

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลทุ่งสมอ อำเภอนามน จังหวัดกาญจนบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด-19
Expectations and Perceptions of Clients Towards the Quality Service of the Thung-Samor
Health Promoting Hospital Phanom Thuan District Kanchanaburi Province
During the Covid- 19 Situation.

พัชริดา สำรองทรัพย์¹ และเกวลิน ศิลพิพัฒน์²

Patcharida Samrongsub¹ and Kevalin Silphiphat²

¹นักศึกษา ปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²อาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹Master Student of Political Science Kasetsart University

²Lecturer from the Faculty of Social Sciences Kasetsart University

Corresponding Author Email: pana_dada@hotmail.com

Received: 6 February 2022

Revised: 11 March 2022

Accepted: 14 March 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19 2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 และ 3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นงานวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการของโรงพยาบาล จำนวน 372 คน ที่มาจากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (1973) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบโดยการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.02$) การรับรู้ของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.02$) 2) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน คิดเป็นร้อยละ 40.3 มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน มีเพียงอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพการบริการ

Abstract

This research consists purposes were 1. to study expectation level of service quality of Thung-Samor Subdistrict Health Promoting Hospital Client during the Covid-19 situation 2. to compare expectation and perception of Thung-Samor Subdistrict Health Promoting Hospital Client during the Covid-19 situation and 3. to compare the perceptions of Thung-Samor Subdistrict Health Promoting Hospital Client during the Covid-19 situation. is quantitative research. There is a research tool, namely questionnaires, with a sample of 372 hospital service recipients, calculated using the formula of Taro Yamane (1973). The data collected from the

questionnaire were analyzed using descriptive statistics, consisting of a hundred values. per mean, standard deviation and compared by t-test. The results of the research were as follows: 1) The service users' expectations towards the quality of service of the hospital as a whole were at a moderate level ($\bar{x} = 4.02$). The perception of service users of the hospital as a whole was at a moderate level. ($\bar{x} = 4.02$) 2) The comparison of service users' expectations and perceptions of service quality was not significantly different at .05 and 3) comparing the perceptions of service users. towards the quality of hospital services Classified by personal factors, it was found that personal factors were different gender, age, status and average monthly income. 40.3% had no difference in perception. There are only different professions. have different perceptions statistically significant at 0.05

Keywords: Expectation, Perception, Quality of Service

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ของโลก ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเกิดโรคระบาดที่ร้ายแรงกับมนุษย์ โดยที่ยังไม่มีการวิจัยเกิดขึ้นในการป้องกันโรค หากผลกระทบที่รุนแรงที่สุดที่เกิดขึ้นในช่วงแรกคือ การบริการสุขภาพที่ต้องปรับตัว เนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น การอยู่บ้าน การเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้โรงพยาบาลต้องสร้างการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ขึ้น ได้แก่ การรับยาทางไปรษณีย์ การเยี่ยมผู้ป่วยทางออนไลน์ เป็นต้น ประชาชนต้องเรียนรู้ในการปรับตัวและวางแผนต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ ไม่ใช่เรื่องง่ายที่ทุกคนจะสามารถปรับตัวได้ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563) การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้คนไทยตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสุขภาพมากขึ้น ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้สถานพยาบาล และโรงพยาบาลจึงเป็นหน่วยสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพให้กับประชาชนในอนาคต

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีพันธกิจคือการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น มาตรฐาน สนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชนด้านสุขภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ประชาชนในชุมชน ได้เข้าถึงทางการแพทย์และได้รับการรักษาอย่างทันทั่วถึง ที่ ผลจากการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ทำให้ผู้มารับบริการมีจำนวนลดลงเนื่องจากผู้มาใช้บริการเกิดความหวาดกลัวไม่กล้าที่จะมาพบแพทย์และมารับบริการจึงมีการบริการ ตรวจเยี่ยมประชาชนในการให้บริการเกี่ยวกับสาธารณสุขของชุมชน โดยเป็นไปตามมาตรการของสาธารณสุข เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 การดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตลอดจนให้ผู้ป่วยมารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาลด้วยตัวเอง เพื่อตอบสนองกับการปฏิบัติตัว New Normal ทำให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริการเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ในเรื่องของการบริการให้เกิดศักยภาพที่ดีโดยการเว้นระยะห่างทางสังคม Social Distancing เพื่อให้มีคุณภาพในการบริการให้เกิดเป็นที่ยอมรับของผู้มาใช้บริการ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการบริการที่จะทำให้เกิดความประทับใจของผู้มาใช้บริการยังมีไม่มาก เพราะต่างฝ่ายต่างต้องปรับตัวและเรียนรู้ไปพร้อมๆกันในการเผชิญกับการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

ดังนั้น ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิจัยความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ เพื่อนำผลการศึกษาพัฒนาคุณภาพการบริการและการรับรู้ให้ตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และสร้างคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด-19

