

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โดยมีสมมติฐานการวิจัยคือ คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล แตกต่างกัน

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ป่วยพิเศษและหัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม และสูติ-นรีเวชกรรม ในโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 200 เตียงขึ้นไป กรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย 348 คน และหัวหน้าหอผู้ป่วย 113 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างน้อยเท่ากับที่ได้คำนวณไว้ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วย 1 ชุดและหัวหน้าหอผู้ป่วย 1 ชุด โดยแต่ละชุดแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามแนวคิดทางการตลาดเกี่ยวกับคุณภาพบริการประกอบด้วย 10 หมวด ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอัธยาศัยไมตรีของพยาบาล ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 67 ข้อ ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 15 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับผู้ป่วยจำนวน 30 คนและหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha or Cronbach Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามผู้ป่วย 0.95 และค่าความเที่ยงของแบบสอบถามหัวหน้าหอผู้ป่วย 0.94

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลช่วยดำเนินการรวบรวมข้อมูลให้ โดยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยตอบแบบสอบถาม ให้ผู้ป่วยที่อ่านออกเขียนได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามทำการตอบแบบสอบถามเองและสัมภาษณ์ผู้ป่วยที่ไม่ถนัดในการตอบแบบสอบถาม

ถามหรือไม่อ่านออกเขียนไม่ได้ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 3 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ป่วยจำนวน 362 ฉบับและหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 118 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ ที (t-test) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X

สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามรายหมวดและโดยรวม พบว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับความคาดหวังมาก

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับพยาบาลอยู่ในระดับมากแทบทั้งหมด คือในจำนวนคุณภาพบริการ 67 ข้อ ผู้ป่วยคาดหวังอยู่ในระดับมาก 63 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 94.02 และคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 5.97

2. การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมทุกหมวดอยู่ในระดับความคาดหวังมาก

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นรายหมวด พบว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ หมวดความน่าเชื่อถือและหมวดความเชื่อมั่นวางใจได้ และอยู่ในระดับความคาดหวังมากในหมวด การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอิสระยาสามัญ การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด จำนวน 25 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 37.31 อยู่ในระดับมาก จำนวน 48 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 56.71 และอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนน้อย จำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 5.97

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลเมื่อจำแนกตามรายหมวดและโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยคือ คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล แตกต่างกัน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลสูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลเมื่อจำแนกตามรายข้อในแต่ละหมวด พบว่า ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงส่วนน้อย ที่พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่วนใหญ่หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลสูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

1.1 คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โดยรวมและรายหมวด

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลโดยรวมและรายหมวดอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลเจ็บป่วยและจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล ย่อมคาดหวังว่าที่จะได้รับบริการที่ดี การรักษาที่ได้รับมีความถูกต้องเหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับการต้อนรับเอาใจใส่ดูแลจากพยาบาลผู้ให้บริการ และการให้บริการให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย (ศิริพร ดันติพูลวินัย, 2537) นอกจากนี้ ในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ผู้ป่วยต้องเสียค่าบริการแพงกว่าโรงพยาบาลรัฐบาล ดังนั้นผู้ป่วยจึงย่อมคาดหวังมากที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับค่ารักษาพยาบาลที่จ่ายไป

1.2 คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามรายข้อ

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับพยาบาลอยู่ในระดับมากแทบทั้งหมด คือในจำนวนคุณภาพบริการ 67 ข้อ ผู้ป่วยคาดหวังอยู่ในระดับมาก 63 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 94.02 และคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 5.97 และในรายข้อที่ผู้ป่วยมีความคาดหวังระดับมาก คุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด 12 อันดับแรกพบว่ามีจำนวน 4 ข้อที่อยู่ในหมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาลซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 1, 3, 4

