



ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง

โรงพยาบาลราชวิถี

สุวรรณมณี วุฒิ¹, บุญศรี กิตติโชติพานิชย์²

โรงพยาบาลราชวิถี¹, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา²

E-mail: suwanmanee.vudthi@gmail.com¹, boonsri.ki@ssru.ac.th²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง และ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของคลินิก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าเอฟ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ด้านความเป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และ ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ สิทธิการรักษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง, คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ



Satisfaction of Customers with High Risk Pregnancy Clinic Services, Rajavithi Hospital

Suwanmanee Vudthi¹, Boonsri Kittichottipanich²

Rajavithi Hospital¹, Suan Sunandha Rajabhat University²

E-mail: suwanmanee.vudthi@gmail.com¹, boonsri.ki@ssru.ac.th²

ABSTRACT

The aims of this study were to study the satisfaction of customers with high risk pregnancy clinic's services, Rajavithi hospital and to compare the satisfaction by personal factors. The samples were 400 persons. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, and F-test with statistical significance at the .05 level. The results revealed that service quality of high risk pregnancy clinic's services, Rajavithi Hospital were at the high level for overall (mean = 4.22) and for all aspects. When considering each aspect, the credibility and trust aspect was at the highest level (mean = 4.36) followed by the attention aspect (mean = 4.26), the concrete aspect (mean = 4.19), and the response aspect (mean = 4.07), respectively. When comparing the service quality classified by the personal factors of clients, the clients who have different ages have a significant difference at a statistically significant level of 0.05 while the clients who have different education, career, income per month, the treatment pattern, claim, and the number of times used services had no significant difference.

Keywords: high risk pregnancy clinic, service quality, satisfaction



บทนำ

การบริการ คือ งานบริการ อันเป็นหัวใจสำคัญของโรงพยาบาล ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไป ต่างมุ่งหวังว่าเมื่อไปโรงพยาบาลจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาล เป็นงานที่ซับซ้อนละเอียดอ่อน มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีความเร่งรีบ จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ได้ง่าย¹ อีกทั้งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ผู้ใช้บริการควรจะได้รับจากการเข้ารับบริการไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของระบบใดก็ตาม โดยพื้นฐานแล้วจะมีหลักการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน แต่ในความเหมือนของคำว่าคุณภาพอาจมีความหมายบางอย่างที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของสินค้าที่จับต้องได้ หรือคุณภาพของบริการที่จับต้องไม่ได้ คุณภาพในการบริการสามารถพิจารณาได้จาก ความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน การโต้ตอบจากพนักงาน ความไว้วางใจและความเอาใจใส่ที่สม่ำเสมอด้วยดี²

คุณภาพของบริการและการดูแลรักษาพยาบาล จึงถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบบริการสุขภาพของประเทศ เพื่อเป็นเครื่องรับรองว่าการบริการนั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและมีโอกาสเกิดความเสี่ยงและความผิดพลาดต่าง ๆ น้อยที่สุดสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

มากขึ้น รวมทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการนอนโรงพยาบาลลง อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์อันสูงสุด³ คุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพเป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการถือเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและมีความซับซ้อนมาก เนื่องจากเป็นการบริการที่ตอบสนองความต้องการความคาดหวังให้กับคนที่มีความหลากหลาย โดยมีภาวะความเจ็บป่วยเป็นตัวเชื่อมต่อและในความต้องการความคาดหวังดังกล่าว ซึ่งมีมิติของคุณภาพที่ครอบคลุมสำหรับการดูแลผู้ป่วย ประกอบด้วย 1) Competency ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะเหมาะสม 2) Acceptability เป็นที่ยอมรับและตรงตามที่คุณป่วย/ลูกค้ายกย่อง 3) Appropriateness ถูกต้องเหมาะสมทั้งในด้านจริยธรรมและวิชาการ 4) Effectiveness รวดหยาด มีคุณภาพชีวิต 5) Safety ปลอดภัย 6) Efficiency ประหยัด 7) Accessibility เข้าถึงบริการหรือมีบริการให้เมื่อต้องการ และ 8) Continuity ความต่อเนื่องของการดูแล คุณภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการในสถานพยาบาลคาดหวังว่าจะได้รับ ดังนั้น ถ้าหากสถานพยาบาลบกพร่องในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่กล่าวมา ย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาล นั้น ๆ

คลินิกกรรมเสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถีเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เล็งเห็นความสำคัญของการจัดบริการอย่างมีคุณภาพ เนื่องจากคลินิกกรรมเสี่ยงสูงจัดเป็นหน่วยบริการเฉพาะทาง โดยมีพันธกิจสำคัญคือการดูแลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ นอกจากนี้หน่วยงาน



ยังให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้การรักษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการดำเนินการที่ผ่านมาคลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถี มีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพบริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือสถานที่ ตลอดจนบุคลากรทางการแพทย์เพื่อรองรับผู้รับบริการ จากประเด็นของการที่เป็นหน่วยงานเฉพาะทางที่รับส่งต่อผู้ป่วยโรคเฉพาะนี้ ทำให้มีผู้เข้ารับบริการที่คลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถีเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งทำให้การบริการอาจไม่ทั่วถึงและส่งผลต่อการเกิดข้อร้องเรียนการบริการของผู้รับบริการดังกล่าว จากกระแสของคุณภาพการบริการซึ่งถือเป็นเรื่องสิทธิที่ผู้ป่วยพึงได้รับจากการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ ผนวกกับความต้องการพัฒนางานบริการด้านการรักษาที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานบริการด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยยึดหลักความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข⁴ ซึ่งตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในคลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถี ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงปัญหาในเรื่องการบริการ เพื่อตอบสนองรับกับการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการคลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการจัดการด้านการให้บริการของคลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของคลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการคลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถี ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 4) ด้านการตอบสนอง ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้มารับบริการในคลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถี ตั้งแต่เดือน ตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2557

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (cross-sectional analytical research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ที่มารับบริการที่คลินิกกรรมสิทธิ์สูง โรงพยาบาลราชวิถีตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 400 ราย โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการที่อาสาเข้าร่วมทำวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้ที่เข้าร่วมตอบแบบสอบถามจะต้องสามารถ



พูดภาษาไทย และต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ และจดจำ

น้อย 2

น้อยที่สุด 1

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สิทธิการรักษา ประเภทการรับบริการ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการที่คลินิก จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะให้เลือกตอบและเติมตัวเลข

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ปัจจัยที่เป็นตัววัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่และด้านการตอบสนอง จำนวน 30 ข้อ

ผู้วิจัยกำหนดมาตรวัดประเมินค่าคำตอบไว้ 5 ตัวเลือก โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละตัวเลือกและเกณฑ์การแปลความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการดังต่อไปนี้⁵

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ดีมาก	5
ดี	4
ปานกลาง	3

เกณฑ์การแปลผล ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการแปลผล ดังนี้⁵

4.51 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ก่อนการใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบสอบถาม (try out) กับผู้มารับบริการที่คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด นำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคซ์ (Cronbach's Alpha Coefficient: α) มีค่าเท่ากับ 0.94

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์และระดับ



คุณภาพการให้บริการและใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 มีอายุเฉลี่ย 31 ปี อายุต่ำสุด 18 ปี และ อายุสูงสุด 43 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 41 มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.80 มี

อาชีพ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.80 มีสิทธิการรักษา ประเภทย่อยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 39.80 ส่วนใหญ่มารับบริการประเภทฝากครรภ์ คิดเป็นร้อยละ 47.50 และ ส่วนใหญ่มารับบริการที่คลินิก เป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 47.50

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิก ครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ด้านความเป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และ ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี (n=400)

ความพึงพอใจการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	4.36	0.45	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.26	0.47	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรม	4.19	0.46	มาก
ด้านการตอบสนอง	4.07	0.54	มาก
ภาพรวม	4.22	0.42	มาก



3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการของคลินิกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลราชวิถี

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลราชวิถี

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 2 – 4 ส่วนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สิทธิการรักษา ประเภทการรับบริการ และจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลราชวิถี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการของคลินิกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามอายุ (n=400)

การปฏิบัติตาม	ช่วงอายุ	n	$\bar{x}$	S.D.
คุณภาพโดยรวม	น้อยกว่า 21 ปี	29	4.06	0.48
	21 - 25 ปี	64	4.07	0.45
	26 - 30 ปี	73	4.27	0.40
	31 - 35 ปี	98	4.26	0.43
	มากกว่า 35 ปี	136	4.27	0.37

ตารางที่ 3 ค่าสถิติของการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการของคลินิกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามอายุ (n=400)

การปฏิบัติตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.05	4	0.76	4.44	0.002*
	ภายในกลุ่ม	67.81	395	0.17		
	รวม	70.86	399			



ตารางที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามอายุ ในด้านคุณภาพโดยรวม ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') (n=400)

อายุ	น้อยกว่า 21 ปี	21 - 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	4.06	4.07	4.27	4.26	4.27
น้อยกว่า 21 ปี	-	1.000	0.240	0.255	0.156
21 - 25 ปี	-	-	0.084	0.079	0.026*
26 - 30 ปี	-	-	-	1.000	1.000
31 - 35 ปี	-	-	-	-	0.999

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามอายุ ในด้านคุณภาพโดยรวม ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 21 - 25 ปี กับ มากกว่า 35 ปี ให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้รับบริการที่มีอายุ 21 - 25 ปี ($\bar{X} = 4.07$) ให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง ต่ำกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ($\bar{X} = 4.27$)

สรุปและอภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถีในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ด้านความเป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และ ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละด้านมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถีในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่า

ประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความเชื่อถือและไว้วางใจคือแพทย์/เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ และบริการอย่างมีอาชีพ ซึ่งอาจจะเกิดจากการบริการของคลินิก มีลักษณะเป็นการรักษาโรค



เฉพาะทาง มีความพร้อมและทันสมัยในด้านดูแลและการรักษาผู้ป่วยที่ตั้งครรภ์และอยู่ในภาวะที่มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดอันตรายต่อแม่และเด็กทารก เนื่องจากการเป็นศูนย์วิจัยและรักษาโรคครรภ์เสี่ยงสูง ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับมานาน อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับการรักษาผู้ป่วยที่ส่งต่อมาจากโรงพยาบาลต่างๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ อุดลย์ จาตุรงคกุล และคณะ⁶ ที่ว่าผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือและความมีจรรยาบรรณ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา ได้แก่ (1) ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้ (2) แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ (3) ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า (4) ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญากับลูกค้า และ (5) ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า นอกจากนี้ ลักษณะงานของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง เป็นการให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งอาจมีอันตรายต่อผู้รับบริการได้ ผู้ให้บริการที่มีมาตรฐานวิชาชีพ และอยู่ภายใต้มาตรฐานในการให้บริการของโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลขนาดใหญ่และเป็นสถานที่เรียนและฝึกปฏิบัติงานของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของประเทศทำให้ภาพลักษณ์ของคลินิกมีความทันสมัย จึงส่งผลให้เกิดความความเชื่อถือ และความมั่นใจในการเลือกใช้บริการอีกทางหนึ่ง

ถึงแม้คุณภาพของการให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับดี แต่มีประเด็นที่หน่วยงานจำเป็นต้องพิจารณาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

คือ ความถูกต้อง และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคิดค่าใช้จ่ายในการทำหัตถการให้ทันกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมากยิ่งขึ้น กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่จัดยา ส่วนเจ้าหน้าที่คิดค่าใช้จ่าย และเจ้าหน้าที่จัดคิวนัดพบแพทย์ และจัดให้มีการฝึกฝนทักษะ ในงานของตนเองให้มากขึ้น และ ที่สำคัญคือทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานต้องมีความถูกต้องรวดเร็ว เป็นระเบียบ ทุกหน้าที่ต้องทำงานสอดคล้องกันเป็นอย่างดี

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ด้านการดูแลเอาใจใส่

ประเด็นสำคัญที่พบ คือ แพทย์สนใจและตั้งใจฟัง การบอกเล่าอาการของผู้ป่วยและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี โดยเฉพาะที่เกิดจากแพทย์ผู้ให้การรักษาสะท้อนให้เห็นถึงการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากความถี่ถ้วน ครบถ้วน รอบคอบ และความละเอียดในด้านต่างๆ เช่น การซักถามข้อมูล การให้ข้อมูล การสนใจรับฟังปัญหา ดังที่จินตนา บุญเดิม⁷ ได้ศึกษาคุณภาพการบริการโรงพยาบาลอรัญประเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับสูง เนื่องจากผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างเป็นกันเอง และได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนจากการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าดังกล่าวปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในการเอาใจใส่ของแพทย์ ซึ่งหมายถึงการแสดงออกทั้งสีหน้า ท่าทางที่บ่งบอกถึงความสนใจและตั้งใจฟังการบอกเล่าอาการ



และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีการติดตามผลการรักษาหลังการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงเปิดโอกาสให้แพทย์มีความคุ้นเคยกับผู้รับบริการมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สราวุธ ดวงจันทร์⁸ ที่ว่า คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าและด้านคำแนะนำที่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟังและสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการตอบสนองอย่างเหมาะสมและการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ส่วนเจ้าหน้าที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยรองจากแพทย์อาจเกิดจากความหลากหลายของเจ้าหน้าที่ประจำจุดซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ในขณะที่การให้รักษาผู้รับบริการแต่ละครั้งกระทำโดยแพทย์ประจำของผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งจำเป็นต้องประเมินผลการรักษาอย่างรอบคอบแนวทางที่จะเน้นย้ำให้ผู้ให้บริการที่คลินิกได้ยึดปฏิบัติที่สะท้อนถึงความเอาใจใส่นั้น อุดลย์ จาตุรงคกุล และคณะ⁶ ได้เสนอว่า ความเอาใจใส่ คือการที่ผู้ให้บริการจะต้องเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการ โดยให้ความสนใจลูกค้าเป็นส่วนตัว ให้บริการอย่างเอาใจใส่ โดยถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ⁹ ที่ว่า การให้บริการมีหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ เมื่อได้เข้าถึงความต้องการส่วนบุคคลหรือความต้องการของธุรกิจหรือลูกค้า โดยทั่วไปแล้วผู้ให้บริการจะพัฒนาการบริการ

ไปเรื่อย ๆ โดยให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นอย่างดี และเน้นย้ำถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

ถึงแม้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ มีภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่หน่วยงานจำเป็นต้องพิจารณาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น คือ การแจ้งข้อมูล การเลื่อนนัดเป็นรายบุคคลทุกครั้ง จากปัญหาที่ผู้มาใช้บริการมักจะร้องเรียนว่าใช้เวลาในการรอพบแพทย์นานส่วนหนึ่งก็เนื่องมาจาก การที่แพทย์เลื่อนเวลานัดหมายแต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งกับผู้มาใช้บริการล่วงหน้าเป็นรายบุคคล หรือในขณะที่รอพบแพทย์ว่าเวลานัดหมายใหม่ที่แน่ชัดคือเมื่อไร คลินิกควรให้ความสำคัญกับการจัดระเบียบเวลาในการนัดหมายผู้มาใช้บริการล่วงหน้า มีระบบการแจ้งผู้มาใช้บริการล่วงหน้า เช่น โทรศัพท์ ส่งข้อความ หรือ ส่ง E-mail เป็นต้น ในกรณีที่คาดว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงเวลานัดหมาย หรือ ผู้รับบริการอาจจะได้รับการล่าช้ากว่าเวลาที่คาดหวังไว้ หรือ ในกรณีที่ผู้มารับบริการกำลังรอรับบริการอยู่และเกิดปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ ก็ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไปบอกกล่าวกับผู้มารับบริการโดยตรง และกล่าวขออภัยในการล่าช้า ซึ่งจะช่วยให้ลดความไม่พอใจต่อการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกครุฑเสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ด้านความเป็นรูปธรรมทางการให้บริการ

ประเด็นสำคัญที่พบ คือ แพทย์/เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยทำให้ผู้รับบริการเกิดความสบายตา ส่งผลให้ผู้ป่วยหรือญาติเกิดความ



