



คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
QUALITY OF SERVICE AS PERCEIVED BY CLIENTS AT THE OUT-PATIENT
DEPARTMENT, NUAKLONG HOSPITAL, KRABI PROVINCE

อัฉรภาพร กิ่งเล็ก¹ ดวงกมล ปิ่นเฉลียว²

Atcharaporn Kinglek Duangkamol Pinchaleaw

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

²รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอกหญิง สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Nursing, Sukhothai Thammathirat Open University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ 2) เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ 3) เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกันด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ และระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ที่ได้รับสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามคุณภาพบริการซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ได้ค่าความตรงเท่ากับ .93 และทดสอบความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ให้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการ และระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, การรับรู้, แผนกผู้ป่วยนอก

Abstract

The purposes of this descriptive research were 1) to study the level of quality of service as perceived by clients at the out-patient department, Nuaklong hospital, Krabi province, 2) to compare quality of service as perceived by clients in terms of sex, age, educational level, and income, and 3) to compare the quality of service as perceived by clients in terms of number of visits and period of time for service. The sample included 280 persons and was selected by systematic random sampling at the out-patient department, Nuaklong hospital. The research instrument was quality of service content questionnaire. The validity was verified by five experts and was .93. The Cronbach's alpha reliability coefficient was .89. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The study revealed as follows: 1) The clients rated overall quality of service at the out-patient department, Nuaklong hospital, Krabi province at the high level. 2) There was significant difference in assessment of quality of service depending on age ($p < .05$), whereas, there was no significant differences in terms of gender, educational level, and income ($p < .05$). Finally, 3) there was no significant differences in terms of number of visits and period of time for service ($p < .05$).

Keywords : service quality, perceiving, out-patient department

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานบริการสุขภาพให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในระดับที่พึงพอใจ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2555) ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการที่สำคัญและแสดงถึงความสำเร็จของการดูแลสุขภาพอนามัย

การประเมินคุณภาพบริการจะใช้เกณฑ์ในการประเมินแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับความหมายคำว่าคุณภาพ วัตถุประสงค์ และนโยบายของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, as cited in Youssef, Nel, & Bovaird, 1996) ได้พัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ที่สามารถนำไปวัดบริการสุขภาพได้ เพราะการรับรู้คุณภาพการให้บริการทำให้ทราบแนวทางการปรับปรุงคุณภาพเพื่อนำไปสู่การตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง (Mitchell & Leanna, & Hyde, 1999) ประกอบด้วย คุณลักษณะสำคัญของคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) เป็นความสะอาดสบายที่สามารถจับต้องได้ 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (reliability) เป็นความเที่ยงตรงในการให้บริการ สามารถเชื่อถือได้ และมีความถูกต้องแม่นยำ 3) การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว 4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (assurance) เป็นการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการปลอดภัยของตนเอง เกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้ให้บริการทั้งด้านบริการ ความรู้ และความสามารถ และ 5) ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) ผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการ ให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของแต่ละบุคคล

โรงพยาบาลเหนือคลองเป็นโรงพยาบาลชุมชนของรัฐขนาด 30 เตียง อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเหนือคลอง และเขตรอยต่อของอำเภอทั้งในและนอกจังหวัดกระบี่ ทำหน้าที่จัดบริการสาธารณสุขแบบผสมผสานทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบการรักษายาบาลที่มีคุณภาพ โดยโรงพยาบาลของรัฐทุกแห่ง จะต้องได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งมีตัวชี้วัดสำคัญ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง เป็นแผนกที่เป็นด่านหน้าและจุดเริ่มต้นของการให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการหลายขั้นตอนและมีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมากกว่าทุกแผนก สถิติข้อมูลผู้มารับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลองในปี พ.ศ.2554 ถึงปี พ.ศ. 2556 มีจำนวน 39,023 ราย, 44,462 ราย, และ 43,107 ราย ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลที่ผ่านมา แผนกผู้ป่วยนอกได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพยาบาล/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และผู้รับความคิดเห็นข้อร้องเรียนที่พบ คือ การให้บริการล่าช้าให้คอยนาน ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ผู้ใช้บริการได้รับการไม่ครบถ้วน และไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการเท่าที่ควร ข้อมูลเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 79.8, 78.5, และ 77.3 ตามลำดับ (งานสถิติสารสนเทศ โรงพยาบาลเหนือคลอง, 2556) ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดตามตัวชี้วัด คือ ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และในปี พ.ศ.2556 เกณฑ์เป้าหมายเพิ่มเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 (สำนักงานปลัดกระทรวง