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 5,360 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 372 คน ที่มาจากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (1973) ซึ่งแบ่งเป็นผู้ป่วยตามนัด 270 คน เข้ารับการรักษาแบบฉุกเฉิน 45 คน ทำหัตถการต่าง ๆ 57 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ ตอนที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) ตลอดจน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543, น.249) พบว่ามีค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ซึ่งผลการประเมินมีอำนาจจำแนกระหว่าง 0.25-0.75 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach (1951, p.274; อ้างในบุญชม ศรีสะอาด, 2558) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่าความเชื่อมั่น 0.909

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) การศึกษาดำรงแนวคิด ทฤษฎี รวมไปถึงเอกสารบทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ เพื่อทบทวนแนวคิดในการสร้างตัวแปร และออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) การนำแบบสอบถามผ่านการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และผ่านการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น และแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี 3) การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม 4) การลงรหัสในแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป 5) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประมวลผล และเสนอเป็นผลการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติเชิงพรรณนา

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการเปรียบเทียบโดยการทดสอบค่าที (t- test)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมาเป็นด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 3.64$) ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{x} = 3.62$) ผู้ป่วยรับรู้ว่าเจ้าหน้าที่ตอบสนองทันทีเมื่อร้องขอพยาบาลใส่ใจและห่วงใยสุขภาพ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{x} = 3.54$) อาจเป็นเพราะในช่วงสถานการณ์โควิด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบมากกว่าปกติ และสามารถปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ($\bar{x} = 3.53$) อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีระบบงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการวินิจฉัยโรคและรักษาได้อย่างถูกต้องด้วยดีมาตลอด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.51$) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน มีเพียงอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมาเป็นด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 3.64$) ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{x} = 3.62$) ผู้ป่วยรับรู้ว่าเจ้าหน้าที่ตอบสนองทันทีเมื่อร้องขอพยาบาลใส่ใจและห่วงใยสุขภาพ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{x} = 3.54$) อาจเป็นเพราะในช่วงสถานการณ์โควิด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบมากกว่าปกติ และสามารถปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ($\bar{x} = 3.53$) อาจเป็นเพราะโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบล มีระบบงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการวินิจฉัยโรคและรักษาได้อย่างถูกต้องด้วยดีมาตลอด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.51$)

2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน มีเพียงอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 3.64$) อาจเป็นเพราะผู้รับบริการมีความคาดหวังจะได้รับจากบริการที่สะดวกสบาย สะอาดและปลอดภัยจากเชื้อโรคตามมาตรการการควบคุมโรคโควิด-19 ของกระทรวงสาธารณสุข ผู้รับบริการสามารถเดินทางเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก เพราะเป็นโรงพยาบาลใกล้บ้าน สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL โดยมีลักษณะทางกายภาพ (Tangible) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้บริโภคเห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น อาคารสถานที่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เป็นต้น สอดคล้องกับเบญจวรรณ มาชะลักษณ์ (2561) ผู้ป่วยคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยเฉพาะเรื่องของความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกไปถึงความปลอดภัยของสถานที่ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{x} = 3.61$) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอเต็มใจให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลใช้ระบบการให้บริการตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, p.158-159) ความเอาใจใส่เป็นความพยายามตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทุกคน สอดคล้องกับดวงดาว ภูครองจิตร์ และคณะ (2558) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการสำคัญเป็นอันดับสองด้านความน่าเชื่อถือของการใช้บริการ ($\bar{x} = 3.58$) ผู้รับบริการทางด้านสาธารณสุขมีความเชื่อมั่นต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการบริการเป็นไปตามระบบงาน รพ.สต. สามารถให้บริการได้ตรงตามเวลา สะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก และแก้ไขปัญหาสุขภาพได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, p.158-159) ที่อธิบายว่า ความเชื่อถือได้ คือ การปฏิบัติงานในการบริการได้อย่างสม่ำเสมอไม่มีข้อผิดพลาด และการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ และสอดคล้องกับดวงดาว ภูครองจิตร์ และคณะ (2558) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการมากที่สุด ด้านความไว้วางใจ ($\bar{x} = 3.57$) ตามแนวคิดของ Gronroos (1984) อธิบายว่าความไว้วางใจและความเชื่อถือผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับทราบตกลงกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985,

p.158-159) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ สุภาพอ่อนโยนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจได้ สอดคล้องกับเพญจันทร์ แสนประสาน (2542, น.40) กล่าวว่า การทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตลอดขั้นตอนการบริการ นั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองความต้องการเบื้องต้น ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.52$) ผู้รับบริการย่อมคาดหวังการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เมื่อเกิดการเจ็บป่วยแล้วมาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ ตามทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ตัวบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างและจะพยายามแสวงหาหรือกระทำด้วย วิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Crosby (1982, p.15) คุณภาพบริการเป็นเรื่องที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้มารับบริการที่เกิดความคาดหวังว่าจำเป็นต้องเป็นไปตามสิ่งที่นึกคิด และยังสามารถที่จะทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มารับบริการด้วย สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, p.158-159) ที่กล่าวว่า ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทุกคน

2. เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของการใช้บริการ ความไว้วางใจ และความเอาใจใส่ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของการใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านความเอาใจใส่ พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 น้อยกว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล แสดงว่าคุณภาพการบริการที่ทางโรงพยาบาลให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ในปัจจัยดังกล่าว จากการเข้าสังเกตการณ์และข้อมูลจำนวนบุคลากรที่ให้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้จากสถิติงานเวชระเบียนโรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งน่าจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับกนกพร สิลลาเททินทร์, พัชญา มาลีศรี และปรารถนา วัฒนกิตติเกษม (2554) พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ ความคาดหวังแสดงว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ Schmenner (1995, p.125) อธิบายว่า หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร สอดคล้องกับ Gronroos (1990, p.36) ได้กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจะช่วยทำการประชาสัมพันธ์ นอกจากนั้น ยังเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการที่แพงกว่าเพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพดีกว่า

3. เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้ไม่

แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเป็นเพราะ การรับรู้ของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก คือ บทบาทและตำแหน่ง สอดคล้องกับ Steer (1984, p.87) ที่ได้อธิบายว่าปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บุคคล คือ องค์ประกอบทางสังคม บทบาทหน้าที่ และตำแหน่งทางสังคม ทำให้บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน เมื่อบุคคลรับรู้สิ่งใดจะตีความหมายจากความรู้เดิมที่ได้รับรู้มา ดังนั้น หากบุคคลไม่มีความรู้เดิมในเรื่องมาก่อนก็ย่อมจะทำให้การรับรู้ผิดไปจากความเป็นจริง บุคคลมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมตีความสิ่งต่าง ๆ ได้ต่างกัน ดังนั้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีประสบการณ์ที่ส่งผลต่อจึงมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ควรพัฒนากระบวนการทำงานพร้อมวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนได้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ป่วยรอคอยการรักษาน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง มีการจัดลำดับการให้บริการพร้อมระยะเวลาการให้บริการให้ชัดเจน และลดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในมุมมองของผู้ป่วยได้ การมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Standard Work) จะช่วยให้การประมาณการเวลาที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

1.2 โรงพยาบาลควรสร้างมาตรการตามระบบการบริการสุขภาพปี 2563 ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ทางโรงพยาบาลอาจจัดการอบรมหรือกิจกรรมส่งเสริมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการกับพร้อมทั้งสร้างทัศนคติที่ดีมุ่งเน้นให้บริการผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังผู้ป่วยได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 โรงพยาบาลควรปรับโครงสร้างจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อเพียงพอผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การเก็บข้อมูลจากแผนกที่ให้บริการกับผู้ป่วยนอกเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยในได้การศึกษาที่รวบรวมข้อมูลจากทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในจะสะท้อนให้เห็นคุณภาพการบริการได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพหรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับการบริการในภาพรวม อาจทำให้เห็นแนวโน้มในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้นไป

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.เกวณีน ศิลพิพัฒน์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า มาให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์นิติพล ธาระรูป และนางสาวณัฐวดี ลิ้มเลิศเจริญนิช ที่คอยให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ และชี้แนะแนวทางในการศึกษาข้อมูล ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ และครอบครัวที่คอยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ และให้กำลังใจกันเสมอมา สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาวิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่สนใจศึกษาไม่มากนักน้อย

เอกสารอ้างอิง

กนกพร สีลาเทพินทร์, พัชญา มาลีศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร*, 3(4): น.443-456.

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศรีเดชา
- กันยา สุวรรณแสง. (2532). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: บารุงสาสน์
- ดวงดาว ภูครองจิตร์ และคณะ. (2558). การเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. *การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). *ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับคน ผู้ใหญ่บ้านและผู้ผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรี*. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาการศึกษาผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2558). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กทม: ตักสิลาการพิมพ์.
- เป็ญจวรรณ มาฆะลักษณ์. (2561). “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลนภดล.” *วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล*, 3(2), น.19-27.
- พจนา สุวรรณประทีป. (2532). *การรับรู้เกี่ยวกับพิษภัยของการบริโภคอาหารที่มีสิ่งปนเปื้อนของ. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการบริหารและการจัดการการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจ. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พัชรี มหาลาภ. (2538). *ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาในระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในระดับล่าง ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ. (2542). *การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ชมรมพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกแห่งประเทศไทย.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- ภัทรจารินทร์ คุณารูป. (2558). *ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชน ตำบลดอนแก้ว อำเภอมะเริม จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์สาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาสาธาณสุขศาสตร์. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Gronroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Kast, F. E. and J. E. Rosenzweig. (1985). *Organization and Management*. New York: McGraw-Hill.
- Lewis, M. and P. Bloom. (1983). *Organization Behavior*. New York: Mc Graw Hill.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Schmenner, R. W. (1995). “Escaping the black holes of cost accounting.” *Business Horizons*, 31(1), p.66-72.
- Steer. Richard M. (1984). *Introduction Organization Behavior*. Dallas: Scott Foresmen and Company.
- Yamane Taro. (1973). *Statistic: An introductory and lysis*. (2nd/ed). New York: Harpar and row.