เชื่อมั่นได้ว่า หน่วยงานมีการรักษาที่ดี ปลอดภัย การแต่งกายและการมีบุคลิกภาพเหมาะสมของ บุคลากรทางการแพทย์และสุขภาพเป็นสิ่งที่ หน่วยงานจำเป็นต้องเน้นย้ำ ซึ่งพบว่าผู้รับบริการให้ คะแนนคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยง สูงในด้านนี้ในระดับ ต่ำมาก ซึ่งเป็นระดับที่สูงที่สุด สูงกว่าทุกๆหัวข้อ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า แพทย์และเจ้าหน้าที่ในคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้การกำกับ ดูแลของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษา ขึ้นนำของประเทศทำให้ภาพลักษณ์ของบุคลากรในเรื่องของการแต่งกาย จะต้องแต่งกายให้มีความเหมาะสม สะอาด สุภาพ เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ โดยคำนึงว่า การให้บริการกับคนไข้หรือญาติของผู้ป่วยจะต้องพบปะบุคคลทั้งภายในและภายนอกอยู่ เสมอ แสดงถึงความมีหน้ามีตา และเป็นผู้ที่รักษา ความสะอาดของตนเอง อีกทั้งยังส่งผลถึงสถานที่ของ โรงพยาบาลที่ดูปลอดภัยและน่าเข้ามาใช้บริการ ซึ่งผู้ป่วยหรือคนไข้ได้รู้สึกถึงการทำงานที่มีระเบียบ มีความปลอดภัย และน่าเชื่อถือ อันมาจากรูปลักษณ์ ภายนอกของแพทย์และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล และโดยส่วนใหญ่รูปลักษณ์ทางกายของแพทย์/เจ้าหน้าที่ ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดตะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมให้เรียบร้อย ไม่ ปล่อยผมรุงรัง หรือหวียุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็น

มิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะ ให้บริการอยู่เสมอ ดังนั้น แพทย์และเจ้าหน้าที่ใน คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง จึงมีการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ Peter and Donnelly¹⁰ ที่ว่า การบริการที่เป็นรูปธรรมเป็น ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่ง สถานที่

ถึงแม้ว่าคุณภาพการให้บริการในด้าน ความเป็นรูปธรรมทางการให้บริการ มีภาพรวม เกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับดี แต่มีประเด็นที่ หน่วยงานจำเป็นต้องพิจารณาเพื่อยกระดับคุณภาพ การให้บริการให้สูงขึ้น คือ การมีเอกสารและสิ่งพิมพ์ ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในครรภ์เสี่ยงสูง การมีป้าย แนะนำลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และการมีเก้าอี้สำหรับนั่งขณะรอพบแพทย์เพียงพอ ใน เรื่องเกี่ยวกับการมีเอกสารและสิ่งพิมพ์ที่ให้ความรู้ เกี่ยวกับโรคในครรภ์เสี่ยงสูง นั้น คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง ควรจัดให้มีเอกสารที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษา สุขภาพโดยทั่วไปและเฉพาะโรคในภาวะครรภ์เสี่ยง สูง ตลอดจน เอกสารที่เกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กทารก ซึ่งเอกสารต่างๆเหล่านี้ควรจะทำในลักษณะที่ น่าอ่าน น่าสนใจ อ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย ซึ่งนอกจากจะให้ความรู้แก่ผู้มาคอยรับบริการแล้ว ยังจะช่วยทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกเพลิดเพลินจนทำให้ลืมระยะเวลาที่รอพบแพทย์ที่นานไป ส่วนในเรื่อง ที่เกี่ยวกับการมีป้ายแนะนำลำดับขั้นตอนการ



ให้บริการที่ชัดเจน นั้น จากข้อมูลพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการเป็นครั้งแรก ดังนั้นจึงไม่ค่อยรู้เรื่องระเบียบขั้นตอน ไม่ค่อยคุ้นเคยกับสถานที่ และไม่ค่อยรู้จักคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ ทำให้ปฏิบัติตัวไม่ค่อยถูกและรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ ดังนั้น คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง ควรจัดให้มีป้ายแนะนำลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน อีกทั้งต้องบอกให้ชัดเจนว่า ในกรณีเกิดปัญหาติดขัดอะไร ให้แจ้งปัญหากับใครที่ไหน ส่วนในเรื่องที่เกี่ยวกับการมีเก้าอี้สำหรับนั่งขณะรอพบแพทย์เพียงพอ นั้น คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับนั่งขณะรอพบแพทย์เพียงพอ และเหมาะสม เนื่องจากผู้ที่มารับบริการ ส่วนใหญ่มีสุขภาพไม่ค่อยแข็งแรงเนื่องจากการตั้งครรภ์มีอาการอ่อนเพลียเนื่องจากการเดินทางและรอพบแพทย์เป็นเวลานาน เนื่องจากต้องใช้เวลารอพบแพทย์เป็นเวลานาน ดังนั้น ควรจัดให้มีที่พักรอพบแพทย์ในกรณีที่ผู้มารับบริการมีสภาพร่างกายไม่ค่อยแข็งแรง อีกทั้ง การที่ได้นั่งพักรอพบแพทย์อย่างสบายจะทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่ระยะเวลาที่รอพบแพทย์ไม่ค่อนาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Panchansky and Thomas¹¹ ที่ว่า ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย ช่วยให้ผู้ป่วยสะดวกสบายทุกครั้ง ที่เข้ารับการรักษาอยู่เสมอ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุธ ดวงจันทร์⁸ ที่ว่า การบริการที่นำไปสู่คุณค่าพึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์ สิ่งที่สามารถ

อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า และเพียงพอในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนองในที่นี้หมายถึง การให้คำแนะนำที่ทันต่อความต้องการ การให้บริการตรงต่อเวลา สม่าเสมอ การเข้าถึงและติดต่อโรงพยาบาลได้ง่าย โรงพยาบาลราชวิถีเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีนโยบายที่เน้นการบริการที่มุ่งการตอบสนองผู้รับบริการ แนวทางส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีการตอบสนองอย่างทันทั่วถึง คือการย้าให้ผู้ปฏิบัติงานในคลินิกได้ทราบถึงนโยบาย และกำหนดเป็นแนวทางในการทำงานเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ ดังเช่น การศึกษาของ พัทธี มณีไพรจัน¹² เรื่องคุณภาพการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และผู้รับบริการทุกคน รับรู้นโยบายที่ดีการสร้างหลักประกันสุขภาพให้ประชาชน ซึ่งได้รับการดูแลที่มีคุณภาพ ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย แต่มีผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบางส่วนรับรู้ว่โยบายค่อนข้างกว้างไม่ชัดเจน ยากต่อการนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้ ทำให้เลือกปฏิบัติ ขาดความรวดเร็วในการให้บริการบางขั้นตอนหรือบางหน้าที่ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ด้านการตอบสนอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าด้านอื่น ระดับคุณภาพของการให้บริการบางหัวข้ออยู่ในระดับดี ในขณะที่บางหัวข้ออยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงมี



ประเด็นที่หน่วยงานจำเป็นต้องพิจารณาเพื่อเร่งให้เกิดการปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

ประเด็นสำคัญที่พบ คือ แพทย์มีความสนใจและกระตือรือร้นในการตรวจรักษา และ แพทย์สามารถให้ข้อมูลและให้ความกระจ่างเมื่อผู้มารับบริการสงสัยได้ทันที ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มารับบริการในคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง ส่วนใหญ่มีภาวะสุขภาพที่มีความเสี่ยงอย่างมากที่จะก่อให้เกิดอันตรายกับแม่และทารกในครรภ์ ดังนั้นการตรวจวินิจฉัยและการรักษาจะต้องมีความละเอียดรอบครอบเป็นพิเศษ หลาย ๆ ครั้งต้องเชิญอาจารย์แพทย์บางท่านมาร่วมกันตรวจวินิจฉัยและพิจารณาให้ความเห็นต่าง ๆ ในกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ แพทย์จะทำการสอบถามประวัติของผู้มารับบริการ ญาติพี่น้อง และ สามี อย่างละเอียด มีการตรวจร่างกายอย่างละเอียด และ บางครั้งก็อาจมีการขอให้มีการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการใหม่อีกครั้ง เพื่อแพทย์มีความมั่นใจว่ามีความถูกต้อง ในการดูแลผู้มารับบริการ ถ้าผู้มารับบริการมีข้อสงสัยหรือปัญหาใด ๆ แพทย์และพยาบาลจะพยายามอธิบายเพื่อให้แน่ใจว่าผู้มารับบริการมีความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูงนี้ดี เพราะ แพทย์มีความสนใจและกระตือรือร้นในการตรวจรักษา และ แพทย์สามารถให้ข้อมูลและให้ความกระจ่างเมื่อผู้มารับบริการสงสัยได้อย่างทันท่วงที สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ¹³ ที่ว่า การบริการ ที่ดีเลิศ

