

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี

SERVICE QUALITY OF COMMUNITY HOSPITAL, PATHUM THANI PROVINCE

สุกัญญา มีสามเสน วรณี เชาวินสุชุม และบุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์
Sukanya Meesamsen Warunee Choawasukum Boonchird Pinyoanuntapong

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบ และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี กับมาตรฐานที่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลกำหนด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้มารับบริการของโรงพยาบาลคลองหลวง อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 300 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี พร้อมข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับมาตรฐานโดยสถิติ t-test (One-Sample t-test)

ผลการวิจัยสรุปดังนี้

1. ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับสูง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง ยืนยันว่าคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ที่สนองตอบต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าน้ำหนักน้อยกว่าปัจจัยอื่น

2. เมื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกับมาตรฐานที่กำหนดจากคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล โดยกำหนดค่าเกณฑ์มาตรฐานเท่ากับ 3 ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานในทุกด้าน

ABSTRACT

The purposes of research were to study components and compare level of the service quality of community hospital in Pathum Thani Province with the

standard which hospital's committees have condition. Representative sample was 300 patients of Klongluang hospital, Klongluang district, Pathum Thani Province, randomized by specific random method. Tool of research was questionnaire asking about personal information and data of component and performance indicator about service quality of community hospital in Pathum Thani Province, and suggestion. Statistics used in this research were percentage, mean, standard deviation, confirmatory factor analysis (CFA), and comparison of service quality with the standard used t-test (One Sample t-test).

The results of research were as follows:

1. The level of service quality of community hospital in Pathum Thani Province as a whole and each aspect was at a high level. Confirmatory factor analysis of performance indicator about service quality of community hospital in Pathum Thani Province had element value at a high level. The result confirmed that service quality consisted of five components. Considering each aspect, knowing and understanding of patient was the highest level and followed by confidence of patient, the response to patient and trust, which corresponded to the patients, respectively. The aspect of concrete service was lower than the other.

2. When comparing service quality with the standard which hospital's committees have condition with standard criteria at 3, the results showed that overall components had higher mean than standard criteria.

คำสำคัญ

คุณภาพการบริการ, โรงพยาบาลชุมชน

ความสำคัญของปัญหา

การบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควรจากภาครัฐ โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและทางรัฐบาลเองก็ได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากร ในทุกพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนั้นยังต้องประสบกับปัญหาการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการในระดับที่พึงพอใจ โดยกระทรวงสาธารณสุขจะกำกับดูแลให้แต่ละโรงพยาบาลดำเนินงานไปตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพและความสามารถในการ

การจัดระบบบริการสาธารณสุขของภาครัฐ ให้มีคุณภาพมาตรฐานเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (กระทรวงสาธารณสุข อ้างถึงใน ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ และเสาวลักษณ์ เจียวพ่วง, 2550)

โรงพยาบาลชุมชน จัดเป็นสถานบริการสุขภาพที่มีลักษณะของโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็กสุดในบรรดาโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนใหญ่จะเป็นโรงพยาบาลชุมชนประจำอำเภอ ที่จะมีขนาดเตียงตั้งแต่ 10, 30, 60, 90 และ 120 เตียงตามลำดับ โดยให้การบริการ ตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ บริการส่งเสริมสุขภาพ บริการและดำเนินงานสุขภาพและป้องกันโรค บริการชั้นสูงสาธารณสุขทั้งภายในโรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขต่าง ๆ รวบรวมสถิติข้อมูลต่าง ๆ เสนอสํานักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดดำเนินการระบบรับ-ส่งต่อผู้ป่วยเพื่อตรวจหรือรักษา (สํานักการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2554)

ปัจจุบันมีผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนจํานวนมากขึ้น ประกอบกับประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านสุขภาพมีความรู้มากขึ้น มีความคาดหวังกับโรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ กล่าวคือคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ถูกใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังทำให้เกิดข้อร้องเรียนขึ้น จากเหตุผลหนึ่งดังกล่าวทำให้นายจรินทร์ ลักษณวิศิษฐ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ปี 2553 ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้กำหนดให้มี “โครงการโรงพยาบาลสาธารณสุขยุคใหม่ เพื่อคนไทยสุขภาพดี มีรอยยิ้ม” (3S) มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดบริเวณให้บริการที่ดี เหมาะสมไม่แออัด และจัดกิจกรรมเพื่อให้มีการรอคอยที่มีคุณค่า เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพผู้ให้บริการที่สามารถให้บริการได้ตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม และเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถให้บริการที่ดี บริการประทับใจได้ จึงเกิดโครงการปรับปรุงโรงพยาบาลในสังกัด 10,000 แห่ง เน้นการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สํานักการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2554)

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความตั้งใจที่จะศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีกับมาตรฐาน โดยผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ผู้วิจัยจะนำเสนอให้กับผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี เพื่อพิจารณาพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลชุมชน

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการกับมาตรฐานที่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลกำหนดหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาองค์ประกอบและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการกับมาตรฐานที่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

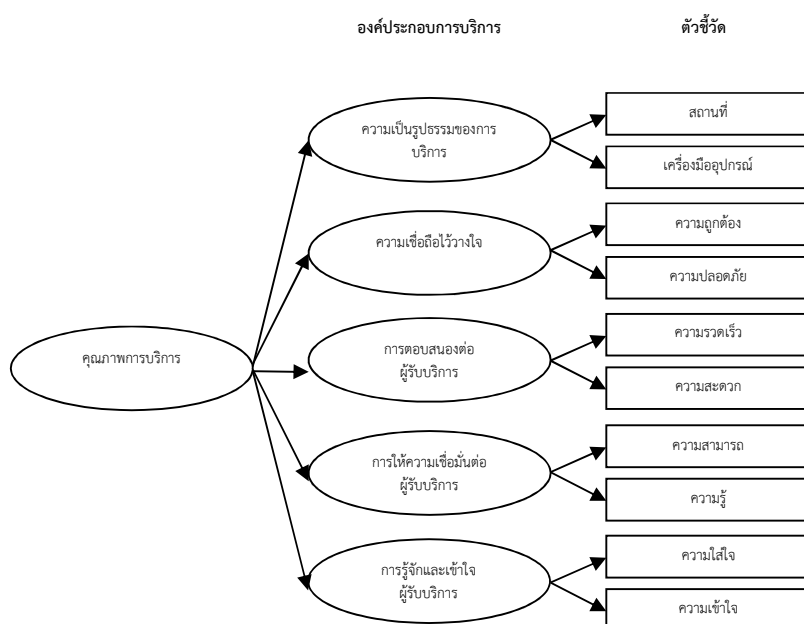
1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี กับมาตรฐานที่กำหนด

สมมติฐานงานวิจัย

1. องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี เป็นไปตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ
2. ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ได้ตามมาตรฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดของ ซีแธมล์ พาราซูราแมนและเบอรี่ (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1990) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มารับบริการของโรงพยาบาลคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ ตำบลคลองหก อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 300 คน โดยเริ่มทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-20 ตุลาคม 2554

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) และใช้สูตรการคำนวณของ ลินแมน เมอร์เลนดา โกลด์และวิส (Lindeman, Merenda, Gold & Weiss อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) กล่าวว่า อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่าง ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์ ควรจะเป็น 15-20 ต่อ 1 พารามิเตอร์ ซึ่งงานวิจัยนี้มีตัวแปรทั้งหมด 15 ตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปรโครงสร้าง จำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และตัวแปรชี้วัด 10 ตัวแปร ประกอบด้วย สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ความถูกต้อง

ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความสะดวก ความสามารถ ความรู้ ความใส่ใจ ความเข้าใจ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนการปรับปรุงและทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน โดยเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบและตรวจสอบสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น (Index of Item-Objective Congruence: IOC) การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α : Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) จากการวิเคราะห์พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ เท่ากับ 0.958 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล ส่วนค่าอำนาจจำแนกรายข้อจากข้อคำถามทั้งหมด อยู่ระหว่าง 0.524-0.905 ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามนี้เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบเชิงยืนยันและโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กับมาตรฐาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถาม
3. วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยวิธีหาค่าอำนาจจำแนกใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-total Correlation)
4. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพการบริการด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α : Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
5. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลองค์ประกอบของแบบสอบถามคุณภาพการบริการ
6. เปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับมาตรฐานที่ได้จากคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ t-test (One-Sample t-test)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี

1.1 จากการวิจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละรายองค์ประกอบและตัวชี้วัด มีบางด้านอยู่ในระดับที่น้อยสุดถึงสูงตามลำดับ ซึ่งมีช่องว่างที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจากระดับน้อยสุดให้เป็นระดับสูงได้ จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (EMP) มีตัวชี้วัดทุกตัวอยู่ในระดับที่สูงที่สุด ได้แก่ ความใส่ใจ (EMP1) และความเข้าใจ (EMP2) รองลงมาองค์ประกอบการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (ASS) มีตัวชี้วัดความสามารถ (ASS1) และความรู้ (ASS2) องค์ประกอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ (RES) มีตัวชี้วัดความรวดเร็ว (RES1) และความสะดวก (RES2) องค์ประกอบความเชื่อถือไว้วางใจ (REL) มีตัวชี้วัด

ความถูกต้อง (REL1) และความปลอดภัย (REL2) และองค์ประกอบความเป็นรูปธรรมของบริการ (TAN) มีตัวชี้วัดด้านสถานที่ (TAN1) เครื่องมือและอุปกรณ์ (TAN2) อยู่ในระดับน้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในภาพรวม และรายด้าน พบว่า ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายในแบบอัลฟา ของแบบวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวม เท่ากับ 0.955 แสดงว่าคะแนนแบบสอบถามคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี มีความน่าเชื่อถือ และเหมาะสมที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ เนื่องจากมีค่าความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1990)

1.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน Confirmatory Factor Analysis)

1.2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1

(1) การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (TAN) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันว่าสามารถใช้ตัวแปรสถานที่ (TAN1) เครื่องมือและอุปกรณ์ (TAN2) เป็นตัวชี้วัด ตัวแปรโครงสร้างคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่เหมาะสมหรือไม่ โดยพบว่าโมเดลองค์ประกอบความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากโมเดลการวัดพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบแบบมาตรฐานของตัวชี้วัดมีค่า 0.74 และ 0.84 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .01$ ทุกค่า และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวชี้วัดมีค่า 0.55 และ 0.71 แสดงว่าตัวชี้วัดทุกตัว มีความเที่ยงตรงสูงและมีความเชื่อถือได้สูง

(2) การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (REL) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันว่าสามารถใช้ตัวแปร ความถูกต้อง (REL1) ความปลอดภัย (REL2) เป็นตัวชี้วัด ตัวแปรโครงสร้างคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชนด้านความเชื่อถือไว้วางใจที่เหมาะสมหรือไม่ โดยพบว่าโมเดลองค์ประกอบความเชื่อถือไว้วางใจ มีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากโมเดลการวัดพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบแบบมาตรฐานของตัวชี้วัดมีค่า 0.80 และ 0.87 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .01$ ทุกค่า และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวชี้วัดมีค่า 0.64 และ 0.75 แสดงว่าตัวชี้วัดทุกตัว มีความเที่ยงตรงสูงและมีความเชื่อถือได้สูง

(3) การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (RES) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันว่าสามารถใช้ตัวแปร ความรวดเร็ว (RES1) ความสะดวก (RES2) เป็นตัวชี้วัด ตัวแปรโครงสร้างคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการที่เหมาะสมหรือไม่ โดยพบว่าโมเดลองค์ประกอบ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากโมเดลการวัดพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบแบบมาตรฐานของตัวชี้วัดมีค่า 0.80 และ 0.93 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .01$ ทุกค่า และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวชี้วัดมีค่า 0.64 และ 0.86 แสดงว่าตัวชี้วัดทุกตัว มีความเที่ยงตรงสูงและมีความเชื่อถือได้สูง

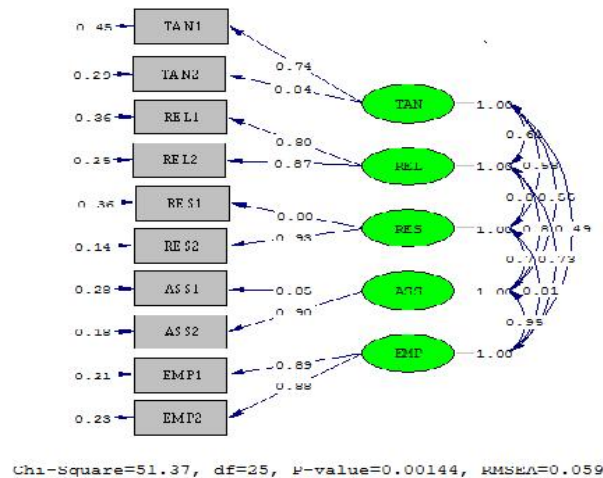
(4) การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ด้านการให้ความเชื่อมั่น (ASS) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันว่าสามารถใช้ตัวแปร

