

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลในงานบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 200 ราย ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2545 ถึงมกราคม 2546 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยการศึกษาตามวิธีการวัดความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของ Zeithaml et al. (1990) โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นการวัด 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือได้ ใ่วางใจการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยใช้ การทดสอบทีแบบจับคู่ (Paired t-test)

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 37.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 26 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 40.5 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 20 อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 35 รองลงมา มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 22 ในด้านรายได้ พบว่า มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 54.5 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 26 และในส่วนของ การรับบริการพบว่า มีจำนวนมากที่สุดที่มารับบริการจำนวน 2-5 ครั้ง ร้อยละ 37 รองลงมา เข้ามารับบริการจำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 31

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการ
งานผู้ป่วยนอก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพ
บริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความคาดหวังต่อ
คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงทั้ง 5 ด้าน
ตามลำดับ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนอง
ต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

เมื่อพิจารณาโดยละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวัง
อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 โดยให้ความคาดหวังสูงสุดต่อการมีป้ายแสดงห้องที่ให้
บริการ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เช่น ใบนัด ใบแนะนำดูแลรักษาพยาบาลที่อ่าน
ง่ายและชัดเจน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82
2. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวัง
อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 โดยให้ความคาดหวังสูงสุดต่อ พนักงานของงานบริการ
ผู้ป่วยนอกที่มีบุคลิกภาพที่พร้อมจะดูแล เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
2.83
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวัง
อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 โดยให้ความคาดหวังสูงสุดต่อการบริการผู้รับบริการอย่าง
สุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดีอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86
4. ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวัง
อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 โดยให้ความคาดหวังสูงสุดต่อการช่วยเหลือผู้รับบริการ
ด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ ตลอดเวลาอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81
5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวัง
อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 โดยให้ความคาดหวังสูงสุดต่อการมีการจัดเตรียม
ความพร้อมบริการในทุกขั้นตอนของการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการ
งานผู้ป่วยนอก

ผลการศึกษาพบว่าระดับความการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพ
บริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน
ตามลำดับ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนอง
ต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ
เมื่อพิจารณาโดยละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้อยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 โดยมีการรับรู้ต่ำสุดต่อการมีเครื่องมือทางการแพทย์
ที่พร้อมและทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้อยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 โดยมีการรับรู้ต่ำสุดต่อพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก
มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ท่านผู้เข้ารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.31
3. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้อยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 โดยมีการรับรู้ต่ำสุดต่อการตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุด
ของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33
4. ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้อยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 โดยมีการรับรู้ต่ำสุดต่อความสามารถถึงกระบวนการ
รักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการรักษา
พยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30
5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้อยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 โดยมีการรับรู้ต่ำสุดต่อการกำหนดว่าจะบริการงานใด
ก็สามารถบริการได้ทันกำหนดเวลาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก

ผลการศึกษพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังโดยรวมและจำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับสูง ส่วนค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมและจำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก จำแนกตามลักษณะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ จำนวนครั้งของการใช้บริการ

เพศ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก ทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ จำแนกตามรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

อายุ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ จำแนกตามรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ระดับการศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก ทุกระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้จำแนกตามรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

อาชีฟ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก อาชีฟพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนอาชีฟอื่น มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้จำแนกตามรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ระดับรายได้ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก ทุกระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้จำแนกตามรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก ทุกช่วงจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้จำแนกตามรายด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก จากแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 52 คน สรุปได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ควรจัดเครื่องมือทางการแพทย์ให้พอเพียงพร้อม และทันสมัยจัดที่จอดรถให้พอเพียง จัดการด้านแสงสว่างให้พอเพียง ปรับปรุงด้านความสะอาด พนักงานผู้ป่วยนอกควรจะพูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ เพิ่มความสามารถ ให้บริการด้วยวาจาและสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาเป็นกันเองกับผู้ป่วย

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ควรรักษามาตรฐานงานบริการผู้ป่วยนอก บริการด้วยความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ป่วย ที่มีประกันสุขภาพกับไม่มีประกันสุขภาพ

ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ

ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และจัดบุคลากรทางการแพทย์ให้พอเพียงกับการดูแลรักษาผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ในส่วนสนับสนุนการรักษาบริการควรพร้อมบริการตลอดเวลา พนักงานควรจะมีวามกระตือรือร้นที่จะบริการ แพทย์ควรพร้อมที่จะดูแลรักษาผู้ป่วยตลอดเวลาของการเปิดบริการ ควรที่จะจัดหาพนักงานผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาในการรักษาและดูแลผู้ป่วยได้รวดเร็วและทันท่วงที ควรมีการจัดคิวในการเข้าพบแพทย์เพื่อความรวดเร็วและเป็นระเบียบ และมีการแจ้งเวลาในการรอคอยพบแพทย์ในกรณีมีผู้ป่วยจำนวนมาก ควรบริการงานประกันสังคมด้วยความรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้เข้ารับบริการ

ควรเพิ่มแพทย์เฉพาะทางให้มากขึ้น พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล และช่วยเหลือผู้ป่วยตลอดเวลา เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล ควรเพิ่มความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการรักษาโรค ควรเพิ่มความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล ควรให้ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการรักษาพยาบาล ในบัตรประกันสังคม

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

พนักงานงานผู้ป่วยนอกควรจะดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากขึ้น โดยเท่าเทียมกันกับทุก ๆ คน แพทย์ควรดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด รับรู้และสอบถามผู้ป่วยด้วยความจริงใจ ควรจะตอบคำถามของผู้ป่วยโดยอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจโดยถ่องแท้ สนใจซักถามถึงปัญหาความเจ็บป่วยของผู้ป่วยให้มากขึ้น และควรจะมีแจ้งรายละเอียดโดยถี่ถ้วนในข้อสงสัยของผู้ป่วย และสามารถให้คำปรึกษากับผู้ป่วยได้ตลอดเวลา

ด้านอื่น ๆ

ควรปรับปรุงการบริการให้คุ้มกับค่าบริการการรักษาพยาบาล

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งนำมาอภิปรายผล คือ

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการ

1. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการโดยรวม

ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง และการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่างานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้การบริการได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล สอดคล้องกับคำกล่าวของ Zeithaml et al. (1990) คุณภาพบริการ คือ การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้การบริการว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด ถ้าการรับรู้บริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่าบริการนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี และถ้าการรับรู้บริการไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวัง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นยังไม่มีคุณภาพบริการที่ดี

ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการ โดยรวมมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Youssef et al. (1996) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการ ขึ้นกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยหรือไม่แตกต่าง ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมาก แต่ถ้ามีความแตกต่างมากกันแสดงว่า ผู้รับบริการยังไม่มี ความพึงพอใจในงานบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยรวมในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ

ผลการศึกษาพบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Mitchell et al. (1999) ศึกษาความพอใจในการบริการพยาบาล ในสถานบริการด้านสุขภาพ รัฐโอคาโฮ สหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในเชิงบวกในคุณภาพบริการ โดยรวม

ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังของผู้รับการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับคำกล่าวของวรรณวิไล จันทราภา (2541) เนื่องจากผู้ที่เข้ามารักษาพยาบาลมีความต้องการที่จะหายจากความทุกข์ทรมานเนื่องจากอาการเจ็บป่วย ต้องการที่จะพบแพทย์ พยาบาลโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ต้องการพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และต้องการทราบว่าตนเองเป็นอะไร รักษาอย่างไร

ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับคำกล่าวของวรรณวิไล จันทราภา (2541) เนื่องจากผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลสนใจ แต่เฉพาะความต้องการที่จะหายจากการเจ็บป่วยโดยเร็ว และการบริการให้เป็นที่พักใจของผู้ป่วย ในสภาพที่อ่อนแอทั้งร่างกายและจิตใจ จึงค่อนข้างจะยากกว่างานให้บริการประเภทอื่นมาก

จากผลการศึกษาคคุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนโดยรวม จึงควรจัดเตรียมเครื่องมือทางการแพทย์ให้พอเพียง พร้อม และทันสมัย พนักงานงานผู้ป่วยนอก ควรจะพูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ให้พอเพียงกับการดูแลรักษาผู้ป่วย พนักงานควรจะมีภาวะกระตือรือร้นที่จะบริการแพทย์ พร้อมทั้งจะดูแลรักษาผู้ป่วยตลอดเวลาของการเปิดบริการ มีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล และช่วยเหลือผู้ป่วยตลอดเวลา ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยโดยเท่าเทียมกันกับทุก ๆ คน ควรจะเพิ่มแพทย์เฉพาะทาง แพทย์ควรจะดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด รับรู้และสอบถามผู้ป่วยด้วยความจริงใจ ตอบคำถามของผู้ป่วยโดยอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจโดยต้องแท้ และชี้แจงรายละเอียดโดยถี่ถ้วนในข้อสงสัยของผู้ป่วย สามารถให้คำปรึกษากับผู้ป่วยได้ตลอดเวลา ควรรักษามาตรฐานงานบริการผู้ป่วยนอกและ บริการด้วยความเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับวรรณวิไล จันทราภา (2541) กล่าวว่า งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรให้บริการการรักษาพยาบาลอย่างมีคุณธรรม อาคารสถานที่ที่สะอาด เครื่องมือทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ บริการด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็วของการบริการ มีความเป็นกันเอง เห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล มีมาตรฐานการรักษาพยาบาลที่สูง โดยเน้นที่ต้องให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาที่ดีและถูกต้อง โดยมีการบริการเป็นหัวใจ

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการจำแนกตามรายด้าน

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวังในระดับสูง การรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 อธิบายได้ว่า งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้การบริการได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Zeithaml et al. (1990) ว่า คุณภาพบริการ คือ การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้การบริการ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด ถ้าการรับรู้บริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี และถ้าการรับรู้บริการไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นยังไม่มีคุณภาพบริการที่ดี

การศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้รับบริการรับรู้ได้ชัดเจนกว่าด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Youssef et al. (1996) ที่พบว่า

มีความแตกต่างกันระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

จากผลการศึกษาคุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรจัดเครื่องมือทางการแพทย์ให้เพียงพอ พร้อม และทันสมัย จัดการด้านแสงสว่างให้พอเพียง ปรับปรุงด้านความสะอาด พนักงานผู้ป่วยนอก ควรจะพูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจเต็มความสามารถ ให้บริการด้วยวาจา และสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาเป็นกันเองกับผู้ป่วย สอดคล้องกับ วรรณวิไล จันทราภา (2541) ว่า งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะปรับปรุงอาคารสถานที่ ให้สะดวก สะอาด ปลอดภัย ที่นั่งรอของผู้ป่วยนอกควรจะพอเพียง กว้างขวางนั่งสบาย และควรจะแยกเป็นสัดส่วนตามประเภทใหญ่ของผู้ป่วย เช่น เด็ก สตรีคนเฒ่า เพื่ออำนวยความสะดวก การจัดห้องตรวจของแพทย์ ห้องหรือแผนกต่าง ๆ ที่สนับสนุนในการรักษาพยาบาลควรจะต้องจัดให้อยู่ในสถานที่ทำให้ขั้นตอนของการตรวจรักษาสามารถดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง จนถึงผู้เข้ารับบริการ สามารถกลับบ้านได้โดยไม่ต้องเสียเวลาย้อนไปมา เครื่องมือทางการแพทย์ต้องพร้อมและทันสมัย มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการรักษา ด้านความสะอาด ควรจะมีพนักงานทำความสะอาดคอยดูแลงานผู้ป่วยนอกอยู่ตลอดเวลา เพราะความสะอาดเป็นสิ่งที่สำคัญของโรงพยาบาล ที่ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลจะพิจารณาเป็นพิเศษ พนักงานของงานผู้ป่วยนอก ควรจะแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย พูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน ซึ่งต้องมีการอบรมในเรื่องของการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวังในระดับสูง การรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้การบริการได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Zeithaml et al. (1990) คุณภาพบริการ คือ การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้การบริการว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด ถ้าการรับรู้บริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี และถ้าการรับรู้บริการ ไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นยังไม่มีคุณภาพบริการที่ดี

การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาวดี เกตุแก้ว (2543) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีจำนวนมาก พยาบาลมีจำนวนจำกัด ไม่สามารถดูแลได้ทั่วถึงครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Youssef et al. (1996) ที่พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

จากผลการศึกษาคูณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ควรเพิ่มความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการรักษาโรค ควรให้ความเชื่อมั่นในคุณภาพและประสิทธิภาพของการรักษาพยาบาล โดยจัดแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาตรวจรักษาประจำ เพื่อให้ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลเกิดความเชื่อถือในงานบริการพยาบาล และปลอดภัยเมื่อเข้ามารักษาพยาบาลกับงานผู้ป่วยนอก สอดคล้องกับคำกล่าวของสุภาวดี เกตุแก้ว (2543) ว่า การบริการที่ช่วยตอบสนองความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการกระทำได้หลายรูปแบบ รวมทั้งการใช้บุคลากร การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ จะทำให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัว และรับรู้ภาวะความมั่นใจมั่นคงของตนเองได้ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ป่วยนั้น กระทำได้หลายประการ เช่น แพทย์จะต้องสามารถอธิบายถึงอาการของโรค วิธีการรักษา การดูแลรักษาที่สอดคล้องกับอาการของโรค เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม พยาบาลสามารถดูแลรักษาพยาบาลในขั้นต้นตั้งแต่ท่านเข้ามาทำการรักษาพยาบาล แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่จะต้องบริการดูแลรักษาพยาบาลอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดีและสม่ำเสมอ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

การศึกษพบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวังในระดับสูง การรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้การบริการได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Zeithaml et al. (1990) คุณภาพบริการ คือ การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้การบริการว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด ถ้าการรับรู้บริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี และ

ถ้าการรับรู้บริการไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวัง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นยังไม่มีคุณภาพบริการที่ดี

การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ เนื่องจากมีผู้ป่วยจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาเพียงพอในการให้การแนะนำข้อมูล หรือให้การช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและสอดคล้องกับการศึกษาของ Youssef et al. (1996) ที่พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ

จากผลการศึกษาคุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ ควรบริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกคน ควรรักษามาตรฐานงานบริการผู้ป่วยนอก ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลอยู่ตลอดเวลา ตามมาตรฐานสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2542) ว่า การบริการผู้ป่วยนอกเป็นด่านหน้าของโรงพยาบาลซึ่งต้องรองรับผู้ป่วยจำนวนมาก มาตรฐานนี้จะมุ่งที่การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอก โดยได้กำหนดหลักการสำคัญของการจัดบริการครอบคลุมในเรื่องทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ทรัพยากรที่เหมาะสม ระบบงานหรือกระบวนการทำงานที่เหมาะสม มีระบบติดตามประเมินคุณภาพซึ่งจะเป็นตัวสะท้อนผลการทำงานและนำไปสู่กิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวังในระดับสูง การรับรู้ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้การบริการได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Zeithaml et al. (1990) คุณภาพบริการ คือ การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ การบริการว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใดถ้าการรับรู้บริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี และถ้าการรับรู้บริการไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวัง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นยังไม่มีคุณภาพบริการที่ดี

การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ในด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ เนื่องจากพนักงานบริการงานผู้ป่วยนอกมีความเคยชินกับ อาการเจ็บป่วย มีความรู้สึกจำเกี่ยวกับการทำงานจึงมีการตอบสนองไม่รวดเร็วตามความต้องการของ ผู้ป่วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ Youssef et al. (1996) ที่พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่าง ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจ ในคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ

จากผลการศึกษาคุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ แพทย์ควร จะพร้อมที่จะดูแลรักษาผู้ป่วยตลอดเวลาของการ เปิดบริการ ควรจะจัดหาพนักงานผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาในการรักษาและดูแลผู้ป่วยได้รวดเร็ว และทันท่วงที ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และจัดบุคลากรทางการแพทย์ให้พอเพียงกับการดูแลรักษาผู้ป่วย พนักงานควรจะมีภาวะต่อหรือร้อนที่จะบริการ สอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) ว่า บุคลากรที่พร้อมจะบริการควรมีสภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ ความแข็งแรงของร่างกายจะบ่งบอกถึง ท่าทางที่คล่องแคล่วกระตือรือร้น และมีชีวิตชีวา มีอริยาสัยที่ดี บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการ ที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำทีสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเป็นมิตร น่าคบหาและอยากปฏิบัติสัมพันธ์ด้วย มีจิตสำนึกของการบริการ มีความสามารถในการปรับตัว งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก และวรรณวิไล จันทราภา (2541) กล่าวว่า งานผู้ป่วยนอกจะต้องจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล อธิบาย นำส่งตั้งแต่เริ่มกระบวนการรักษาพยาบาล จนจบการรักษาพยาบาล เมื่อเริ่มที่ผู้ป่วยเข้ามายังงานบริการผู้ป่วยนอก จะต้องมีเจ้าหน้าที่มาคอย ดูแล ตั้งแต่ลงทะเบียนประวัติ การสอบถามอาการป่วย การตรวจร่างกายเบื้องต้น เช่น วัดความดัน ชั่งน้ำหนัก เป็นต้น ไปจนถึงการชำระเงิน รับยา อธิบายวิธีการทานยา และดูแลรักษาตนเอง ภายหลังกลับบ้าน

ด้านการเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวังในระดับสูง การรับรู้ ระดับปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้บริการได้สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ด้านการเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ สอดคล้องกับ คำกล่าวของ Zeithaml et al. (1990) คุณภาพบริการ คือ การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ การบริการว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด ถ้าการรับรู้บริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี และ

ถ้าการรับรู้บริการไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นยังไม่มีคุณภาพบริการที่ดี

การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในด้านการเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนอาจมีสีหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความสนใจ เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการน้อยเกินไป และสอดคล้องกับการศึกษาของ Youssef et al. (1996) ที่พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในคุณภาพบริการ ด้านการเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

จากผลการศึกษาคุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ พนักงานงานผู้ป่วยนอกควรจะต้องเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากขึ้น โดยเท่าเทียมกันกับทุก ๆ คน แพทย์ควรดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด รับรู้และสอบถามผู้ป่วยด้วยความจริงใจ ควรจะตอบคำถามของผู้ป่วย โดยอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจโดยต้องแท้ สนใจซักถามถึงปัญหาความเจ็บป่วยของผู้ป่วยให้มากขึ้น และชี้แจงรายละเอียดโดยถี่ถ้วนในข้อสงสัยของผู้ป่วย สามารถให้คำปรึกษากับผู้ป่วยได้ตลอดเวลาบริการ สอดคล้องกับ จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2545) ว่า งานบริการควรจะมีการคัดเลือกบุคคล การฝึกอบรม การจัดสรรบุคคลให้พร้อมตลอดเวลาของการเปิดบริการ เพื่อจะสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี ซึ่งบุคคลที่จะทำเช่นดังกล่าวได้จะต้องมีการคัดสรรเป็นพิเศษจึงจะสามารถตอบสนองด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับการศึกษาของบราวน์ อังกิน ยี่สุน ใจดี (2540) ที่พบว่าพฤติกรรมที่ผู้ป่วยระบุว่าเป็นการดูแลในการพยาบาลนั้น ประกอบด้วย ตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของบุคคล เป็นการกระทำตามความต้องการเฉพาะของบุคคล สนับสนุนให้กำลังใจ เป็นการแสดงออกในลักษณะของการสนับสนุนให้กำลังใจและสร้างความรู้สึกสบาย การให้ข้อมูลข่าวสาร การบอกเล่าสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ มีทั้งสิ่งที่เป็นทางการคือการสอน และไม่เป็นทางการคือการให้ข้อมูลในเรื่องทั่ว ๆ ไป รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยและการดูแลรักษา การแสดงออกถึงความรู้และทักษะเชิงวิชาชีพ เป็นการปฏิบัติให้ปรากฏต่อชุมชนและผู้รับบริการให้รับรู้ว่ามี ความเฉพาะอันเป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพพยาบาล ช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย โดยอาจให้ยาหรือวิธีการดูแลรักษาต่าง ๆ และการช่วยให้ผู้ป่วยได้ดูแลตัวเอง การให้เวลากับผู้รับบริการเป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญกับบุคคล ส่งเสริมความเป็นปัจเจกบุคคล เป็นการคงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการดูแลรักษา ได้ร่วมตัดสินใจอย่างเหมาะสมในกระบวนการดูแลรักษาทุกขั้นตอน การระมัดระวังเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เป็นกิจกรรมที่พยาบาลปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษพบว่า ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง การรับรู้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้านของคุณภาพงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นเพื่อให้งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนมีคุณภาพบริการที่ดี ตรงกับความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ควรจะมีการพัฒนาปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1. การจัดสถานที่ต้องเหมาะสมกับขั้นตอนการให้และรับบริการ
2. แยกที่นั่งรอสำหรับผู้ป่วยและผู้มาตรวจสุขภาพ
3. ควรมีพนักงานทำความสะอาดคอยดูแลงานผู้ป่วยนอกอยู่ตลอดเวลา
4. เครื่องมือทางการแพทย์จะต้องครบถ้วนตามที่แพทย์ต้องการ
5. ควรจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับการรักษาพยาบาลทราบถึงการมีอยู่ และประโยชน์ของ

เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์

6. ควรจะมีการอบรมและพัฒนาด้านความรู้ความเข้าใจงานบริการ เพื่อให้พนักงานงานผู้ป่วยนอกมีความเข้าใจลักษณะงานบริการอย่างถ่องแท้ และมีจิตสำนึกในงานบริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจการบริการ

1. ควรกำหนดมาตรฐานการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกให้ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับการรักษาพยาบาลทราบ

2. ปฏิบัติตามอย่างมาตรฐานของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2542) ด้านมาตรฐานบริการผู้ป่วยนอก อย่างเคร่งครัด สม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน

3. ควรจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอก ทั้งตัวบุคคลผู้ให้บริการและระบบของการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ

1. ควรจะมีการคัดเลือกบุคคลที่แข็งแรง มีอวัยวะที่ดี มีจิตสำนึกของการบริการ และมีความสามารถในการปรับตัว มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ
2. ควรจะมีการแจ้งเวลาในการรอคอยพบแพทย์ในกรณีมีผู้ป่วยจำนวนมาก

3. ควรที่จะจัดหาพนักงานผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาในการรักษาและดูแลผู้ป่วยได้รวดเร็ว และทันท่วงที

4. ควรจะมีการประสานงานระหว่างงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนกับผู้รับบริการ ควรจัดแพทย์ให้พร้อมที่จะดูแลรักษาผู้ป่วยตลอดเวลาของการเปิดบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

1. ควรจัดแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาตรวจรักษาประจำ และควรมีการพัฒนาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ และด้านสนับสนุนทางการแพทย์อยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

2. ควรจะมีการอบรมพนักงานผู้ป่วยนอกถึงงานบริการผู้ป่วย การอธิบาย การให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ป่วยอย่างง่าย ๆ และชัดเจน สุภาพอ่อนโยน

3. ควรจะมีการอบรมพนักงานผู้ป่วยนอกให้สามารถตอบคำถามของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ถึงการดูแลรักษาอาการป่วยอย่างใกล้ชิดตั้งแต่เข้าทำการรักษาพยาบาล จนจบกระบวนการรักษาพยาบาล