และ 10 ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการรักษาพยาบาล ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยปลอดภัยได้เมื่อผู้ป่วยมีอาการผิดปกติ ความชำนาญและความมั่นใจในการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีความรู้ในการดูแลผู้ป่วยตามสภาพความเจ็บป่วยและอาการที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ ตามลำดับ และพบว่ามีจำนวน 4 ข้อที่อยู่ในหมวดความมีอรรถาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 1, 7, 8 และ 12 ได้แก่การพูดคุยกับผู้ป่วยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน การให้การดูแลผู้ป่วยด้วยกิริยาที่สุภาพนุ่มนวล การแสดงท่าทีที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง และการเรียกขานผู้ป่วยโดยการใช้คำนำหน้านามที่เหมาะสม ตามลำดับ

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยมีความคาดหวังในสมรรถนะของพยาบาลพอๆกับความมีอรรถาศัยไมตรีของพยาบาล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุลยา ตันติผลาชีวะ(2522) ; พรจันทร์ สุวรรณชาติ(2530) ; อินทิมา ศุภสิทธิ์(2533) การที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญมากแก่สมรรถนะของพยาบาล อาจเป็นเพราะผู้ป่วยตระหนักว่าการเจ็บป่วยของตนสำคัญและการเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาลจะช่วยให้ผู้ป่วยหายหรือบรรเทาความเจ็บป่วยลงได้ ความต้องการที่สำคัญที่สุดคือความปลอดภัยและการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องเพื่อให้หายจากโรคโดยเร็ว ผู้ป่วยต้องพึ่งพาพยาบาล จึงคาดหวังว่าพยาบาลผู้ให้การดูแลตนควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการตอบสนองความต้องการความปลอดภัย เนื่องจากผู้ป่วยไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพพยาบาล จึงไม่รู้ว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามมาตรฐานเชิงกระบวนการและมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ตามที่ผู้อยู่ในวิชาชีพพยาบาลกำหนดไว้หรือไม่ (พนิดา คามาพงศ์, 2538) ซึ่งสะท้อนให้เห็นลักษณะความเป็นศาสตร์ของวิชาชีพพยาบาล ในส่วนของคุณภาพบริการในหมวดความมีอรรถาศัยไมตรีของพยาบาลนั้น เป็นไปตามคำกล่าวของ Parasuraman และคณะ(1985) ที่ว่าเมื่อผู้ป่วยไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการตามมาตรฐานเชิงวิชาชีพได้ ผู้ป่วยส่วนใหญ่จึงประเมินคุณภาพบริการจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ และยังเป็น การตอบสนองความต้องการด้านความรัก ซึ่งเป็นความต้องการระดับสูงถัดมาจากความต้องการความปลอดภัยตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นลักษณะความเป็นศิลปะของวิชาชีพพยาบาลในการทำให้ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ

ส่วนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 12 อันดับสุดท้าย พบว่ามีจำนวน 4 ข้อที่อยู่ในหมวดการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 56, 57, 59 และ 60 ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อผู้ป่วยต้องการทราบ การอธิบายระเบียบปฏิบัติต่างๆ ให้ทราบตั้งแต่แรกกับผู้ป่วยเข้ารับรักษาตัวในหอผู้ป่วย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล และการอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับบริการพยาบาล ตามลำดับ มีจำนวน 3 ข้อที่อยู่ในหมวดการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 62, 65, และ 66 ได้แก่ ในห้องพักผู้ป่วยมีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติของผู้ป่วย มีบริการอาหารให้ญาติของผู้ป่วย และมีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้าน ตามลำดับ และพบว่ามีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในหมวดการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย ได้แก่ การต้อนรับและให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 61 และการ

เอาใจใส่ต่อความต้องการที่พิเศษของผู้ป่วย ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุดอยู่ในอันดับที่ 67 คือมีค่าเฉลี่ยคะแนน 2.78 คุณภาพบริการดังกล่าว ผู้ป่วยให้ความสำคัญไม่มากนัก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยมีความเห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่จะได้รับบริการดังกล่าว เช่น ญาติผู้ป่วยสามารถหาซื้ออาหารได้เองจากร้านอาหารภายในโรงพยาบาลหรือจากที่อื่นโดยไม่จำเป็นต้องให้พยาบาลช่วยเหลือ การมีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้าน ผู้ป่วยคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยส่วนใหญ่สามารถช่วยเหลือตนเองได้และสะดวกในการมารับบริการในโรงพยาบาลยกเว้นในกรณีที่มีการเจ็บป่วยเรื้อรังและรักษาตัวอยู่ที่บ้าน ไม่สะดวกในการมารับบริการในโรงพยาบาล ผู้ป่วยจึงจะต้องการให้พยาบาลมาดูแลที่บ้าน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าผู้ป่วยจะให้ความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการรักษาพยาบาลเพื่อที่จะได้หายจากความเจ็บป่วยโดยเร็วพอๆกับความมีอริยาสัยไมตรีของพยาบาล ส่วนคุณภาพบริการข้อที่ไม่มีความจำเป็นและไม่ผลต่อประสิทธิภาพของการรักษาพยาบาลโดยตรง ผู้ป่วยจะให้ความสำคัญไม่มากนักดังที่ได้กล่าว

2. การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาล เอกชน กรุงเทพมหานคร

2.1 การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โดยรวม และรายหมวด จากผลการวิจัย พบว่า

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมทุกหมวดอยู่ในระดับความคาดหวังมาก

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นรายหมวด พบว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ หมวดความน่าเชื่อถือและหมวดความเชื่อมั่นวางใจได้ และอยู่ในระดับความคาดหวังมากในหมวด การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอริยาสัยไมตรี การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย

จะเห็นได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณป่วยมีความคาดหวังมากที่สุดหมวดความน่าเชื่อถือและหมวดความเชื่อมั่นวางใจได้ ส่วนหมวดอื่นๆหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณป่วยมีความคาดหวังมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความเห็นว่า เมื่อผู้ป่วยมารับบริการในโรงพยาบาลผู้ป่วยย่อมมีความคาดหวังว่าอาการเจ็บป่วยจะได้รับการรักษาให้ทุเลาลงหรือหาย มีสุขภาพดีขึ้นหรือสมบูรณ์ ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการในแต่ละหมวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมวดความน่าเชื่อถือและหมวดความเชื่อมั่นวางใจได้เพราะเป็นคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องเหมาะสมและความเชื่อถือในความสามารถของพยาบาล



2.2 การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายข้อ จากผลการวิจัย พบว่า

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด จำนวน 25 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 37.31 อยู่ในระดับมาก จำนวน 48 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 56.71 และอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนน้อย จำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 5.97 โดยคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด 12 อันดับแรกพบว่ามีจำนวน 4 ข้อที่อยู่ในหมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาลซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 1, 2, 8 และ 9 ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยปลอดภัยได้เมื่อผู้ป่วยมีอาการผิดปกติ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการรักษาพยาบาล ความชำนาญและความมั่นใจในการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีความรู้ในการดูแลผู้ป่วยตามสภาพความเจ็บป่วยและอาการของผู้ป่วย ตามลำดับ มีจำนวน 3 ข้อที่อยู่ในหมวดการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 3, 5 และ 9 ได้แก่ ความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาค่าเงินของผู้ป่วยอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย และความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย ตามลำดับ และพบว่ามีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในหมวดความมีอิสระฯ มิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 4 และ 7 ได้แก่ การให้การดูแลผู้ป่วยด้วยกิริยาที่สุภาพนุ่มนวล และการพูดคุยกับผู้ป่วยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ตามลำดับ

ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยมีความคาดหวังในสมรรถนะของพยาบาลและการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยมากกว่าความมีอิสระฯ มิตรของพยาบาล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เคื่อนฉาย นิยมทรัพย์(2520) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยและพยาบาลเกี่ยวกับความต้องการหลังผ่าตัด ในด้านสรีรวิทยา จิตใจและวิญญาณ ซึ่งพบว่าพยาบาลมีความเห็นว่าผู้ป่วยมีความต้องการในด้านสรีรวิทยาสูงสุด ส่วนผู้ป่วยมีความเห็นว่ามีความต้องการทางด้านวิญญาณสูงสุด ทั้งนี้เนื่องมาจากหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยทุกคนคาดหวังการได้รับการรักษาพยาบาลโดยคำนึงถึงความปลอดภัย การที่ผู้ป่วยตระหนักว่าการเจ็บป่วยของตนสำคัญและการเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาลจะช่วยให้ผู้ป่วยหายหรือบรรเทาความเจ็บป่วยลงได้ อีกทั้งตระหนักว่าอันตรายจากการรักษาพยาบาลอาจทำให้ผู้ป่วยทุกข์ทรมานและถึงแก่กรรมได้ ผู้ป่วยจึงควรได้รับการรักษาพยาบาลโดยคำนึงความปลอดภัย ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงให้ความสำคัญในสมรรถนะของพยาบาลและการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการความปลอดภัยของผู้ป่วย ส่วนความมีอิสระฯ มิตรของพยาบาลแม้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจะให้ความสำคัญเป็นอันดับรองลงมาแต่ก็พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ซึ่งมากกว่าของผู้ป่วยที่คาดหวังอยู่ในระดับความคาดหวังมาก จะเห็นได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลปะทางการพยาบาล

ส่วนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 12 อันดับสุดท้าย พบว่ามีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในหมวดการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 57 และ 59 ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อผู้ป่วยต้องการทราบ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ตามลำดับ มีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในหมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 58 และ 63 ได้แก่ การมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางและที่ตั้งของหน่วยบริการต่างๆอย่างชัดเจนอ่านง่ายและหาง่าย และการมีเอกสารแผ่นพับหรือคู่มือต่างๆที่น่าสนใจเชื่อถือได้และเชิญชวนให้อ่านเตรียมไว้แจกให้ผู้ป่วยหรือใช้ประกอบในการให้สุศึกษาผู้ป่วย ตามลำดับ มีจำนวน 3 ข้อที่อยู่ในหมวดการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 62, 65, และ 66 ได้แก่ ในห้องพักผู้ป่วยมีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติของผู้ป่วย มีบริการอาหารให้ญาติของผู้ป่วย และมีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้าน ตามลำดับ และพบว่ามีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในหมวดการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย ได้แก่ การต้อนรับและให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 60 และการเอาใจใส่ต่อความต้องการที่พิเศษของผู้ป่วย ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุดอยู่ในอันดับที่ 67 คือมีค่าเฉลี่ยคะแนน 2.65 จะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับต่ำสุด 12 ข้อสุดท้ายส่วนใหญ่จะตรงกับความคาดหวังของผู้ป่วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ในการให้บริการพยาบาล จึงมีความเข้าใจและรู้จักผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาล สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการคือ การบริการที่ดี รวดเร็ว การได้รับการรักษาพยาบาลให้หายจากความเจ็บป่วย ความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีของผู้ให้บริการ การบริการที่ไม่มีความจำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลโดยตรง ผู้ป่วยจึงไม่คาดหวังที่จะได้รับจากพยาบาลมากนัก

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลเมื่อจำแนกตามรายหมวดและโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยคือ คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล แตกต่างกัน โดยการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลสูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลเมื่อจำแนกตามรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือมีจำนวน 52 ข้อที่แตกต่างกัน คิดเป็นร้อยละ 77.61 และมีเพียงส่วนน้อยจำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 23.38 ที่พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยส่วนใหญ่การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลสูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน ต้องจ่ายค่าบริการที่แพงเพื่อแลกกับบริการที่ได้รับ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงรับรู้ว่าคุณภาพบริการดีกว่าคุณภาพบริการที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและคุ้มค่างับค่าบริการที่ผู้ป่วยจ่ายไป และเนื่องจากโรงพยาบาลเอกชน เน้นการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจะได้รับจากพยาบาล เพราะถ้าหากรู้ความต้องการความคาดหวังของผู้ป่วยก็จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง เมื่อผู้ป่วยได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ(Satisfaction) และประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพ ถ้าได้รับบริการสูงกว่าที่คาดหวังไว้จะทำให้ผู้ป่วยเกิดความประทับใจ(Delight)และประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพดีเยี่ยม เมื่อผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ ประทับใจในบริการที่ได้รับก็จะกลับมาใช้บริการอีกและผู้ป่วยจะส่งต่อจากคำพูดปากต่อปากให้ผู้อื่นมาใช้บริการในโรงพยาบาล เมื่อผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการมาก รายได้เพิ่มขึ้น กิจกรรมโรงพยาบาลก็สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจะได้รับจากพยาบาลสูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลทั้งนี้เพื่อทำให้ผู้ป่วยเกิดความประทับใจในบริการพยาบาล