ความสามารถ (ASS1) ความรู้ (ASS2) เป็นตัวชี้วัด ตัวแปรโครงสร้างคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชนด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการที่เหมาะสมหรือไม่ โดยพบว่าโมเดลองค์ประกอบความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากโมเดลการวัดพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบแบบมาตรฐานของตัวชี้วัดมีค่า 0.85 และ 0.90 และมีความสำคัญทางสถิติที่ $p < .01$ ทุกค่า และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวชี้วัดมีค่า 0.72 และ 0.82 แสดงว่าตัวชี้วัดทุกตัว มีความเที่ยงตรงสูงและมีความเชื่อถือได้สูง

(5) การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (EMP) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันว่าสามารถใช้ตัวแปรความใส่ใจ (EMP1) ความเข้าใจ (EMP2) เป็นตัวชี้วัด ตัวแปรโครงสร้างคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชนด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการที่เหมาะสมหรือไม่ โดยพบว่าโมเดลองค์ประกอบ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากโมเดลการวัดพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบแบบมาตรฐานของตัวชี้วัดมีค่า 0.89 และ 0.88 และมีความสำคัญทางสถิติที่ $p < .01$ ทุกค่า และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวชี้วัดมีค่า 0.79 และ 0.77 แสดงว่าตัวชี้วัดทุกตัว มีความเที่ยงตรงสูงและมีความเชื่อถือได้สูง

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1

ตัวแปรโครงสร้าง	ตัวชี้วัด		SE	t	$R^2_{T.X}$	P_c	P_v
TAN						0.77	0.62
	TAN1	0.74	0.04	12.49	0.55		
	TAN2	0.84	0.04	14.03	0.71		
REL						0.82	0.69
	REL1	0.80	0.04	15.71	0.64		
	REL2	0.87	0.04	17.55	0.75		
RES						0.85	0.75
	RES1	0.80	0.04	16.04	0.64		
	RES2	0.93	0.04	19.78	0.86		
ASS						0.86	0.76
	ASS1	0.85	0.04	17.82	0.72		
	ASS2	0.90	0.04	19.68	0.82		
EMP						0.87	0.78
	EMP1	0.89	0.04	19.17	0.79		
	EMP2	0.88	0.04	18.75	0.77		
ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี				ผลที่ได้	เกณฑ์		แปลผล
Minimum Fit Function Chi-Square =51.37 (P=0.00144) df = 25				0.00144	$p > 0.05$		ไม่เหมาะสม
Chi-Square/df				2.054	$X^2/df < 3$		เหมาะสม
Root Mean Square Residual (RMR)				0.016	$RMR < 0.05$		เหมาะสม
Standardized RMR				0.027	$SRMR < 0.05$		เหมาะสม
Goodness of Fit Index (GFI)				0.97	$GFI \geq 0.90$		เหมาะสม
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)				0.93	$AGFI \geq 0.90$		เหมาะสม
Comparative Fit Index (CFI)				0.99	$CFI \geq 0.90$		เหมาะสม



ภาพที่ 2 ผังเส้นทางตัวแปรโครงสร้างองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ชุมชน
จังหวัดปทุมธานี 5 องค์ประกอบ กับ ตัวชี้วัด

1.2.2 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 มุ่งศึกษาว่าโมเดลการวัด (Measurement Model) ของคะแนนแบบวัดคุณภาพการบริการว่า ตัวแปรโครงสร้าง องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สามารถใช้ตัวแปร คือ สถานที่ (TAN1) และเครื่องมืออุปกรณ์ (TAN2) เป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสม ตัวแปรโครงสร้าง องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ความถูกต้อง (REL1) และความปลอดภัย (REL2) เป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสม ตัวแปรโครงสร้าง องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สามารถใช้ ความรวดเร็ว (RES1) และความสะดวก (RES2) เป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสม ตัวแปรโครงสร้าง องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่น สามารถใช้ ความสามารถ (ASS1) และความรู้ (ASS2) เป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสม ตัวแปรโครงสร้าง องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สามารถใช้ ความใส่ใจ (EMP1) และความเข้าใจ (EMP2) เป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสม และจากการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทั้ง 5 คือ คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เป็นองค์ประกอบของแบบวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี

สำหรับโมเดลการวัดพบว่า ตัวชี้วัดด้านสถานที่ (TEN1) และเครื่องมืออุปกรณ์ (TEN2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.75 และ 0.84 ของความเป็นรูปธรรมของบริการ (TEN) ในองค์ประกอบที่ 1 ตัวชี้วัดด้านความถูกต้อง (REL1) และความปลอดภัย (REL2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.81 และ 0.85 ของความเชื่อถือไว้วางใจ (REL) ในองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดด้านความรวดเร็ว (RES1) และความสะดวก (RES2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.80 และ 0.93 ของการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (RES) ในองค์ประกอบที่ 3 ตัวชี้วัดด้านความสามารถ (ASS1) และความรู้

(ASS2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.80 และ 0.90 ของการให้ความเชื่อมั่น (ASS) ในองค์ประกอบที่ 4 ตัวชี้วัดด้านความใส่ใจ (EMP1) และความเข้าใจ (EMP2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.88 และ 0.89 ของการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (EMP) ในองค์ประกอบที่ 5 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.01$ ทุกค่าและสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวชี้วัดใน 5 องค์ประกอบมีค่า 0.56 และ 0.70, 0.66 และ 0.73, 0.63 และ 0.87, 0.72 และ 0.81, 0.77 และ 0.79 ตามลำดับ แสดงว่าตัวชี้วัดทุกตัว มีความเที่ยงตรงสูง และมีความเชื่อถือได้สูงในการชี้วัดตัวแปรโครงสร้างขององค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ

ตัวแปรโครงสร้างมีน้ำหนักองค์ประกอบ (g) คือ 0.59, 0.84, 0.86, 0.97 และ 0.95 แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 5 มีความเที่ยงตรงสูงในการเป็นองค์ประกอบคุณภาพการบริการ หรือกล่าวได้ว่า คุณภาพการบริการประกอบด้วย องค์ประกอบด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความถูกต้องสูง

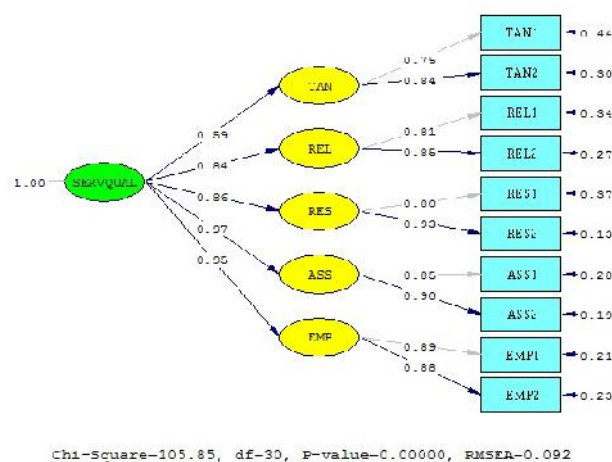
ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เป็นไปตามสมมุติฐาน คือ องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี เป็นไปตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้ข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ดังนี้ ด้านองค์ประกอบความเป็นรูปธรรมของการบริการ 1.ความสะอาด 2.จำนวนที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ 3.เครื่องมือและ 4.อุปกรณ์น้อย 5.ที่จอดรถไม่เพียงพอ 6.เพิ่มบุคลากร และ 7.ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกตำแหน่งต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้แก่ 1.ต้องการความรวดเร็วในการตรวจรักษา 2.คอยให้ข้อมูลข่าวสารได้เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ 3.ปรับปรุงเรื่องกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วย

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2

ตัวแปรแฝง	g	ตัวชี้วัด		SE	T	$R^2_{T.X}$	r_c	r_v
SERVQUAL							0.96	0.72
TAN	0.59			0.08	7.70	0.34	0.77	0.63
		TAN1	0.75	-	-	0.56		
		TAN2	0.84	0.07	8.84	0.70		
REL	0.84			0.06	13.01	0.70	0.81	0.69
		REL1	0.81	-	-	0.66		
		REL2	0.85	0.04	14.72	0.73		
RES	0.86			0.07	12.95	0.73	0.85	0.75
		RES1	0.80	-	-	0.63		
		RES2	0.93	0.04	16.46	0.87		
ASS	0.97			0.06	16.86	0.94	0.86	0.76
		ASS1	0.85	-	-	0.72		
		ASS2	0.90	0.03	20.09	0.81		
EMP	0.95			0.05	17.45	0.90	0.87	0.78
		EMP1	0.89	-	-	0.79		
		EMP2	0.88	0.03	20.55	0.77		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ผลที่ได้	เกณฑ์	แปลผล
Minimum Fit Function Chi-Square = 105.85 (P=0.00) df = 30	0.00	p>0.05	ไม่เหมาะสม
Chi-Square/df	3.53	$X^2/df < 3$	ไม่เหมาะสม
Root Mean Square Residual (RMR)	0.027	RMR<0.05	เหมาะสม
Standardized RMR	0.047	SRMR<0.05	เหมาะสม
Goodness of Fit Index (GFI)	0.93	GFI≥0.90	เหมาะสม
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	0.90	AGFI≥0.90	เหมาะสม
Comparative Fit Index (CFI)	0.98	CFI≥0.90	เหมาะสม



ภาพที่ 3 ผังเส้นทาง ตัวแปรโครงสร้างคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัด ปทุมธานี
5 องค์ประกอบกับตัวชี้วัด

ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับมาตรฐานที่ได้จากคณะกรรมการบริหารของ โรงพยาบาลโดยใช้สถิติ t-test

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ได้ตามมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของคณะกรรมการบริหารของ โรงพยาบาลอยู่ที่ระดับ 3 คะแนน พบว่าคุณภาพการบริการทุกด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของ บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน แต่เมื่อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ระดับ 3.5 คะแนน พบว่าคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่น และความเชื่อถือ ไว้วางใจ มีค่าคะแนนสูงกว่าเกณฑ์ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ระดับ 3.5 คะแนน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) พบว่าคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี มี 5 องค์ประกอบ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจที่สนองตอบต่อผู้รับบริการของโรงพยาบาล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง มีค่า 0.59, 0.84, 0.86, 0.97 และ 0.94 ตามลำดับ โดยมีความเชื่อถือเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ (r_c) สูงถึง 0.96 ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ซีแฮมล์ พาราซูราแมนและเบอรี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) ที่กล่าวว่าคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบความเป็นรูปธรรมของบริการ องค์ประกอบความเชื่อถือไว้วางใจ องค์ประกอบ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ องค์ประกอบ การให้ความเชื่อมั่น และองค์ประกอบ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

สำหรับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สถานที่ และเครื่องอุปกรณ์ สามารถนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดความเป็นรูปธรรมของบริการได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ที่ 0.75 และ 0.84 มีความเชื่อถือเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ (r_c) สูงถึง 0.77 ซึ่งสอดคล้องกับวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ที่กล่าวว่า การบริการที่เป็นรูปธรรม เป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพการบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงมาก

สำหรับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีทางด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สามารถนำตัวชี้วัด 2 ตัว ได้แก่ ความถูกต้อง และความปลอดภัย มาใช้เป็นตัวชี้วัดความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้รับบริการได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ที่ 0.81 และ 0.85 มีความเชื่อถือเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ (r_c) สูงถึง 0.81 ซึ่ง องค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับความเห็นของ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ที่กล่าวว่า ลูกค้าหรือผู้มารับบริการจะเกิดความเชื่อถือได้เมื่อองค์กรได้ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น สอดคล้องกับแนวความคิดของ พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548) ได้กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การบริการลูกค้าหรือผู้มารับบริการที่เข้ามาใช้บริการแล้วหลายครั้ง จนทำให้เกิดความเชื่อถือและยอมรับในบริการที่มีคุณภาพ มีความถูกต้องและเที่ยงตรง เป็นไปตามสัญญาที่ให้ไว้ระหว่างผู้มารับบริการและกิจการ จะสร้างให้เกิดความเชื่อถือในการที่จะเข้ามาใช้บริการ

สำหรับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีทางด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สามารถนำตัวชี้วัด 2 ตัว ได้แก่ ความรวดเร็ว และความสะดวก มาใช้เป็นตัวชี้วัดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ที่ 0.80 และ 0.93 มีความเชื่อถือเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ (r_c) สูงถึง 0.85 องค์ประกอบดังกล่าว สอดคล้องกับชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2547) ที่กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า คือ ความรวดเร็วในการบริการหรือช่วยเหลือลูกค้าไม่ให้อารมณ์เสีย รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น สอบถามถึงการมาให้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับแนวความคิดของ พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548) ที่กล่าวว่า การตอบสนองเป็นการตอบรับต่อผู้มาใช้บริการให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรหรือบุคลากรที่ให้บริการ