(excellent service) ต้องตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (customer satisfaction)

ถึงแม้ว่าคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนอง มีภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับดี แต่มีประเด็นที่หน่วยงานจำเป็นต้องพิจารณาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น คือ ระยะเวลาที่ผู้มารับบริการใช้ในการรอพบแพทย์ เนื่องจาก การตรวจวินิจฉัยและการรักษาจะต้องมีความละเอียดรอบครอบเป็นพิเศษ ถึงแม้ว่าจะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญดูแลอยู่แต่หลายครั้งที่ต้องเชิญอาจารย์แพทย์ท่านอื่นมาร่วมตรวจวินิจฉัยและพิจารณาให้ความเห็นต่าง ๆ ด้วย และ การตรวจร่างกายและการซักประวัติผู้มารับบริการมีความละเอียดอย่างมาก ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลทำให้การตรวจวินิจฉัยและการรักษาผู้มารับบริการในแต่ละรายใช้ระยะเวลานานกว่าการตรวจรักษาผู้ที่มีการตั้งครรภ์ที่ไม่มีภาวะเสี่ยงอย่างมาก ทำให้ผู้ที่รอพบแพทย์ในลำดับต่อไปไม่มีความรู้สึกว่ระยะเวลาที่ผู้มารับบริการใช้ในการรอพบแพทย์ นั้นนานมาก ถึงแม้ว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะพอคาดการณ์ได้ว่าเนื่องจากเป็นสถานพยาบาลของรัฐการบริการอาจจะมีความล่าช้าและไม่สะดวกอยู่บ้าง แต่เนื่องด้วยสุขภาพที่ไม่ค่อยแข็งแรง การตรวจวินิจฉัยที่ซับซ้อนใช้เวลา และ ที่นั่งรอไม่ค่อยสะดวกสบาย จึงทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าการรอพบแพทย์ใช้ระยะเวลานานมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



ในข้อนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลใดที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิก ครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งพบว่า มีบางปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ อายุ ในขณะที่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ประเภทการรับบริการ สิทธิการรักษา และจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูงแตกต่างกัน ในด้านคุณภาพโดยรวม จากข้อมูลพบว่า ผู้มารับบริการ ทุกช่วงอายุ มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี มีคุณภาพดี ทั้งในด้านคุณภาพโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ ด้านการตอบสนอง แต่ผู้มารับบริการที่มีอายุ ตั้งแต่ 26 ปี ขึ้นไป มีความพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง มากกว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ ตั้งแต่ 25 ปี ลงมา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีอายุมากกว่าเคยรับรู้เรื่องราวหรือมีประสบการณ์โดยตรงมากกว่าเกี่ยวกับการไปรับบริการในสถานพยาบาลของรัฐที่ คนส่วนใหญ่อาจมองว่ามีคุณภาพการให้บริการที่ไม่ค่อยดี ดังนั้น เมื่อมารับบริการที่คลินิก ครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี จึงไม่ค่อยจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีมากนัก เมื่อถูกให้ประเมินคุณภาพการให้บริการจึงให้คะแนนค่อนข้างสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ ผู้มารับบริการที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งอาจจะไม่ค่อยได้รับรู้เรื่องราวหรือมีประสบการณ์โดยตรงกับการไปรับบริการในสถานพยาบาลของรัฐ จึงมีความ

คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี เนื่องจากอาจเห็นว่า โรงพยาบาลราชวิถี เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากมาย อีกทั้งเป็นโรงเรียนที่มีนักศึกษาแพทย์ ศึกษาและปฏิบัติงาน เมื่อถูกให้ประเมินคุณภาพการให้บริการจึงให้คะแนนค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ คุณภาพของการบริการ ที่ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การเปรียบเทียบของลูกค้าระหว่างสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับการใช้บริการนั้นๆ กับการเรียนรู้ เมื่อใช้¹⁴ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้หรือผู้มารับบริการเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้หรือผู้มารับบริการ⁹

