

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น

Service Quality as Expectation and Perceived by Primary Care Patients in Universal Coverage Health Insurance Program of The Northeast Regional Infections Hospital, Khon Kaen Province

บังอร คนกลาง (Bangon Konklang)* วิทัศน์ จันทร์โพธิ์ศรี (Witat Janposri)**

ดร.วงศา เลหาศิริวงศ์ (Dr.Wongsa Laohasiriwong)*** สุติน ชนะบุญ (Sutin Chanaboon)****

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงบรรยายโดยการสำรวจแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งศึกษาในกลุ่มผู้รับบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 230 คน ผลการศึกษา พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ส่วนรายข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทั้งโดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}<0.001$) โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

Abstract

This descriptive research by cross sectional survey was to study service quality as expectation and perceived by primary care patients in universal coverage health insurance program. The samples were 230 primary care patients of the Northeast Regional Infections Hospital, Khon Kaen province. The results were as follow; Expectation of patients for overall quality was at highest level while for each item was at high to highest level. Service quality as perceived by these patients was at high level for both overall and each items quality. Service quality as expectation was statistically significantly higher than the quality which perceived by primary care patients

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ ความคาดหวัง โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

Keywords : Service quality, Expectation, Universal coverage health insurance program

*มหบัณฑิต หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

****อาจารย์ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

บทนำ

ในปีงบประมาณ 2545 รัฐบาลได้มีนโยบายให้สถานบริการทั่วประเทศ ดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการตรวจ รักษาโรคเฉพาะทาง ได้แก่ โรคเรื้อน โรคเอดส์ โรคผิวหนังและโรคติดต่ออื่นๆ ได้รับนโยบายดังกล่าวมาดำเนินการ จึงทำให้รูปแบบการบริการเปลี่ยนไปจากเดิม กล่าวคือ มุ่งเน้นการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุก โดยเน้นส่งเสริมป้องกันมากกว่าการรักษาพยาบาล เป็นการให้บริการแบบผสมผสาน ทั้งการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันและการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งเป็นการสร้างเสริมสุขภาพให้กับประชาชน (คณะกรรมการจัดทำแผน 9 กระทรวงสาธารณสุข, 2544) จากรูปแบบการบริการ และกลุ่มเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยให้บริการผู้รับบริการโรคทั่วไปเพิ่มขึ้นอีกกลุ่มเป้าหมายหนึ่ง นอกเหนือจากผู้รับบริการโรคติดต่อจึงทำให้โรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น จำเป็นต้องทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

การประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงการประเมินคุณภาพ SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ โดยประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ และด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะทำให้ทราบความคาดหวัง และความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ ให้สอดคล้องกับ

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโรงพยาบาลทั่วทั้งองค์กร อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการส่งผลถึงภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่ดีของโรงพยาบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ใช้วิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross- Sectional Survey) โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2546

ประชากร

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้รับบริการที่ขึ้นทะเบียนใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น

ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

การหาขนาดตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ย กรณีทราบขนาดประชากร (อรุณ จิรวินกุล และคณะ, 2542) ได้ตัวอย่างทั้งหมด 230 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic random sampling) ซึ่งสูตรการคำนวณตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{NZ^2_{\alpha/2} \sigma^2}{e^2(N-1) + Z^2_{\alpha/2} \sigma^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนผู้รับบริการที่ขึ้นทะเบียนใช้บัตรประกันสุขภาพในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2545 จำนวน 29,138 คน

e^2 = ค่าความคาดเคลื่อนของค่าเฉลี่ยจากตัวอย่างที่ศึกษากับค่าเฉลี่ยของประชากรที่ยอมรับกำหนดให้เป็น $(0.07)^2$

$Z^2_{\alpha/2}$ = ค่าสถิติ Z ของการแจกแจงแบบปกติ
มาตรฐาน เมื่อกำหนดให้ $\alpha = 0.05$
ดังนั้น $Z^2_{\alpha/2}$ มีค่า $(1.96)^2$