ด้านการเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

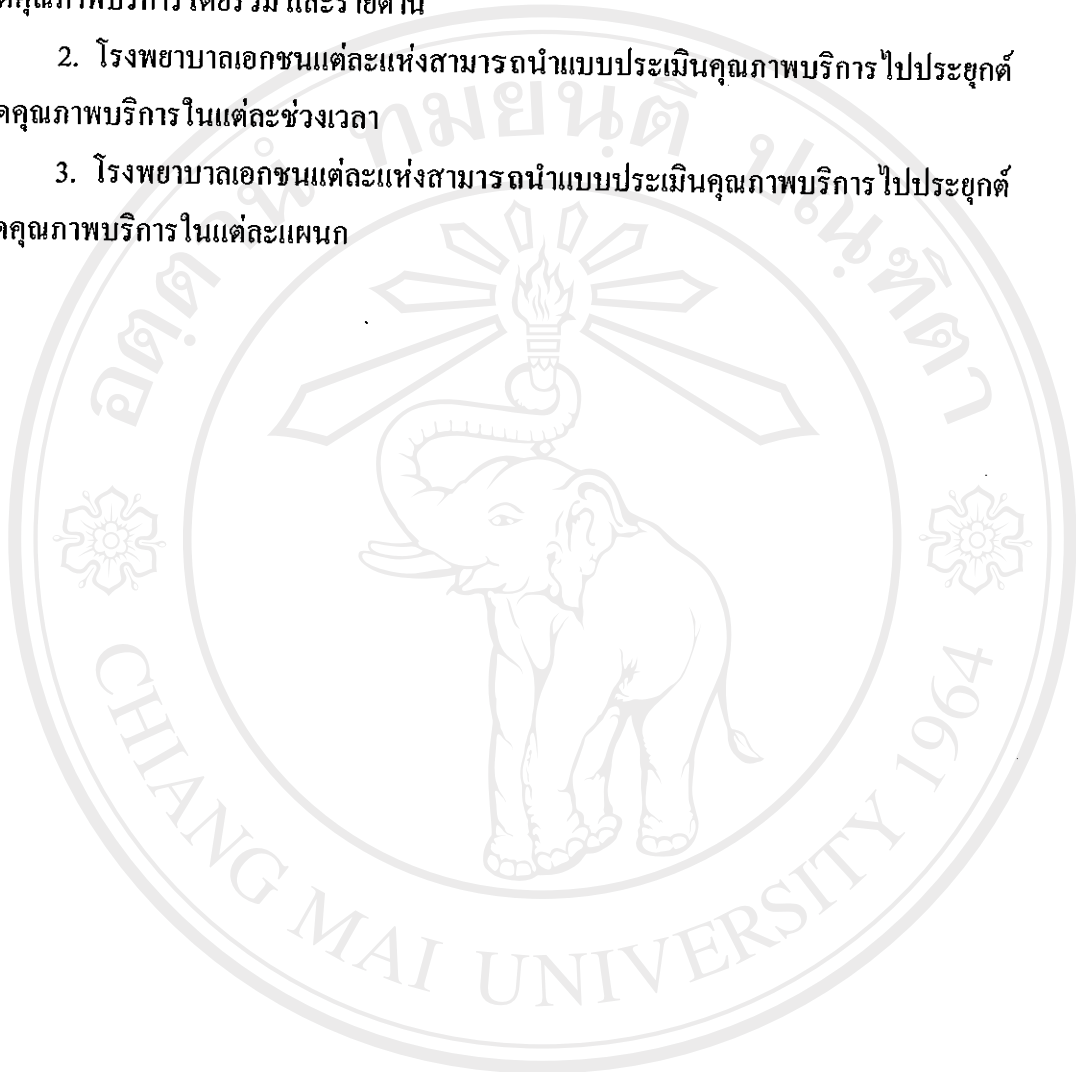
1. ควรจะมีการพัฒนาด้านความรู้ความเข้าใจงานบริการ เพื่อให้พนักงานผู้ป่วยนอก มีความเข้าใจลักษณะงานบริการอย่างถ่องแท้ และมีจิตสำนึกในงานบริการ แสดงความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงใจ และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการแต่ละคน

2. อบรมพัฒนาพนักงานผู้ป่วยนอกให้ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากขึ้น โดยเท่าเทียมกันกับทุก ๆ คน

3. แพทย์ควรดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด รับรู้และสอบถามผู้ป่วยด้วยความจริงใจ ควรจะตอบคำถามของผู้ป่วยโดยอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจโดยถ่องแท้ สนใจซักถามถึงปัญหา ความเจ็บป่วยของผู้ป่วยให้มากขึ้น และควรจะมีใจแจ้งรายละเอียดโดยถี่ถ้วนในข้อสงสัยของผู้ป่วย สามารถให้คำปรึกษากับผู้ป่วยได้ตลอดเวลาบริการ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ ในงานบริการและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ด้านการประยุกต์และนำไปใช้

1. โรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งสามารถนำแบบประเมินคุณภาพบริการไปประยุกต์เพื่อวัดคุณภาพบริการ โดยรวม และรายด้าน
2. โรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งสามารถนำแบบประเมินคุณภาพบริการไปประยุกต์เพื่อวัดคุณภาพบริการในแต่ละช่วงเวลา
3. โรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งสามารถนำแบบประเมินคุณภาพบริการไปประยุกต์เพื่อวัดคุณภาพบริการในแต่ละแผนก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved