

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาตัวประกอบที่สำคัญ และตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 โรงพยาบาล โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 650 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินความคาดหวังเกี่ยวกับระดับความสำคัญ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 7ระดับ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 65 ข้อ จำแนกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ 12 ข้อ ด้านอัตราค่าเสียไมตรี 8 ข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 11 ข้อ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา 7 ข้อ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล 10 ข้อ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ 7 ข้อ ด้านราคา 4 ข้อ แบบประเมินนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 9 ท่าน คำนวณหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ได้ค่าความเที่ยง .9869

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับผู้ป่วยนอกที่อ่านออกเขียนได้ ให้ทำการตอบแบบสอบถามเอง ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่ถนัดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์ ได้แบบสอบถามสมบูรณ์ 650 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social / Personal Computer) คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกเป็นรายข้อ และวิเคราะห์ตัวประกอบด้วยวิธีสกัดตัวประกอบภาพพจน์ (Image Factoring Method) และหมุนแกนตัวประกอบแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ค่าเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

จากรายการความคาดหวังทั้งหมด ที่เสนอให้ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ประเมินระดับความสำคัญของความคาดหวังในคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก กล่าวคือรายการความคาดหวังของผู้ป่วยนอก แต่ละข้อมีค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.472 – 6.122 ซึ่งระดับมาก มี 41 รายการ 3 รายการแรกคือ แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้ถูกต้อง แพทย์ พยาบาลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษา และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ ได้ตลอดเวลา ระดับค่อนข้างมากมี 23 รายการ และระดับปานกลางมี 1 รายการ คือ มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ท่านดูขณะรอตรวจ

### 2. การวิเคราะห์ตัวประกอบ

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ที่สำคัญ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มี 6 ตัวประกอบ คือ 1) ความน่าเชื่อถือ และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ 2) การให้ความรู้ และบริการเสริม 3) อรรถาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ 4) ให้บริการตรงเวลาและความสะดวกในการใช้บริการ 5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 6) ราคา

ตัวประกอบทั้ง 6 ตัวประกอบนี้ ได้เรียงลำดับตามค่าผลรวมของความแปรปรวนจากมากไปหาน้อย ซึ่งทั้ง 6 ตัวประกอบนี้มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบรวมกัน เท่ากับ 38.06 คิดเป็นร้อยละ 58.50 ในแต่ละตัวประกอบ มีตัวแปรที่สามารถอธิบายลักษณะตัวประกอบสำคัญแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ ด้านความน่าเชื่อถือและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 28.56

คิดเป็นร้อยละ 43.90 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 24 ตัวประกอบ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้คือ

1.1 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงความน่าเชื่อถือ มี 17 ตัวแปร คือ

ข้อ 42 มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย

ข้อ 48 แพทย์ตรวจอย่างละเอียด ก่อนให้การรักษาพยาบาล

ข้อ 43 มั่นใจว่าการรักษาพยาบาลที่ได้รับไม่ผิดพลาด และปลอดภัยจาก

โรคแทรกซ้อน

ข้อ 40 แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค และรักษาพยาบาลได้ถูกต้อง

ข้อ 41 เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้การรักษาพยาบาล

ข้อ 39 แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล

ข้อ 44 แพทย์ พยาบาล จัดบันทึกการตรวจรักษาอย่างละเอียด ถูกต้อง

เชื่อถือได้

ข้อ 52 ได้รับยาตามขนาดที่เหมาะสม ถูกกับโรค

ข้อ 53 ให้การรักษาพยาบาลแก่ท่านจนทุเลาหายตามกำหนดที่ควรจะหาย

ข้อ 47 มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ได้

ตลอดเวลา

ข้อ 54 ให้การรักษา และติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 34 เขียนชื่อยา วิธีรับประทานยา สรรพคุณของยา และฤทธิ์ข้างเคียง

ของยาที่ชื่อยาให้ชัดเจน

ข้อ 49 แพทย์ พยาบาล ให้การรักษาพยาบาลที่นุ่มนวล เบามือ

ข้อ 46 แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที

ข้อ 45 จำนวนแพทย์ พยาบาล มีเพียงพอ

ข้อ 35 อธิบายแก่ท่านเรื่องโรค อาการของโรค และอาการผิดปกติที่ต้องมา

พบแพทย์ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ฟังชัดเจน

ข้อ 50 กั้นม่าน หรือปิดร่างกายของท่านให้มิดชิดก่อนทำการตรวจรักษา

1.2 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึง จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มี 7 ตัวแปร คือ

ข้อ 58 เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบก่อนเสมอว่าจะทำการตรวจ หรือ ลงมือ

ให้การักษาพยาบาลอะไรแก่ท่าน

ข้อ 57 เจ้าหน้าที่ ไม่เปิดเผยความลับของท่าน เว้นแต่ท่านจะยินยอม  
ข้อ 59 บอกรายละเอียดการเจ็บป่วย และทางเลือกในการรักษา เพื่อให้ท่านเข้าใจ  
โรคที่ท่านเป็นอยู่ และสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้

ข้อ 60 ให้การช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ หรือในกรณีรีบด่วน

ข้อ 56 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ

ข้อ 61 ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ท่านตัดสินใจได้ว่าจะเข้าร่วม หรือไม่  
เข้าร่วมในการทดลอง เพื่อการศึกษาวิจัยทางการแพทย์ หรือทางการแพทย์

ข้อ 55 เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ ให้ความสำคัญแก่ท่าน ในฐานะที่ท่านเป็น  
บุคคลคนหนึ่ง

2. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความรู้  
และบริการเสริม มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 2.95 คิดเป็น ร้อยละ 4.50  
ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 11 ตัวประกอบ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ คือ

2.1 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึง การให้ความรู้ มี 5 ตัวแปรคือ

ข้อ 37 มีนิตยสารการ ป้ายนิเทศ วีดีโอ ให้ความรู้แก่ท่าน

ข้อ 33 มีเอกสาร สิ่งพิมพ์แจกเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเฉพาะโรค ที่สวยงาม  
เหมาะสม และเพียงพอ