สาธารณสุข, 2556) จะเห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีแนวโน้มที่จะลดลง ในขณะที่เป้าหมายของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการเพิ่มสูงขึ้น และผู้ใช้บริการก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นโรงพยาบาลเหนือคลองจึงต้องพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การกระบวนพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) ที่ได้ผ่านขั้นที่ 2 และกำลังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผ่านขั้นที่ 3 ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นไว้วางใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ทุกคน ในการประเมินคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่ผ่านมาเป็นเพียงเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมร่วมกับงานอุบัติเหตุฉุกเฉินเท่านั้น ซึ่งมีข้อคำถามไม่ครอบคลุมการบริการแผนกผู้ป่วยนอก และยังไม่มีการสำรวจว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับใด มีด้านใดบ้างที่ต้องพัฒนาปรับปรุง ดังนั้นเพื่อนำมาสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ และก้าวไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพยาบาลหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเหนือคลอง จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยใช้แนวคิดคุณภาพบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, as cited in Youssef, Nel, & Bovaird, 1996) ประกอบด้วยเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพบริการจำนวน 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยเลือกมา 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และ 3) ความเห็นอกเห็นใจ ร่วมกับใช้มิติของตัวชี้วัดคุณภาพด้านสุขภาพในประเทศไทยของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (2556) ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพบริการ จำนวน 9 ด้าน โดยเลือกมา 6 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าถึงบริการ 2) การเป็นที่ยอมรับ 3) ความต่อเนื่องของการบริการ 4) การพิทักษ์

สิทธิและความเสมอภาค 5) ความคุ้มค่า และ 6) ความปลอดภัยของบริการ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่สามารถวัดได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และครอบคลุมการบริการที่สถานพยาบาลควรมีไว้เพื่อการบริการ และสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลเหนือคลอง ที่เน้นการให้บริการโดยผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และให้บริการแบบองค์รวม ซึ่งผู้ใช้บริการจะรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างไรขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และปัจจัยด้านการมารับบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งในการมารับบริการ และระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกปัจจัยดังกล่าวมาศึกษาเนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐาน และยังพบว่าผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมาก โดยมีผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ทั้งบนฝั่งและในพื้นที่เกาะ ซึ่งใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการที่แตกต่างกันมาก จึงน่าจะมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ โดยผู้วิจัยคาดหวังว่า การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลในการนำผลการศึกษาไปกำหนดกลยุทธ์ด้านคุณภาพการบริการ เพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกันด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ และระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการที่ขึ้นทะเบียนรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ จำนวน 935 คน

ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ จากผู้ใช้บริการที่มารับบริการระหว่างวันที่ 2 ถึง 31 มกราคม พ.ศ. 2557 ในวันและเวลาราชการ จำนวน 280 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการรับบริการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง และส่วนที่ 2 เป็นการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากรอบแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, as cited in Youssef, Nel, & Bovaird, 1996) และตัวชี้วัดคุณภาพด้านสุขภาพในประเทศไทย ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (2556) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และนำไปหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่า CVI เท่ากับ .93 และหาความเที่ยงของเครื่องมือ (reliability) ได้เท่ากับ .89

การพิทักษ์สิทธิ์ ผู้วิจัยทำหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้ใช้บริการมีสิทธิ์ปฏิเสธหรือยุติ

การเข้าร่วมวิจัยเมื่อไหร่ก็ได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ และนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเหนือคลอง และเข้าพบหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล เพื่อแนะนำตัวและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิจัย เตรียมผู้ช่วยวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 คน โดยอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยระยะแรกของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้สังเกตเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ช่วยวิจัยและเพื่อให้แน่ใจว่าได้ข้อมูลที่ถูกต้อง หลังจากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการรอรับยา ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เสร็จสิ้นกระบวนการตรวจวินิจฉัยโรคเรียบร้อยแล้ว ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 280 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจก

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 และเพศชายร้อยละ 37.50 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 29.29 อายุเฉลี่ย 39 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 40.71 และรายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 41.07 ส่วนใหญ่เคยมารับบริการ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 38.57 และร้อยละ 53.93 ใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการประมาณ 31-60 นาที

2. ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.70$, S.D.=.91) เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า คุณภาพ

บริการทั้ง 9 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการพิทักษ์สิทธิและความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.81$, S.D.=.88) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 3.54$, S.D.=.97) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการรายด้านและโดยรวม (n=280)

คุณภาพบริการตามการรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
1.การพิทักษ์สิทธิและความเสมอภาค	3.81	.88	สูง
2.ความคุ้มค่า	3.79	.90	สูง
3.ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.77	.90	สูง
4.ความต่อเนื่องของการบริการ	3.75	.82	สูง
5.ความปลอดภัย	3.73	.89	สูง
6.การเป็นที่ยอมรับ	3.68	.94	สูง
7.ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.65	.88	สูง
8.ความเห็นอกเห็นใจ	3.56	.97	สูง
9.การเข้าถึงบริการ	3.54	.97	สูง
โดยรวม	3.70	.91	สูง

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัว จำนวนครั้งที่มารับบริการ และระยะเวลา

ในการเดินทางมารับบริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 2

ตาราง 2 ความแตกต่างในการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพบริการตามการรับรู้					
	n	\bar{X}	S.D.	t	F	p
เพศ						
ชาย	105	3.84	.74	1.29	3.73	.012*
หญิง	175	3.73	.68			
อายุ						
20-30 ปี	82	3.84	.68			
31-40 ปี	81	3.64	.73			
41-50 ปี	66	3.65	.69			
51 ปีขึ้นไป	51	4.00	.66			

ตาราง 2 ความแตกต่างในการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพบริการตามการรับรู้					
	n	\bar{X}	S.D.	t	F	p
ระดับการศึกษา					1.30	.27
ประถมศึกษา	85	3.75	.67			
มัธยมศึกษา	114	3.84	.72			
ปริญญาตรี	81	3.68	.70			
รายได้ของครอบครัวต่อเดือน					1.92	.13
ไม่เกิน 5,000	5	3.96	.67			
5,001 - 10,000	1	3.74	.68			
10,001 - 15,000	59	3.78	.72			
มากกว่า 15,000	56	3.64	.75			
จำนวนครั้งที่มารับบริการ					.76	.52
ครั้งแรก	45	3.91	.56			
2-3 ครั้ง	108	3.74	.74			
4-5 ครั้ง	66	3.73	.67			
มากกว่า 6 ครั้ง	61	3.75	.77			
ระยะเวลาเดินทางมารับบริการ					1.06	.37
ต่ำกว่า 30 นาที	96	3.74	.71			
31-60 นาที	151	3.73	.73			
61-90 นาที	15	3.94	.68			
91 นาทีขึ้นไป	18	4.00	.61			

* $p < .05$

4. เปรียบเทียบคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการ

รับรู้คุณภาพบริการดีกว่าผู้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 3

ตาราง 3 คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	ค่าเฉลี่ย คุณภาพบริการ	อายุ			
		15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
20-30 ปี	3.84		.067	.099	.201
31-40 ปี	3.64			.934	.004*
41-50 ปี	3.65				.007*
51 ปี ขึ้นไป	4.00				

* $p < .05$

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .91) สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพรรณิกานันต์วรสิทธิ์ (2553) และ นงนุช โกมลหิรัณย์ (2550) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลเหนือคลอง ได้ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพแก่ประชาชนทั้งในเขตพื้นที่อำเภอเหนือคลอง และเขตรอยต่อทั้งในและนอกจังหวัดกระบี่อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการโดยยึดผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เน้นการให้บริการตามมาตรฐาน และสอดคล้องกับปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงสิทธิและความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ อีกทั้งการที่โรงพยาบาลเหนือคลองได้พัฒนาคุณภาพตามกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลผ่านขั้นที่ 2 และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผ่านขั้นที่ 3 ภายในปี 2557 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และการที่ผู้บริหารโรงพยาบาลและหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากร โดยจัดอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการทุกปี เพื่อให้บุคลากรนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลอง จึงรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงถึงคุณภาพบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกันด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมมากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-50 ปี ทั้งนี้เนื่องจากสังคมไทยกำลังอยู่ในยุคโลกไร้พรมแดน เทคโนโลยีต่างๆด้านข้อมูลข่าวสารเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสถานพยาบาลจากสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ต่าง ๆ หรือคำบอกเล่า พร้อมทั้งเปรียบเทียบกับสถานพยาบาลจากที่ได้เห็นจากการโฆษณาทางสื่อ ทำให้มีความต้องการที่จะได้รับการบริการสูงกว่าความเป็นจริงที่ได้รับบริการ การรับรู้คุณภาพบริการจึงน้อยกว่า ในขณะที่กลุ่มที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถมองปัญหา มีความเข้าใจและมีการใช้เหตุผลในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ได้ดีกว่า อีกทั้งการที่เริ่มมีอายุมากขึ้น มีการเตรียมตัวเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ จะเริ่มวางแผนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่เริ่มจะเกิดขึ้น มีความสนใจในการดูแลสุขภาพตนเอง มารับการตรวจสุขภาพเมื่อมีการเจ็บป่วยเกิดขึ้นจนกระทั่งเกิดความคุ้นเคย จึงทำให้ผู้ที่มีอายุมากยอมรับในการใช้บริการการรักษาพยาบาลและมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ นิตยา สุวรรณภรณ์ (2555) ที่พบว่า ผู้รับบริการที่คลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอกที่มีอายุมาก มีการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศและระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายการให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของประเทศไทย มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ การให้ประชาชนได้รับบริการทางด้านสุขภาพอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกเพศ ชั้นวรรณะ และให้บริการตามคิว ตามลำดับ ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมีระดับการศึกษาสูงหรือต่ำ เพศและการศึกษาระดับใดก็ย่อมได้รับการบริการที่ตีเหมือน ๆ กัน ผู้ใช้บริการจึงเกิดการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มัทนา