σ^2 = ความแปรปรวนของระดับความ
คาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วย
โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชัยภูมิ
(ไพเราะ คลองนาง, 2543: 63)
มีค่า $(0.54)^2$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม
ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1
เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 เป็นคำถาม
เกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการ
รับรู้ของผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินคุณภาพ
บริการของ Parasuraman et al.(1985) ประกอบด้วย
ความเป็นรูปธรรมของบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้
ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความ
ต้องการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม
ปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับ
การให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลผู้วิจัยร่วมกับผู้ช่วยวิจัย
จำนวน 1 คน ซึ่งได้รับการชี้แจงเทคนิคและวิธีการ
สัมภาษณ์เป็นผู้เก็บรวบรวม และก่อนการเก็บข้อมูล
จริงได้มีการทดสอบเครื่องมือ โดยทดลองเก็บข้อมูล
กับผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพ
ของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
จังหวัดขอนแก่น ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2545
จำนวน 30 คน แล้วปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม
และสอดคล้องยิ่งขึ้นจึงนำไปเก็บข้อมูลจริงกับผู้รับ
บริการปฐมภูมิ ที่ขึ้นทะเบียนใช้บัตรประกัน
สุขภาพถ้วนหน้า ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วน
หน้าของโรงพยาบาล ที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกในช่วงเดือน
มกราคม 2546 โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการหลังจากได้

รับบริการเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบความถูกต้อง
ครบถ้วนของข้อมูลหลังจากการเก็บข้อมูลในแต่ละวัน
และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมด
ด้วยโปรแกรม EPI DATA 2 ครั้ง โดยใช้สถิติการแจก
แจงความถี่และหาค่าสถิติเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบ
ความเป็นไปได้ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
SPSS ใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าสูงสุด
ค่าต่ำสุด และค่าควอไทล์ที่ 1 และ 3 การเปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับการรับรู้บริการ
ใช้สถิติ paired t-test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ
ต่ำสุด 13 ปี และอายุสูงสุด 76 ปี อายุเฉลี่ย 45.74 ปี
(S.D. =15.25) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ
ประถมศึกษา ร้อยละ 78.3 รองลงมาจบการศึกษา
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 9.6 สถานภาพ
สมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 80.9
กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ส่วนใหญ่
ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 64.3 รองลงมา
เป็นอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 9.1 มีค่ามัธยฐานของ
รายได้ต่อเดือน 1,875 บาท ($Q_1 = 0$,
 $Q_3 = 3,075$) กลุ่มโรคที่มาเข้ารับการรักษาส่วนใหญ่
จะมาจากโรคเกี่ยวกับโรคผิวหนังและเนื้อเยื่อผิวหนัง
ร้อยละ 28.2 รองลงมาเป็นโรคเกี่ยวกับต่อมไทรอยด์
โภชนาการและเมตาบอลิซึม ซึ่งได้แก่ โรคเบาหวาน
ร้อยละ 21.3 มีค่ามัธยฐานของจำนวนครั้งที่เข้ารับ
บริการในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา 3 ครั้ง ($Q_1 = 2$,
 $Q_3 = 5$) โดยเข้ารับบริการสูงสุด 20 ครั้ง และ
ร้อยละ 3.9 มารับบริการเป็นครั้งแรก

2. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและ การรับรู้ของผู้รับบริการ

1) คุณภาพบริการตามความคาดหวัง

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับมากถึงมากที่สุด

2) คุณภาพบริการตามการรับรู้

ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$ S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยการรับรู้จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนรายข้อพบว่า การรับรู้อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ทั้งรายด้านและโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) และพบว่า ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวัง กับค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ซึ่งแสดงว่า คุณภาพบริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

4) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ของผู้รับบริการทั้งหมดโดยมีปัญหาดังกล่าวทั้งหมด 104 ปัญหา แบ่งออกเป็น ด้านการให้บริการ ร้อยละ 45.2 ซึ่งปัญหาที่พบ ได้แก่ ผู้ป่วยโรคติดต่อกับโรคทั่วไปรับบริการรวมกัน การให้บริการล่าช้าในช่วงบ่ายและนอกเวลา ด้านบุคลากร แบ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับแพทย์/ทันตแพทย์ และพยาบาล/เจ้าหน้าที่อื่น ร้อยละ 26.0, 11.5 ตามลำดับ โดยพบปัญหาแพทย์ให้บริการไม่ตรงเวลา มาตรวจรักษาช้า แพทย์มีน้อย ไม่เพียงพอ พยาบาลพูดกับผู้รับบริการด้วยน้ำเสียงที่สั้นและห้วนเกินไป เจ้าหน้าที่แต่ละแผนกน้อย ด้านอาคารสถานที่ ร้อยละ 11.5 มีปัญหาเกี่ยวกับบริเวณที่นั่งรอตรวจและรับยาไม่สะอาด ด้านการดำเนินโครงการ ร้อยละ 5.8 โดยพบปัญหาผู้รับบริการในนิคมโรคเรื้อรังต้องเสียค่าบริการครั้งละ 30 บาท ซึ่งแต่เดิมไม่เสียค่าบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น มีความแตกต่างกัน คือ คุณภาพบริการตามความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุดส่วนการรับรู้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงถือได้ว่าการบริการของโรงพยาบาลมีคุณภาพอยู่ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากการวัดคุณภาพบริการประเมินจากมาตรฐานเชิงการรับรู้หรือการแสดงออก เป็นการวัดโดยอาศัยความต้องการพื้นฐานและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน ตลอดจนประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าจากบุคคลอื่น ความต้องการส่วนตัวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่ง

โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นโครงการเร่งรัดของรัฐบาล จึงมีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างมาก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคาดหวังสูงกว่าความเป็นจริงได้ อีกทั้งความคาดหวังของบุคคลจะสูงกว่าความเป็นจริงที่ได้รับและหากบุคคลได้รับผลลัพธ์หรือความสำเร็จตามความคาดหวัง จะทำให้ความคาดหวังในครั้งต่อไปสูงขึ้นเรื่อยๆ (สถิต วงศ์สวรรค์, 2529) ดังนั้น ถ้าผู้รับบริการได้รับบริการตามความคาดหวัง ในการมารับบริการแล้ว จะทำให้เกิดความคาดหวังต่อการรับบริการในครั้งต่อไปสูงขึ้นอีก จึงทำให้การบริการไม่บรรลุตามความคาดหวังของผู้รับบริการ กรอบกับการดำเนินโครงการดังกล่าว เพิ่งเริ่มดำเนินการในระยะแรก จึงทำให้บุคลากรยังไม่มีประสบการณ์ อีกทั้งมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การบริการเกิดความล่าช้า เป็นเหตุให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไพเราะ คลองนาวัง (2543) และทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ที่พบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการสูงกว่าการรับรู้ทั้งรวมด้านและรายด้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับพัชรีทองแผ่ (2540) ซึ่งพบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ จากผลการวิจัยดังกล่าว โรงพยาบาล โรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ควรปรับการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. แพทย์ ผู้ให้บริการควรปรับกลวิธีการให้บริการ ให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการให้บริการจะต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง มีความเสมอภาคเป็นธรรม มีความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ เต็มใจให้บริการ รับฟังความต้องการและ

ความคิดเห็นตลอดจนเห็นอกเห็นใจในปัญหาของผู้รับบริการ

2. ควรมีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้มีความสำคัญ ในการสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล จึงควรมีการอบรมฟื้นฟูเพิ่มพูนความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผสมผสานกับแนวคิดการให้บริการที่ได้มาตรฐานเชิงวิชาชีพ ตลอดจนมีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ

3. ผู้บริหารโรงพยาบาลควรนำแนวคิดเชิงตลาดมาประยุกต์ใช้ในการบริการให้มากขึ้น โดยผสมผสานกับมาตรฐานเชิงวิชาชีพ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ ประทับใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาล เพื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลที่ดำเนินการในระดับตติยภูมิ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

3. ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการเพื่อให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย

4. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อจะได้ข้อมูลที่จะเอื้ออำนวยยิ่งขึ้น

กิติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.เจียมจิต แสงสุวรรณ นพ.เรืองศิลป์ เกื่อนนาคี ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น พญ.วนิดา สิ้นไชย ผู้อำนวยการ ศูนย์อนามัยที่ 6 ขอนแก่น ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ตลอดจนผู้รับบริการปฐมภูมิ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการจัดทำแผน 9 กระทรวงสาธารณสุข.

(2544). แผน 9 ของกระทรวงสาธารณสุข ตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545-2549). [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.].

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541) คุณภาพบริการตาม ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัด สุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.

พัชรีย์ ทองแผ้ว (2540). คุณภาพบริการพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาล ชุมชนเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพเราะ คลองนาวัง. 2543. คุณภาพบริการพยาบาล ตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สถิต วงศ์สุวรรณ (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: เจริญรัตน์การพิมพ์.

อรุณ จิรวัดน์กุล และคณะ. 2542. ชีวสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. ขอนแก่น: ภาควิชาชีวสถิติ และประชากรศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A multitem scale for measuring consumer perception of service quality. Journal of Retailing, 64 (Spring), 12-40.