ภายใต้ความปรารถนาดีมีการช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งจะให้บริการได้โดยทันที ดังนั้นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่จะต้องมีความไวต่อการตอบรับหรือตอบสนองต่อผู้รับบริการ

สำหรับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีทางการให้ความเชื่อมั่น จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สามารถนำตัวชี้วัด 2 ตัว ได้แก่ ความสามารถ และความไว มาใช้เป็นตัวชี้วัดด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ที่ 0.85 และ 0.90 มีค่าความเชื่อถือเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ (r_c) สูงถึง 0.86 การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งแนวคิดของพาราซูราแมนและคณะ (1990) ได้ศึกษาไว้คือบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ในการให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือมาใช้บริการมากขึ้น และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ และการให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำสม่ำเสมอ

สำหรับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานีทางการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สามารถนำตัวชี้วัด 2 ตัว ได้แก่ ความใส่ใจ และความเข้าใจ มาใช้เป็นตัวชี้วัดด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ที่ 0.89 และ 0.88 มีค่าความเชื่อถือเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ (r_c) สูงถึง 0.87 ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวสอดคล้องกับชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า การเข้าใจและรู้จักลูกค้าหรือผู้มารับบริการนั้น คือ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ก็คือการดูแล เอาใจใส่ให้บริการด้วยความตั้งใจ เข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องการ การตอบสนองเน้นการบริการและมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ เช่นเดียวกับวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้กล่าวอีกว่าความเข้าใจและการรู้จักลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยหมายถึงการพยายามเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภค เพื่อรับรู้และหาทางตอบสนองให้ตรงตามความต้องการให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ควรมีการปรับปรุงเรื่องความสะอาด สถานที่รอรับบริการคับแคบ ที่นั่งไม่เพียงพอไม่เป็นระเบียบ รวมถึงความทันสมัยของอุปกรณ์ควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยในเรื่อง เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องมือแพทย์ เพลนั่ง เพลนอน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูล ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น ควรเสนอความต้องการดังกล่าวต่อผู้บริหารในลำดับต่อไป

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ควรให้ความสำคัญกับ การทำงานไม่ผิดพลาด มีความถูกต้อง ความปลอดภัย ควรให้ความสำคัญในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจในการตรวจรักษาได้อย่างถูกต้อง แพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียด ประเมินสภาพความรุนแรงของผู้ป่วยไม่ให้ผิดพลาด

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ และให้ความสะดวกกับผู้มารับบริการ ชวนผู้มารับบริการพูดคุยให้ข้อมูลตามที่ผู้มารับ

บริการต้องการ เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกผ่อนคลาย มีความสบายใจและไม่คิดว่าจะมารับบริการนานเกินไป

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น ควรให้ความสำคัญกับความสามารถในวิชาชีพ ตรวจสอบรักษาอธิบายถึงอาการ สาเหตุโรค การรับประทานยา อย่างครบถ้วน และให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ โดยการอธิบายและตอบข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการทุกครั้งจนผู้รับบริการมีความพอใจมากที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ควรให้ความสำคัญกับ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการ รับฟังเรื่องราว ความไม่สบายใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย รวมทั้งให้ข้อมูลข่าวสารแนะนำวิธีแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ที่ดำเนินการตามขั้นตอนจนสำเร็จเรียบร้อย ดังปรากฏผลการวิจัยที่สรุปไว้แล้วนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะทำการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเป็นระยะๆ เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อเป็นการพัฒนาโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน กับผู้มารับบริการทั้งจังหวัดปทุมธานี ในรูปแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาพัฒนา
3. ควรมีการศึกษาสภาพความเป็นจริงของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ

บรรณานุกรม

ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ และเสาวลักษณ์ เจียวพวง. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา: โรงพยาบาลโพธาราม.

สืบค้นจาก <http://www.huso.buu.ac.th>.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

_____. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2548). การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: แม็ค.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเชีย เพรส.

สำนักการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. (2554). โรงพยาบาลชุมชนหมายถึง. สืบค้นจาก

<http://medi.moph.go.th/education/colum/cm302/05.pdf>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*

Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: Free Press.