โสพิพัฒน์ (2552) ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการศึกษาของ นิตยา สุวรรณภรณ์ (2555) ที่พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า บัตรทอง หรือบัตรประกันสังคม และบางคนใช้สิทธิเบิกได้ จึงเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาเพียง 30 บาท หรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย ดังนั้นการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันจึงไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างด้านจำนวนครั้งในการมารับบริการ และระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ พบว่า ตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลเหนือคลองเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก เปิดให้บริการชั้นปฐมภูมิ การดูแลรักษาและขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน และจากแฟ้มประวัติการรักษาของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ มารักษาด้วยอาการที่ไม่รุนแรง เช่น ไข้หวัด ท้องเสีย ระบายเต็ม เป็นต้น อีกทั้งพยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้นผู้ให้บริการซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 83.93 และผู้ที่มารับบริการครั้งแรกจำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 16.07 จึงมีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิตยา สุวรรณภรณ์ (2555) ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการมารับบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเหนือคลองได้จัดให้บริการช่องทางด่วนสำหรับผู้ที่มีถิ่นอาศัยบนพื้นที่เกาะ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และประกันเวลาการให้บริการไม่เกินเวลา 12.00 น. จากคำบอกเล่าของผู้ใช้บริการ พบว่า จะใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการมากกว่า 30 นาทีขึ้นไป ร้อยละ 65.72 และจากการสัมภาษณ์ขณะรอรับการตรวจ ผู้ใช้บริการมีถิ่นอาศัยบนพื้นที่เกาะ การเดินทางมารับบริการเป็นไปด้วยความยากลำบาก ต้องเดินทางโดยนั่งเรือหางยาว และต่อรถประจำทาง ซึ่งมีจำนวนไม่กี่เที่ยวต่อวันภายในเวลาจำกัด ทำให้ผู้ป่วยต้องเร่งรีบ เมื่อได้รับบริการในช่องทางเร่งด่วนไม่ได้นั่งรอนานจนถึงช่วงบ่าย อีกทั้งได้รับบริการเท่าเทียมกับผู้ให้บริการที่ใช้เวลาในการเดินทางต่ำกว่า 30 นาที ซึ่งมีร้อยละ 34.28 ดังนั้นผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการมากกว่า จึงรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างจากผู้ที่ใช้ระยะเวลาเดินทางน้อยกว่า ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ ธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการรักษาในโรงพยาบาลที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการมากกว่าผู้ที่อยู่ใกล้โรงพยาบาล เมื่อมาพบกับบริการที่ล่าช้า ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ การรับรู้คุณภาพบริการจึงแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหาร/บุคลากรแผนกผู้ป่วยนอก ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2 ผู้บริหารควรเพิ่มอัตรากำลังพลของแพทย์และพยาบาลให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้ใช้บริการ

1.3 ควรมีการประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และจัดช่องทางให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ

2.2 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

ธีรวิทย์ นันตา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพ*

การบริการ ศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์

(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

นงนุช โกมลหิรัญญ์. (2550). *คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกกองเวชศาสตร์ฟื้นฟู*

โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช (วิทยานิพนธ์ปริญญา

สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

นิตยา สุวรรณภรณ์. (2555). *คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการที่คลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล*

สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช (การศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช, กรุงเทพฯ.

มัทนา โสพิพัฒน์. (2552). *การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ*

โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา (การศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย

ศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, ชลบุรี.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2551).

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับ

เฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี.

นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาล.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. (2556). *คู่มือการพัฒนา*

และรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA สำหรับ

สถานพยาบาล. นนทบุรี: สำนักประเมินและรับรอง

คุณภาพโรงพยาบาล.

สุพรรณิกา ตันติวรสิทธิ์. (2553). *ความคาดหวังของผู้รับบริการ*

ต่อคุณภาพการบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล

ศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี (การศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย สุโขทัย

ธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2555). *คู่มือรายละเอียด*

ตัวชี้วัดการดำเนินงานพัฒนาสุขภาพตามคำรับรองการ

ปฏิบัติราชการกระทรวงสาธารณสุขประจำปี

งบประมาณ 2556. กระทรวงสาธารณสุข, กรุงเทพฯ.

Mitchell, R., Leanna, J. C., & Hyde, R. (1999). Client

satisfaction with nursing service. *American*

Association of Occupational Health Nurse

Journal, 47(2), 74-78.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990).

Delivery quality service: Balancing customer

perception and expectation. New York:

Free Press.

Youssef, F. N., Nel, D., & Bovaird, T. (1996). Health

care quality NHS hospitals. *International*

Journal of Health Care Quality, 9(1), 15-18.