ข้อ 36 มีบริการสอบถามให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพ

ข้อ 38 แนะนำสถานบริการแห่งอื่นที่เชี่ยวชาญกว่า ให้ท่านไปรับการรักษา

ต่อ

ข้อ 32 มีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง

2.2 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึง บริการเสริม มี 6 ตัวแปร คือ

ข้อ 28 มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ท่านดูขณะรอตรวจ

ข้อ 27 มีบริการน้ำให้ท่านดื่มขณะรอตรวจ

ข้อ 29 มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ

ข้อ 31 มีร้านอาหารที่สะอาด อยู่ใกล้ๆ และมีบริการอย่างเพียงพอ

ข้อ 30 มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ

ข้อ 23 มีต้นไม้ สวนหย่อม ให้ความร่มรื่น

3. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 2.08 คิดเป็นร้อยละ 3.20 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 7 ตัวแปร ดังนี้ คือ

ข้อ 19 เจ้าหน้าที่ดูแลสนใจ เอาใจใส่ ถามความต้องการ และช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านต้องการ

ข้อ 15 เจ้าหน้าที่เอื้ออาทร ห่วงใย เห็นอกเห็นใจ และเข้าใจจิตใจของท่าน

ข้อ 16 เจ้าหน้าที่ตั้งใจ เต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน

ข้อ 18 เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้คงที่สม่ำเสมอ

ข้อ 17 เจ้าหน้าที่ปลอบโยน ให้กำลังใจแก่ท่าน

ข้อ 20 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านซักถามและยินดีตอบข้อซักถามของท่าน

ข้อ 13 เจ้าหน้าที่เป็นมิตร เป็นกันเอง ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจา กับท่านด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ

4. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความสะอาดในการใช้บริการ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 1.63 คิดเป็นร้อยละ 2.50 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 9 ตัวแปร ดังนี้ คือ

ข้อ 6 บอกระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจให้ท่านทราบ

ข้อ 7 บอกระยะเวลาที่ท่านต้องรอผลการตรวจทุกชนิดให้ท่านทราบ

ข้อ 2 แพทย์ออกตรวจรักษาตรงตามเวลาที่กำหนด

ข้อ 4 เจ้าหน้าที่เรียกชื่อ – นามสกุลของท่านให้ท่านได้ยินชัดเจน

ข้อ 10 อำนวยความสะดวกในการส่งต่อท่านไปตรวจยังแผนกต่างๆ

ข้อ 5 ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน

ข้อ 3 การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ใครมาก่อนได้ตรวจก่อน)

ข้อ 1 แผนกต่างๆให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน

ข้อ 9 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม

5. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 1.52 คิดเป็นร้อยละ 2.30 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 5 ตัวแปร ดังนี้ คือ

ข้อ 22 อาคารสถานที่ มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่นเหม็น อุณหภูมิพอเหมาะ อากาศถ่ายเทได้สะดวก

ข้อ 21 อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัดคับแคบ

ข้อ 25 มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศร หรือตัวอักษรวิ่งชี้บอกสถานที่ แนะนำจุดต่างๆชัดเจน

ข้อ 24 มีที่นั่งรอทำบัตร รอตรวจ และรอรับยาอย่างเพียงพอ

ข้อ 26 มีป้ายบอกขั้นตอนในการตรวจรักษา และรอรับยาอย่างชัดเจน

6. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านราคา มีค่าแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 1.32 คิดเป็นร้อยละ 2.00 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 4 ตัวแปร ดังนี้ คือ

ข้อ 64 ลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี

ข้อ 65 ให้การช่วยเหลือ เมื่อท่านมีปัญหาด้านการเงิน

ข้อ 63 บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้รับทราบ และเพื่อการตัดสินใจในการรักษา

ข้อ 62 ค่ารักษาพยาบาล ค่ายาไม่แพง เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. ตัวแปรที่มีความสำคัญ

ตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยคาดหวังในคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.47 – 6.12 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 1.14 – 1.89 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า รายการตัวแปรความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครทั้งหมด มีความสำคัญระดับปานกลางถึงมาก

จากผลการวิจัยนี้พบว่า ตัวแปรที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ 10 อันดับแรก คือการ รักษาพยาบาลและความปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วยได้แก่ ข้อ40) แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้ถูกต้อง ข้อ39) แพทย์ พยาบาลมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล ข้อ47) มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพออยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา ข้อ42) มั่นใจได้ว่า

รักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย ข้อ41) เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นใจในการให้การรักษายาบาล ข้อ52) ได้รับยาตามขนาดที่เหมาะสมถูกต้องกับโรค ข้อ53) ให้การรักษายาบาลแก่ท่านจนทุเลาหายตามกำหนดที่ควรจะหาย ข้อ43) มั่นใจว่าการรักษายาบาลที่ได้รับไม่ผิดพลาด และปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน ข้อ57) เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยความลับของท่านเว้นแต่ท่านจะยินยอม และข้อ48) แพทย์ตรวจอย่างละเอียดก่อนให้การรักษายาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5.93 – 6.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 1.14 - 1.33 เนื่องจากผู้รับบริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรักษายาบาลและความปลอดภัยในชีวิตเป็นสำคัญ โดยผู้ป่วยได้ฝากชีวิตไว้กับแพทย์และพยาบาล โดยคาดหวังไว้ว่าเมื่อเข้าไปรับการรักษา แพทย์จะต้องตรวจวินิจฉัยโรคและรักษายาบาลได้ถูกต้อง และมั่นใจว่าเมื่อได้รับการรักษาแล้วก็จะทุเลา หรือหายจากโรคที่เป็นอยู่มีความปลอดภัยในชีวิต สอดคล้องกับ อัมไพ ยูติธรรม(2526) และ Ware, Davies-Avery and Steward(1970) ซึ่งผู้รับบริการจะคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการนั้นๆว่าจะต้องได้รับการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้อง ความคาดหวังดังกล่าวของผู้รับบริการนั้น เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก จากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ เกิดจากประสบการณ์ในอดีต และเกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ (Parasuraman และคณะ,1990)

