department of Rehabilitation, Phra Nakhon Si Ayutthaya hospital. TUH Journal online 2018;3(2):16-28. (in Thai).
19. Sornsawang A. The effect of the practice guideline of waiting time service of outpatient department, King Narai hospital. Journal of Health and Environmental Education 2021;6(4):181-9. (in Thai).
20. Health Welfare Division, Naval Medical Department. Medical report of the Royal Thai Navy, 2021. [Internet]. [[cited 2022 Oct 12]. Available from: <https://www.nmd.go.th/mainpage/wp-content/uploads/reports/2564/>. (in Thai).
21. Health Welfare Division, Naval Medical Department. Medical report of the Royal Thai Navy, 2022. [Internet]. [[cited 2022 Oct 12]. Available from: <https://www.nmd.go.th/mainpage/>.
22. Buaboon N, Kongvattananon P. Teenagers' experiences in using a youth friendly health service: a descriptive qualitative research. Journal of The Royal Thai Army Nurses 2021;22(3):209-18. (in Thai).
23. Suphasirikitcharoen C, Inluang F. Service quality influencing customer loyalty in medical services of private hospitals in Chiang Mai. Journal of Nakhonratchasima College 2023;17(2):63-78. (in Thai).
24. Thongkliang W. Health behaviors and health literacy of the late working age population in Nakhon Pathom province. The Academic and Nursing Journal of Boromarajonani College of Nursing, Chakriraj 2023;3(1):1-14. (in Thai).
25. Baunoo W, Sitakalin P. Expectation and perception of service quality of clients of the accident and emergency department in Nongkhai hospital. Journal of Health Education 2019;42(1):157-72. (in Thai).
26. Jadphanin L, Ratoran S, Prasertchai A. Expectation and perception of quality-of-service plans, Thai Health Promotion Center of Department of Thai Traditional and Alternative Medicine. College of Asian Scholars Journal 2020;10(4):110-20. (in Thai).
27. Romin M, Pensirinapa N, Geerapong P. Service quality according to expectation and perception of the service recipients at the Wellness Department, Krabi International hospital. Academic Journal of Community Public Health 2019;5(4):13-26. (in Thai).
28. Kankhwao P, kruesatit O, Poosakaew T, Kittivongvisut A, Kankhwao B. Expectation and perception of clients toward to service quality of Primary Care Unit, Khon Kaen. TJPHS 2023;6(1):44-58. (in Thai).
29. Samrongsub P, Silphiphat K. Expectations and perceptions of clients towards the quality service of the Thoung-Samor Health Promoting Hospital, Phanom Thuan district, Kanchanaburi



province during the Covid- 19 situation. Journal of Social Science for Local Rajabhat Mahasarakham University 2022;6(2):223-30. (in Thai).

30. Richard J, Miguel R. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrion, Huancayo, Peru. Rev Fac Med Hum 2020;20(3):397-403.
31. Hayibueraheng Y, Sitakalin P, Geerapong P. Perceptions and expectations of maternity service at a 30-bed community hospital in Yala province. TJPHS 2021;4(2):16-32. (in Thai).