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบและเจ้าหน้าที่ที่คิดค่าใช้จ่ายในการทำหัตถการ ซึ่งอาจทำได้โดย ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคิดค่าใช้จ่ายของผู้มารับบริการ ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแต่ละชนิดอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีการติดต่อประสานงานระหว่างแพทย์และเจ้าหน้าที่ในกรณีที่มีปัญหาการคิดค่าใช้จ่าย มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการคิดค่าใช้จ่าย รวมถึงการบริการให้เป็นระบบตามมาตรฐานโครงสร้างหน่วยงาน

2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ถึงแม้ว่าจะเป็นด้านที่ตรงจากด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ



เพราะเจ้าหน้าที่ แพทย์ และบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาล มีการติดตามเอาใจใส่ และมีการซักถามถึงปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ แต่ควรมีการปรับปรุงด้านการแจ้งข้อมูล การเลื่อนนัด แก่ผู้ที่มารับบริการ เป็นรายบุคคลทุกครั้ง เนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีสุขภาพไม่ค่อยแข็งแรงการเดินทางเพื่อมารับบริการที่คลินิกแต่ละครั้งมีความยากลำบาก ดังนั้นการมาพบแพทย์แต่ละครั้งผู้มารับบริการย่อมที่จะมีความคาดหวังที่สูงกว่าจะได้รับการบริการจากแพทย์ในวันและเวลาตามที่นัดหมาย แต่เมื่อมาแล้วพบว่าการนัดหมายถูกเลื่อนโดยไม่ทราบล่วงหน้ามาก่อนทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจอย่างมากต่อการให้บริการของคลินิก ดังนั้นควรส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านนี้ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการของคลินิกยิ่งขึ้น

3) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเกี่ยวกับสถานที่ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมบรรยากาศภายในคลินิกให้เอื้ออำนวยต่อการรองรับจำนวนผู้รับบริการที่มีอยู่ในภาวะตั้งครรภ์และมีสุขภาพไม่แข็งแรง มีป้ายบอกรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการ และมีเอกสารให้ความรู้และความเข้าใจต่อภาวะครรภ์เสี่ยงสูงให้กับผู้มารับบริการ

4) ด้านการตอบสนอง เกี่ยวกับกระบวนการบริการ ควรพัฒนาให้ผู้ให้บริการมีการดูแลเอาใจใส่มากขึ้น โดยอาจจะอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่เน้นตอบสนองผู้รับบริการ การพัฒนา

ระบบเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างคลินิกกับผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาต่อเนื่องในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของแต่ละกระบวนการภายในคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ที่จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงข้อบกพร่อง และนำมาแก้ไขปัญหาสำหรับผู้รับบริการต่อไป

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศและมีมาตรฐาน โดยเฉพาะด้านบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี

เอกสารอ้างอิง

1. สมชาติ โตรักษา,บรรณาธิการ. การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่ เอกสารวิชาการสมาคมกบริหาร, โรงพยาบาลประเทศไทย ชุดที่ 7. กรุงเทพฯ, ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541. หน้า 70.
2. จิราพร สุ่มธีประสิทธิ์ และคณะ. การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ, พัฒนาวิชาการ, 2544. หน้า 11.



3. จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ, ดีไซน์, 2543. หน้า 5.
4. กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพฯ, กระทรวงสาธารณสุข, 2544. หน้า 2-3.
5. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ, สุวีริยาสาส์น, 2545. หน้า 103.
6. อุดลย์ จาตุรงค์กุลและคณะ. พฤติกรรมผู้บริโภคในทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546. หน้า 237.
7. จินตนา บุญเดิม. คุณภาพการบริการโรงพยาบาล อัญประเทศ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ วลัยลงกรณ์. 2550.
8. สราวุธ ดวงจันทร์. การประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรีจำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548. หน้า 38-9.
9. ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ, ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2546. หน้า 434.
10. Peters J, Donnelly J. Women's Rights/ Human Rights: International Feminist Perspectives. London Routledge, 2001. 180-3.
11. Penchasky JW, Thomas T. The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. Med Care. 1981; 19(2): 124-40.
12. พิชรี มณีไพโรจน์. คุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552. หน้า 62.
13. ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ, ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548. หน้า 106.
14. นิขมน จันทร์ทองแก้ว. ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้ คุณภาพการบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศน์และลูกค้ำที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545. หน้า 59