ตัวแปรที่ผู้ป่วยคาดหวังในคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกในระดับรองลงมา ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถึงมาก นั้นจะเกี่ยวกับอัตรากำลังคนของเจ้าหน้าที่ ราคาค่าบริการทางการแพทย์ การให้บริการที่ตรงเวลา และความสะดวกในการใช้บริการ และความเป็นรูปธรรมในบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5.90 - 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 1.29 – 1.89

ตัวแปรที่ผู้ป่วยนอกคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก 5 อันดับสุดท้าย คือ การให้ความรู้ด้านสุขภาพ และความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ ข้อ28) มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ท่านดูขณะรอตรวจ ข้อ37) มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอให้ความรู้แก่ท่าน ข้อ12) มีบริการต่อเนื่องภายหลังรับการตรวจ เช่นโทรศัพท์ จดหมายติดตามข่าวคราว หรืออาการของท่าน ข้อ36) มีบริการสอบถามให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพ และข้อ38) แนะนำสถานบริการแห่งอื่นที่เชี่ยวชาญกว่าให้ท่านไปรับการรักษาต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.47 – 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.58 – 1.89 ตัวแปรที่ผู้ป่วยนอกคาดหวังในคุณภาพบริการเป็นลำดับสุดท้ายคือ มีโทรทัศน์ วีดีโอ ให้ท่านดูขณะรอตรวจ เกี่ยวข้องกับด้านความบันเทิง เป็นลักษณะของการจัดบริการเสริมให้ผู้ป่วยได้ดูขณะรอตรวจ หรือรอรับยา เนื่องจากโรงพยาบาลของรัฐ เป็นโรงพยาบาล

ที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ป่วยต้องรอนาน การมีโทรทัศน์ให้ผู้ป่วยดูก็จะทำให้ผู้ป่วยผ่อนคลายความตึงเครียด และไม่รู้สึกหงุดหงิดกับการที่ต้องรอคอยนานๆ แต่ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเจ็บป่วยหรือไม่สุขสบายทางร่างกาย และจิตใจ มีความต้องการที่จะให้แพทย์ได้ตรวจรักษาให้โดยเร็วที่สุด เมื่อเปิดรายการโทรทัศน์เสียงดัง ก็จะทำให้ผู้ป่วยเกิดความรำคาญได้ เนื่องจากผู้ป่วยกำลังนั่งรอเรียกชื่อในการเข้ารับการตรวจ ทำให้ผู้ป่วยฟังเรียกชื่อไม่ชัดเจน ดังนั้นผู้ป่วยจึงให้ความสำคัญของตัวแปรข้อนี้น้อยที่สุด

## 2. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 6 ตัวประกอบ คือ 1) ตัวประกอบด้านความน่าเชื่อถือ และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบสูงสุด คือ 43.9 2) ตัวประกอบด้านการให้ความรู้ และบริการเสริม มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 4.5 3) ตัวประกอบด้านอริยาสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 3.2 4) ตัวประกอบด้านให้บริการตรงเวลาและความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 2.5 5) ตัวประกอบด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 2.3 6) ตัวประกอบด้านราคา มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 2.0 ตัวประกอบ คุณภาพบริการ ทั้ง 6 ตัวประกอบ มีค่าความแปรปรวน ของตัวประกอบจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้วิจัยวิเคราะห์ตัวประกอบด้วยวิธีตัวประกอบภาพพจน์ หมุนแกนตัวประกอบแบบอริโกนอนด ด้วยวิธีแวนแมกซ์ ที่สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวประกอบทุกตัวแปรได้ครบถ้วน ซึ่งตัวประกอบหลายๆจะอธิบายค่าความแปรปรวนได้น้อยลงตามลำดับ และทุกตัวประกอบที่ได้เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540)

ตัวประกอบทั้ง 6 ตัวประกอบมีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบรวมกัน เท่ากับ 38.06 คิดเป็นร้อยละ 58.50 ผลการวิจัยนี้ทำให้มองเห็นว่าภาพรวมของความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ว่ายังสอดคล้องกับการศึกษา Parasuraman และคณะ(1990) ; Bopp,K.D.(1990) ; Allanch and Golden(1988) และWare, Davies-Avery and Sterward(1970) ในบางตัวประกอบ



ผลการวิเคราะห์ตัวประกอบ พบว่าตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกที่สำคัญเป็นอันดับ 1 คือ ตัวประกอบความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman และคณะ(1990) ในด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ สอดคล้องกับ Bopp,K.D.(1990) ในตัวประกอบคุณภาพบริการเชิงการแสดงออกด้านสมรรถนะที่ผู้รับบริการต้องการ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ว่าโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร จะต้องเป็นโรงพยาบาลที่ให้การรักษาดี แพทย์เก่ง มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเฉพาะโรค สามารถรักษาโรคที่มีความซับซ้อนได้ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือได้ทันท่วงที โรงพยาบาลใหญ่ทันสมัย ผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญกับตัวประกอบนี้เป็นตัวประกอบแรก

ตัวประกอบอื่นได้แก่ ตัวประกอบความคาดหวังด้านการให้ความรู้ และบริการเสริม ตัวประกอบความคาดหวังด้านธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ตัวประกอบความคาดหวังด้านให้บริการตรงเวลาและความสะดวกในการใช้บริการ ตัวประกอบความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman และคณะ(1990) และBopp,K.D.(1990) สำหรับตัวประกอบความคาดหวังด้านราคา สอดคล้องกับการศึกษาของ Ware, Davies-Avery and Sterward(1970)

เมื่อเปรียบเทียบการวิจัยจากการศึกษาของParasuramanและคณะ(1990) พบว่าความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ที่เพิ่มขึ้นจากการศึกษานี้ คือ จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้ และราคาค่ารักษาพยาบาล เนื่องจากตัวประกอบเหล่านี้ เป็นตัวประกอบความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านสุขภาพโดยตรง ดังนั้นจึงไม่พบในการศึกษาของ Parasuraman และคณะ(1990) เนื่องจากเป็นการศึกษาเฉพาะในกลุ่มของผู้รับบริการทางธุรกิจ เช่นสายการบิน ธนาคาร ภัตตาคาร ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีสุขภาพดี ไม่ได้เจ็บป่วย แตกต่างจากการวิจัยนี้ ซึ่งผู้รับบริการเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่มีสุขภาพไม่ดี มีภาวะเจ็บป่วยและเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาล จึงมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน

### 3. ตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบสำคัญ

3.1 ตัวประกอบที่ 1 ตัวประกอบความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ เป็นตัวประกอบที่มีความสำคัญอันดับหนึ่ง มีค่าความแปรปรวนของ

ตัวประกอบสูงที่สุด คือ 28.56 คิดเป็นร้อยละ 43.90 ของความแปรปรวนทั้งหมด สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปรที่มีค่านำหนักบนตัวประกอบ ตั้งแต่ .44099 - .72946 จำนวน 24 รายการ

เมื่อพิจารณาการอธิบายตัวแปรของตัวประกอบด้านความน่าเชื่อถือ และ จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่าตัวประกอบนี้เป็นแหล่งรวมของตัวแปร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแปรที่ อธิบายความน่าเชื่อถือ ในการให้การรักษายาบาล และกลุ่มตัวแปรที่อธิบายจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่

3.1.1 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึง ความน่าเชื่อถือ มี 17 ตัวแปร คือ ข้อ42) มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย (.72946) ข้อ48) แพทย์ตรวจอย่างละเอียดก่อนให้การรักษายาบาล(.71788) ข้อ43) มั่นใจว่าการรักษายาบาลที่ได้รับไม่ผิดพลาดและปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน(.71515) ข้อ40) แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษายาบาลได้ถูกต้อง(.70739) ข้อ41) เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้การรักษายาบาล(.70164) ข้อ39) แพทย์ พยาบาลมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษายาบาล(.67674) ข้อ44) แพทย์ พยาบาลจัดบันทึกการตรวจรักษาอย่างละเอียดถูกต้องเชื่อถือได้(.67468) ข้อ52) ได้รับยาตามขนาดที่เหมาะสมถูกต้องกับโรค(.65915) ข้อ53) ให้การรักษายาบาลแก่ท่านจนทุเลาหายตามกำหนดที่ควรจะหาย(.62783) ข้อ47) มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพออยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา(.62605) ข้อ54) ให้การรักษาและติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง(.60407) ข้อ34) เขียนชื่อยา วิธีรับประทานยาสรรพคุณของยาและฤทธิ์ข้างเคียงของยาที่ชองยาให้ชัดเจน(.55769) ข้อ49) แพทย์ พยาบาลให้การรักษายาบาลที่นุ่มนวลเบามือ(.54990) ข้อ46) แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีความพร้อมที่จะให้บริการทันที(.54167) ข้อ45) จำนวนแพทย์ พยาบาลมีเพียงพอ(.53058) ข้อ35) อธิบายแก่ท่านเรื่องโรค อาการของโรคและอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ฟังชัดเจน(.51107) ข้อ50) กั้นม่านหรือปิดร่างกายของท่านให้มิดชิดก่อนทำการตรวจรักษา (.50120)

เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่า ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยศึกษา สิ่งที่ผู้ป่วยนอกให้ความสำคัญเป็นตัวประกอบแรกก็คือความน่าเชื่อถือ และการให้คำแนะนำในการรักษายาบาล แสดงว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการรักษายาบาลเป็นสำคัญ นั่นคือการรักษายาบาลจะต้องถูกต้อง โดยแพทย์จะต้องตรวจให้ละเอียดก่อนให้การรักษายาบาล ได้รับยาที่ดี และเมื่อรักษาแล้วโรคก็ทุเลาจนหาย ซึ่ง Professional ก็ให้ความสำคัญกับการรักษายาบาลเป็นอันดับ

แรกอยู่แล้ว เมื่อพิจารณาอย่างเป็นระบบ ทุกอย่างเป็นไปตามกระบวนการ นั่นคือผู้ป่วยได้บอกความคาดหวังในกระบวนการรักษาพยาบาล บุคลากร และเทคโนโลยี ไว้ครบและครอบคลุม เป็นกลไกวงจร (dynamic cycle-process) เริ่มตั้งแต่ Input Process Output Input ได้แก่ 1) กระบวนการ 2) บุคลากร 3) เทคโนโลยี 4) ยา Process ที่เกิดขึ้น ก็คือด้านกระบวนการของการรักษาพยาบาล (กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ,2539 : 233-265) ประกอบด้วย การประเมินสภาพของผู้รับบริการ สิ่งแรกก็คือจะต้องตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด จากการซักประวัติผู้ป่วย ตรวจร่างกาย และการตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือการตรวจพิเศษต่างๆ เมื่อตรวจอย่างละเอียดแล้ว ถึงจะวินิจฉัยผู้ป่วยว่าเป็นโรคอะไร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆที่ได้มา จากนั้นก็จะเป็นการให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตามเทคนิค และวิธีการ ได้รับยาตามขนาดที่เหมาะสมตรงกับโรค จุดบันทึกการตรวจรักษาอย่างละเอียดและถูกต้อง และขั้นสุดท้ายจะต้องมีการประเมินและติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้การักษาพยาบาล ให้การรักษาพยาบาลที่นุ่มนวล เบามือ จำนวนบุคลากรมีเพียงพอที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการทันที ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพอยู่เสมอ มีจรรยาบรรณที่ดี คำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย ให้เกียรติ ให้ความสำคัญกับผู้ป่วย ให้บริการที่เสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย กันม่านหรือปิดร่างกายของผู้ป่วยให้มิดชิดก่อนทำการรักษา ให้การช่วยเหลือทันทีในกรณีรีบด่วน หรือแม้แต่การให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนกับผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยตัดสินใจจะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการทดลองต่างๆ ด้านเทคโนโลยีนั้นจะต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา Output หรือผลลัพธ์ที่ผู้ป่วยต้องการ ก็คือ การรักษาพยาบาลที่ได้รับไม่ผิดพลาดปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน หูเลาและหายจากโรคที่เป็นอยู่

การอธิบายความน่าเชื่อถือของตัวแปรทั้ง 17 ตัวแปรนี้ ใกล้เคียงกับความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ที่ Parasuraman และคณะ(1990) ได้ศึกษาไว้ คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ในการให้บริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือมาใช้บริการมากขึ้น และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ และการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ สม่ำเสมอ สอดคล้องกับ ฮอฟลิง และคณะ (Hofling et al.,1967 อ้างถึงใน จารุวรรณ เอกอรรถผล,2530) จากที่กล่าวมาแล้วนำมาสนับสนุนผลการวิจัยที่ได้มานั้น เป็นแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล Jame Lynch and Drue Schuler (1990 : 16-21) พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพ

การบริการมาจาก เชื่อในความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ ของพยาบาล และคุณภาพของผล การรักษา แพทย์มีความสามารถ เชี่ยวชาญในการรักษา(วันดี เจียมจิตรศิริพงษ์,2528)

3.1.2 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึง จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มี 7 ตัวแปร คือ ข้อ58)เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบก่อนเสมอว่าจะทำการตรวจหรือลงมือให้การรักษายาบาลอะไร แก่ท่าน (.56458) ข้อ57) เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยความลับของท่านเว้นแต่ท่านจะยินยอม(.52545) ข้อ59)บอกสภาพการเจ็บป่วยและทางเลือกในการรักษาเพื่อให้ท่านเข้าใจโรคที่ท่านเป็นอยู่และ สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้(.5901) ข้อ60) ให้การช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอหรือใน กรณีรีบด่วน(.48594) ข้อ56) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ (.46852) ข้อ61) ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนเพื่อให้ท่านตัดสินใจได้ว่าจะเข้าร่วม หรือไม่เข้าร่วมในการ ทดลองเพื่อการศึกษาวิจัยทางการแพทย์หรือทางการแพทย์(.45829) ข้อ55) เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ ให้ความสำคัญแก่ท่านในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลคนหนึ่ง(.44099)

การอธิบายจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ของตัวแปรทั้ง 7 ตัวแปรนี้ ใกล้เคียง กับองค์ประกอบพื้นฐานทางจริยธรรม นั่นคือวิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่เกิดจากเมตตาธรรม และความเอื้ออาทร เสียสละ เพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น บทบาทของพยาบาลจึงไม่ใช่บทบาทของ นักธุรกิจในความคาดหวังของสังคมซึ่งเป็นการปฏิบัติต่อผู้ป่วยในฐานะที่มนุษย์พึงปฏิบัติต่อกัน (สิวลี ศิริไล, 2539 : 198-201) ได้แก่ ความเอื้ออาทร ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความรู้สึกเอาใจ เขามาใส่ใจเรา ความเห็นอกเห็นใจ การให้ความเคารพ ความเป็นผู้มีอารมณ์ขัน อีกทั้งยังครอบคลุมถึงสิทธิของผู้ป่วย 4 ด้าน คือ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตน สิทธิที่จะเลือก วิธีการรักษาที่เหมาะสมกับสภาพของตน สิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของ ความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดี (สุกัญญา โฉจนภาวิวัฒน์, วัลยา คุโรปกรณ์พงษ์ และสุชาติ ธิติวรรณ, 2536) เช่นเดียวกับคำประกาศสิทธิผู้ป่วยเมื่อ 16 เมษายน 2541 ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีจริยธรรมที่จะให้บริการกับผู้ป่วย เนื่องจากการให้บริการนั้นกระทำ กับคนมีชีวิตจิตใจ และเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเป็นความตายของมนุษย์ ผู้ป่วยฝากชีวิตไว้กับเรา ผู้ป่วยจะไม่ว่าเราทำอะไรให้กับ ผู้ป่วยบ้าง ไม่รู้ว่าผู้ให้บริการทำผิดหรือถูก ผู้ป่วยเป็นผู้ที่ได้รับผล ของการกระทำนั้นทั้งหมด ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และยึดผลประโยชน์ ของผู้รับบริการเป็นหลัก

เมื่อผู้รับบริการคาดหวังในคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการรักษา พยาบาลและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก ผู้ให้บริการก็ต้องรักษาคุณภาพในด้าน มาตรฐานเชิงเทคนิคให้มีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และการให้บริการนั้นจะต้องมีมาตรฐานในการ

ปฏิบัติที่เหมือนกัน ผู้บริหารจะต้องส่งเสริม พัฒนาความรู้ และทักษะต่างๆของผู้ให้บริการ หรือจัดอบรมบุคลากรเมื่อมีเทคนิคหรือวิทยาการใหม่ๆเข้ามา เพื่อที่จะได้นำความรู้นั้นกลับไปจัดบริการให้กับผู้รับบริการ เป็นการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

**3.2 ตัวประกอบที่ 2 ตัวประกอบความคาดหวังด้านการให้ความรู้ และบริการเสริม** ผลการวิเคราะห์ ตัวประกอบ พบว่า มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 2.95 คิดเป็น ร้อยละ 4.50 ของความแปรปรวนทั้งหมด สามารถบรรยายได้ด้วยตัวประกอบที่มีค่า น้ำหนักตั้งแต่ .39579 - .64593 จำนวน 11 รายการ

เมื่อพิจารณาการอธิบายตัวแปรของตัวประกอบด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และบริการเสริม พบว่าตัวประกอบนี้เป็นแหล่งรวมของตัวแปร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแปรที่อธิบายการ ให้ความรู้ คำแนะนำ กลุ่มตัวแปรที่อธิบายการบริการเสริมตามความต้องการของผู้รับบริการ

3.2.1 กลุ่มตัวแปรที่อธิบาย ถึงการให้ความรู้ มี 5 ตัวแปร คือ ข้อ37) มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอให้ความรู้แก่ท่าน(.64593) ข้อ33) มีเอกสารสิ่งพิมพ์แจกเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเฉพาะโรคที่สวยงาม เหมาะสมและเพียงพอ(.60460) ข้อ36) มีบริการสอบถามให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพ(.56391) ข้อ38) แนะนำสถานบริการแห่งอื่นที่เกี่ยวข้อง ขาดกว่าให้ท่านไปรับการรักษาต่อ(.53711) ข้อ32) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง(.48004)

การอธิบายการให้ความรู้ คำแนะนำ ของตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรนี้ ใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ Messmer, RI (1993 อ้างถึงใน อังศุมา อภิชาติ, 2537)ศึกษาพบว่า สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการจากพยาบาลนั้น จะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ผู้ป่วยต้องการข้อมูลเพื่อมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาล ผู้รับบริการต้องการในด้านความรู้มาจากเจ้าหน้าที่พยาบาล ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการเจ็บป่วย การดำเนินของโรค การวินิจฉัยโรค และเมื่อเข้ารับการรักษาก็ต้องการรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะที่ผู้ป่วยเป็นโรคงกล่าว และต้องการจะรู้ถึงแผนการตรวจรักษาต่างๆ (กัลยาณี มุกสิกบุญเลิศ และคณะ,2536; สุมนา ตั้งคณะสิงห์, 2526:187; Risser,1975 :45-51; และBoesch,1972 : 71-79 )

เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ต้องการให้ผู้ให้บริการให้ความรู้ คำแนะนำในด้านสุขภาพ โดยให้ความสำคัญว่า เมื่อตนเองมี

ความรู้ในการปฏิบัติตนที่ถูกต้องแล้ว ก็จะทำให้ตนเองดูแลสุขภาพสุขภาพได้ดี อีกทั้งยังเป็นฟื้นฟู และการป้องกันโรคหรือภาวะแทรกซ้อนที่จะเกิดขึ้นได้ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

3.2.2 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึง บริการเสริมมี 6 ตัวแปร คือ ข้อ28) มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ท่านดูขณะรอตรวจ(.51115) ข้อ27) มีบริการน้ำให้ท่านดื่มขณะรอตรวจ(.49940) ข้อ29) มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ(.48832) ข้อ31) มีร้านอาหารที่สะอาด อยู่ใกล้ๆ และมีบริการอย่างเพียงพอ(.48188) ข้อ30) มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ(.47774) ข้อ23) มีต้นไม้ สวนหย่อม ให้ความร่มรื่น(.39579)

การบริการเสริม เป็นลักษณะทางกายภาพของบริการที่สร้างความสุขสบาย และมีความสมบูรณ์ของบริการตามความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมาใช้ บริการ ณ โรงพยาบาลนั้น การจัดบริการเสริมนั้นผู้รับบริการจะคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทาง เมื่อมาถึงโรงพยาบาลแล้วจะต้องมีที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ ในโรงพยาบาลของรัฐ ยังพบปัญหาในเรื่องที่จอดรถเป็นอย่างมาก กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการมาตรวจรักษา ไม่ได้รับความสะดวกไม่มีที่จอดรถ ดังนั้นโรงพยาบาลควรคำนึงถึงและจัดบริการให้มีที่จอดรถที่เพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการในโรงพยาบาลด้วย นอกจากนี้แล้วผู้รับบริการก็ยังคำนึงถึงการจัดบริการเสริมอื่นๆ ด้วย กล่าวคือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ต้องรอนาน การบริการต่างๆล่าช้า (เพ็ญศรี ฉายสब्ดและคณะ, 2540 ; อารีย์ วิวานันท์, 2537 และวิภา ดุรงค์พิศิษฏ์กุล, 2525) ผู้รับบริการที่ นั่งรอตรวจก็จะรู้สึกหงุดหงิด การจัดให้มีโทรทัศน์ วีดีโอ ให้กับผู้มารับบริการได้ดูเพื่อความเพลิดเพลิน มีบริการน้ำให้ผู้รับบริการขณะรอตรวจ มีห้องน้ำที่สะอาดและมีบริการอย่างเพียงพอ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกที่จะไปรับบริการ ณ โรงพยาบาลแห่งใด เมื่อการ บริการทางด้านสุขภาพมีการแข่งขันกันสูงขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมาใช้บริการของโรงพยาบาล มากขึ้น เป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการเมื่อแรกพบ (First Impression) โรงพยาบาลของรัฐ จะต้องพิจารณาในการจัดบริการเสริมต่างๆด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการ ของตนให้มากที่สุด อีกทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของโรงพยาบาลในด้านบวกได้เป็นอย่างดี

**3.3 ตัวประกอบที่ 3 ตัวประกอบความคาดหวังด้านร้อยละกำไรของเจ้าหน้าที่** ผลการวิเคราะห์หัตถ์ประกอบพบว่า มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 2.08 คิด เป็นร้อยละ 3.20 ของความแปรปรวนทั้งหมด สามารถบรรยายได้ด้วยตัวประกอบที่มีค่าน้ำหนัก ตั้งแต่ .48367 - .61734

กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงตัวประกอบ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าหน้าที่ มี 7 ตัวแปร คือ ข้อ19) เจ้าหน้าที่ดูแลสนใจ เอาใจใส่ ถามความต้องการ และช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านต้องการ (.61734) ข้อ15) เจ้าหน้าที่เอื้ออาทร ห่วงใย เห็นอกเห็นใจ และเข้าใจจิตใจของท่าน(.57847) ข้อ16) เจ้าหน้าที่ตั้งใจ เต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน(.57694) ข้อ18) เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้คงที่สม่ำเสมอ(.57379) ข้อ17) เจ้าหน้าที่ปลอบโยน ให้กำลังใจแก่ท่าน(.55598) ข้อ20) เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านซักถามและยินดีตอบข้อซักถามของท่าน(.49989) ข้อ13) เจ้าหน้าที่เป็นมิตร เป็นกันเอง ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจากับท่านด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ(.48367)

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Bopp,K.D.(1990 : 7) พบว่าคุณภาพเชิงการแสดงออกของแพทย์และพยาบาลที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญและเป็นตัวประกอบที่สำคัญคือ คุณภาพเชิงการแสดงออกด้านการดูแลที่ผู้รับบริการต้องการคือความเมตตากรุณา ความพอใจ การยอมรับ ความร่วมมือ ความสุภาพ และความมีอรรถศาสตร์ไมตรี และคุณภาพเชิงการแสดงออกด้านวิชาชีพที่ผู้รับบริการต้องการ คือ ให้ความอบอุ่น ความสะดวกสบาย มีจิตใจที่เปิดกว้าง และมีความจริงใจ แสดงให้เห็นว่าการมีอรรถศาสตร์ไมตรี เป็นการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่จะสร้างความรู้สึกที่ดีร่วมกัน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการประเมินคุณภาพบริการของโรงพยาบาล เนื่องจากผู้ป่วยจะรับรู้ในคุณภาพบริการได้จากมาตรฐานเชิงการแสดงออกหรือปฏิสัมพันธ์ (Kotler,1994;Parasuraman และคณะ,1990; Bopp,K.D.,1990 และOmachonu,V.K.,1990) ผู้รับบริการไม่มีความรู้ทางเทคนิควิชาชีพ ดังนั้นผู้รับบริการจึงเกิดความคาดหวังในคุณภาพบริการจากความต้องการของผู้รับบริการ จากการพูดปากต่อปาก จากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ จากประสบการณ์ในอดีต และจากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า การให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก เป็นเสมือนการให้บริการด้านหน้า (Frontliner) ผู้ให้บริการจะต้องมีอรรถศาสตร์ที่ดี ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจในบริการ และกลับมาใช้บริการ แต่การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการทั้งมาตรฐานเชิงเทคนิค และมาตรฐานเชิงการแสดงออกหรือปฏิสัมพันธ์ ควบคู่กันไป (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538)

**3.4 ตัวประกอบที่ 4 ตัวประกอบความคาดหวังด้านให้บริการตรงเวลาและความสะดวกในการใช้บริการ** ผลการวิเคราะห์ตัวประกอบพบว่า มีค่าความแปรปรวนของ

ตัวประกอบเท่ากับ 1.63 คิดเป็นร้อยละ 2.50 ของความแปรปรวนทั้งหมด สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนัก ตั้งแต่ .35112 - .58896

กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงตัวประกอบด้านความสะดวกในการใช้บริการ มี 9 ตัวแปร คือ ข้อ6) บอกระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจให้ท่านทราบ(.58896) ข้อ7) บอกระยะเวลาที่ท่านต้องรอผลการตรวจทุกชนิดให้ท่านทราบ(.56585) ข้อ2) แพทย์ออกตรวจรักษาตรงตามเวลาที่กำหนด (.48699) ข้อ4) เจ้าหน้าที่เรียกชื่อ - นามสกุลของท่านให้ท่านได้ยินชัดเจน(.42526) ข้อ10) อำนาจความสะดวกในการส่งต่อท่านไปตรวจยังแผนกต่างๆ(.41782) ข้อ5) ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน(.411170) ข้อ3) การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ใครมาก่อนได้ตรวจก่อน)(.41014) ข้อ1) แผนกต่างๆให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน(.35392) ข้อ9) มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม(.35112)

กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงการให้บริการตรงเวลาและความสะดวกในการใช้บริการ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1990) เนื่องจากการให้บริการที่ไม่ตรงเวลา ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ การบริการล่าช้า ทำให้ผู้ป่วยต้องรอคอย และการลัดคิวในการตรวจ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ(สุจิตรา นิลเลิศ, 2539; อารีย์ วิจารณ์ท์, 2537; วิมลศรี ศรีสุพรรณ และมะลิจิตร์ ศิริวัฒนนามธานนท์, 2536:45-55; ปิยวรรณ ประคุณคงชัย, 2533; ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง, 2532 : 34; อำนาจ ศรีรัตนบัลล์ และรัตนา พิมพ์โกวิท, 2528 : 62-63; นงคราญ ผาสุข และคณะ, 2524 : 53-55 ; Penchansky & Thomas, 1981: 135-137 และ Boesch, 1972 : 71-79)

**3.5 ตัวประกอบที่ 5 ตัวประกอบความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** ผลการวิเคราะห์ตัวประกอบพบว่า มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 1.52 คิดเป็นร้อยละ 2.30 ของความแปรปรวนทั้งหมด สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนัก ตั้งแต่ .38764 - .58765

กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงตัวประกอบ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มี 5 ตัวแปร คือ ข้อ22) อาคารสถานที่ มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่นเหม็น อุณหภูมิพอเหมาะ อากาศถ่ายเทได้สะดวก(.58765) ข้อ21) อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัดคับแคบ(.55765) ข้อ25)



มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศร หรือตัวอักษรวิ่งขึ้นบอกสถานที่ แนะนำจุดต่างๆชัดเจน(.47707) ข้อ24) มีที่นั่งรอทำบัตร รอดตรวจ และรอรับยาอย่างเพียงพอ(.44157) ข้อ26) มีป้ายบอกขั้นตอนในการตรวจรักษา และรอรับยาอย่างชัดเจน(.38764)

กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงความเป็นรูปธรรมของบริการ แสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน(ปริทรรศน์ พันธุภรรงก์, 2536) ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพด้านสุขภาพได้เนื่องจาก การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ มีความไม่แน่นอน มีความหลากหลายในตัวเอง และการบริการนั้นไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2539 ;พนิดา ดามาพงศ์,2538; จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2537 และ Kotler, 1994) ดังนั้นผู้รับบริการจึงประเมินคุณภาพบริการในสิ่งที่ตนรับรู้ได้ ตามลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman และคณะ,1985) โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนได้รับจริงกับที่ตนคาดหวังไว้ ถ้าการบริการที่ได้รับจริงตรงกับที่ตนคาดหวังไว้ หรือมากกว่าก็จะเกิดความประทับใจในบริการ แต่ถ้ามีน้อยกว่าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในบริการนั้น

**3.6 ตัวประกอบที่ 6 ตัวประกอบความคาดหวังด้านราคา ผลการวิเคราะห์**  
ตัวประกอบพบว่า มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 1.32 คิดเป็นร้อยละ 2.00 ของความแปรปรวนทั้งหมด สามารถบรรยาย ได้ด้วยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนัก ตั้งแต่ .46074 - .61080

กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงตัวประกอบด้านราคา มี 4 ตัวแปร คือ ข้อ64) ลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี(.61080) ข้อ65) ให้การช่วยเหลือ เมื่อท่านมีปัญหาด้านการเงิน (.56669) ข้อ63) บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้รับทราบและเพื่อการตัดสินใจในการรักษา (.47343) ข้อ62) ค่ารักษาพยาบาล ค่ายาไม่แพง เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ(.46074)

สำหรับการกำหนดราคาค่ารักษาพยาบาลนั้น ซึ่งเป็นการบริการของรัฐ จึงคิดจากราคาต้นทุนของค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเท่านั้น โดยถือว่าค่าใช้จ่ายในการลงทุนเป็นภาระส่วนที่รัฐจะต้องจัดให้ประชาชนทุกคนในรูปสวัสดิการ และตามหลักแนวคิดของสาธารณสุขมูลฐาน ถือเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะจัดให้ประชาชนมีหลักประกันด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นการกำหนดราคาแบบไม่มุ่งหวังกำไร และคำนึงถึงความสามารถในการซื้อของประชาชนเป็นหลัก Aday and Anderson (1975 อ้างถึงใน อรรถัญญา มานิตย์, 2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษา

พยาบาล พบว่าสิ่งที่ต้องการคือ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

จากการศึกษาวิจัยนี้พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อตัวประกอบนี้น้อยที่สุด เนื่องจากการบริการของรัฐ ราคาการรักษาพยาบาลไม่แพง ยุติธรรม อีกทั้งโรงพยาบาลยังได้รับการสนับสนุนงบประมาณในด้านสาธารณสุขจากรัฐ เพื่อให้จ่ายสำหรับดูแลสุขภาพของประชาชนทั้งประเทศ ผู้รับบริการจึงคาดหวังว่า ควรจะมีการลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี และได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาด้านการเงิน โดยมีโครงการบัตรสุขภาพ บัตรสงเคราะห์ ที่จะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลได้

จากการศึกษาวิจัยของ Parasuraman และคณะ(1990) พบว่ามีความแตกต่างกันคือ ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังในคุณภาพบริการด้านราคาค่ารักษาพยาบาล อาจเนื่องมาจากกลุ่มผู้ใช้บริการที่ผู้วิจัยศึกษานั้นเป็นกลุ่มผู้รับบริการของโรงพยาบาลโดยเฉพาะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังสูงในด้านความน่าเชื่อถือได้ในการรักษาพยาบาล และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลรัฐ ควรส่งเสริมจัดการบริการด้านการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ มีการควบคุมการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ถูกต้องตามเทคนิคและหลักวิชาการ อย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ และการพัฒนาขณะปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองตลอดเวลา จัดอบรมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับของโรงพยาบาล เมื่อมีวิทยาการใหม่ๆเข้ามา ก็ให้ความรู้ด้านวิชาชีพและวิทยาการใหม่ ฝึกประสบการณ์ในเทคนิคการให้บริการต่างๆให้ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการบริการรักษาพยาบาลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการในด้านผู้ให้บริการจะต้องมีจริยธรรมและความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้ให้บริการควาจัดการบริการโดยยึดหลักผู้รับบริการหรือผู้ป่วยเป็นสำคัญ โดยให้ผู้รับบริการได้รับสิทธิต่างๆที่พึงจะได้รับโดยชอบธรรม เป็นไปตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย โดยผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยเป็นสำคัญ

3. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังคุณภาพบริการในด้านการได้รับความรู้ คำแนะนำต่างๆจากผู้ให้บริการ โดยมีความคาดหวังว่าเมื่อเจ็บป่วยแล้ว สามารถที่จะปฏิบัติตนได้ถูกต้องเหมาะสมกับโรคที่เป็นอยู่ เพื่อจะได้มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง หลีกเลี่ยงหรือหาย

จากโรค ผู้บริหารควรจัดบริการให้มีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ คำแนะนำด้านสุขภาพ จัดนิทรรศการ ป้ายนิเทศให้ความรู้ต่างๆกับผู้ป่วย จัดทำเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับโรคต่างๆและการปฏิบัติตนเฉพาะโรคอย่างเพียงพอ เหมาะสม และสวยงาม เมื่อผู้ป่วยรู้จักวิธีการป้องกันโรคก็จะทำให้มีสุขภาพที่ดี เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีตามมา

4. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอก มีความคาดหวังคุณภาพบริการในด้านอธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการมีอธยาศัยที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการแล้ว ก็จะเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ผู้บริหารควรจัดอบรมบุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการให้บริการด้านหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินซ้ำเป็นระยะๆ เพื่อให้การบริการนั้นเป็นบริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ และเกิดคุณภาพการบริการโดยรวม (TQM) ต่อไป

5. ในด้านบริการ เป็นแนวทางให้แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ระดับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้ทราบและเข้าใจถึงตัวแปรความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยนอกให้ความสำคัญมาก และจะได้จัดบริการต่างๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยนอก และเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ เมื่อทราบตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก กรุงเทพมหานคร ควรที่จะมีการศึกษาวิจัย การรับรู้ ความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อที่จะได้ทราบถึง ช่องว่างของความคาดหวัง กับการรับรู้ของผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกว่าอยู่ในระดับใด

2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลภูมิภาคของประเทศไทย ทั้งโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยว่าขนาดของโรงพยาบาล สภาพภูมิศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกอย่างไร เพื่อผลที่ได้จะเป็นภาพรวมของคุณภาพตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกทั่วประเทศ

4. ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปพัฒนาแบบประเมินความคาดหวัง การรับรู้ ของคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกทั้งในโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน และสามารถประเมินซ้ำเป็นระยะได้