ส่วนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำนวน 15 ข้อ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่ากรณีที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลในรายชื่อดังกล่าวตรงกับความคาดหวังของผู้ป่วย น่าจะมีแนวโน้มที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถจัดบริการพยาบาลได้ตรงกับความคาดหวังของผู้ป่วย ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในบริการและจะกลับมาใช้บริการอีก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการในหมวดสมรรถนะของพยาบาลพอๆกับความมีอخصาศัยไมตรีของพยาบาล ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพบริการในหมวดสมรรถนะของพยาบาลและการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยมากกว่าความมีอخصาศัยไมตรีของพยาบาล ดังนั้นในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย พยาบาลผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญต่อความมีอخصาศัยไมตรีที่ดีควบคู่ไปกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้บริการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับมีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ป่วย

2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามแนวความคิดทางการตลาด ซึ่งผู้บริหารการพยาบาลควรนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในบริการพยาบาล ทั้งนี้เพื่อให้บริการพยาบาลมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ป่วย

3. ผู้บริหารการพยาบาลในฐานะที่เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการควบคุมและจัดการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ เมื่อได้รับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลแล้วจะสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาปรับปรุงวางแผนจัดการให้บริการพยาบาลให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย อันจะนำไปสู่การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างแท้จริงต่อไป ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการ

4. ผู้บริหารการพยาบาลควรวางแผนอบรมบุคลากรพยาบาลในหน่วยงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ โดยคำนึงถึงความต้องการความคาดหวังของผู้ป่วย และผสมผสานกับแนวคิดการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพกำหนด มีการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ และมีการประเมินผลเป็นระยะๆ

5. ผู้บริหารการพยาบาลควรสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำแนวคิดคุณภาพบริการในทางการตลาดมาใช้ในบริการพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังกับที่ผู้ป่วยได้รับจริงและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลกับการปฏิบัติจริง โรงพยาบาลเอกชน ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและทุกภาค

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยสูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลโดยส่วนใหญ่ น่าจะมีแนวโน้มว่าหัวหน้าผู้ป่วยสามารถจัดบริการได้เกินความคาดหวังของผู้ป่วย ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยประทับใจ (delight) แต่ผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่าพยาบาลให้บริการต่ำกว่าที่ตนเองรับรู้หรือต่ำกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวัง (มาลี สุจริตพัฒน์พงษ์ , 2527; กนกนุช ชื่นเลิศสกุล, 2528 และ เต็มดวง เจริญสุข, 2532) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีอุปสรรคหรือช่องว่าง(Gap)เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการให้บริการซึ่งมีผลทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วย ดังนั้นควรมีการศึกษาว่ามีช่องว่างหรืออุปสรรคอะไรบ้างที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง ถ้าทราบช่องว่างหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการของการให้บริการพยาบาล จะสามารถนำผลการศึกษานี้มาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการพยาบาลให้เป็นไปตามที่ผู้ป่วยคาดหวัง

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามแนวคิดทางการตลาดในโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลรัฐบาลว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

4. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลโดยจำแนกตาม ประเภทของผู้ป่วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือตัวแปรอื่นที่น่าสนใจ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่