

**ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ  
ของคลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช**

ปรานปวีณ์ โรจน์เจริญงาม พบ.  
กลุ่มงานออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

**บทคัดย่อ**

**บทนำ :** การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของคลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

**วิธีการศึกษา :** กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยที่มารับบริการ ในช่วงระยะเวลาวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2558 จำนวน 236 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

**ผลการศึกษา :** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-60 ปี มีสถานภาพสมรส นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มีอาชีพเกษตรกรกรรม ประมง ค้าขาย และอื่นๆ มีรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท/เดือน ส่วนใหญ่มาตรวจด้วยภาวะกระดูกหักและข้อเคล็ดอื่น มีความจำเป็นในระดับ Elective/Follow up มีประสบการณ์ในการรับบริการ 1-4 ครั้ง แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษามาจากครอบครัว/ญาติ /เพื่อนบ้าน ระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูงกว่าตามการรับรู้ทุกด้าน โดยให้คะแนนด้านความมั่นใจต่อบริการมากที่สุด สถานภาพสมรส ความจำเป็นในการรับบริการ ประสบการณ์ในการรับบริการมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อาชีพ มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการในด้านความมั่นใจต่อบริการ แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วย อาชีพมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ความจำเป็นในการรับบริการ แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจต่อบริการ

**สรุป:** คะแนนระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูงกว่าระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ ทั้ง 5 มิติคุณภาพการบริการ คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์จึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริการให้ได้คุณภาพมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ :** ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพการบริการ, คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์

**THE EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY  
IN ORTHOPAEDIC SURGERY CLINIC  
MAHARAJ NAKHON SI THAMMARAT HOSPITAL**

Pranpawee Rojcharoenngam, MD

Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital

**Abstract**

**Introduction :** This research is a cross-sectional study. The purpose is to study the expectations and perceptions of service quality of Orthopaedic Surgery Clinic at Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital.

**Material and Methods :** The samples are 236 patients who received services during the period of 1-30 November 2015. Material of this research is questionnaires. The research-used statistics are the percentage, mean, standard deviation(SD), t-test, and F-test.

**Results :** The study showed that the most of samples are females; age of 20-60 years; married; Buddhist; under Grade-12 graduated; careers in agriculture, fishing, merchant, and others; and earn less than 9,000 baht per month. Most of patients were consulted with their fractures and dislocation whom needed in elective or followed up cases with the experience in 1-4 times of service receiving. The decision making of admission were made by their family or relatives or neighbors. The overall score of service quality expectation got higher than overall score of service quality perception. The factor of service assurances got the most score. The factors of marital status, the needs for service receiving, and the experiences of service expectations were effective to service quality expectation in terms of service reality. The career factor was effective to both of service quality expectation in terms of service assurances and service quality perception in terms of service reliabilities. The factor of influential resources of decision making for admission was effective to both of service quality expectation in terms of patient responses and service quality perception in terms of service assurances. Moreover, the factor of needs for services was also effective to service quality perception in terms of service assurances.

**Conclusion :** Quality score of service is expected to be higher than service quality level as perceived by 5 dimensions of service quality. The orthopedic surgery clinics need to develop more quality services.

**Keywords :** Expectation, Perception, Service quality, Orthopaedic Surgery Clinic.

**บทนำ**

คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ให้บริการผู้ป่วยนอกโดยตรวจรักษาโรคที่เกี่ยวข้องกับกระดูก ข้อ เส้นเอ็น และกล้ามเนื้อต่างๆ ปัญหาที่พบของคลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ คือ มีผู้ป่วยมารับบริการเฉลี่ยวันละ 100 ราย สถานที่บริเวณห้องตรวจแอดด์ อาคารเรียน วัสดุอุปกรณ์ชำรุดเสื่อมสภาพ ขาดงบประมาณสนับสนุน ตัวชี้วัดคุณภาพบริการยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมาย ได้แก่ ระยะเวลาการรอตรวจของผู้ป่วยนานมากกว่า 1 ชั่วโมง ผู้ป่วยได้รับการตรวจตรงตามเวลานัดน้อยกว่าร้อยละ 80 ความพึงพอใจในการมารับบริการน้อยกว่าร้อยละ 85 เป็นต้น ผู้มารับบริการมีข้อร้องเรียนหลายเรื่อง จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่พบการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ในโรงพยาบาลศูนย์ เพื่อให้ทราบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของคลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ระบบการบริการของคลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช มาตรฐานการบริการผู้ป่วยนอก ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทำการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study) ผลการวิจัยที่ได้จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช และเป็นแบบอย่างให้คลินิกผู้ป่วยนอกกลุ่มงานอื่นพัฒนาคุณภาพการบริการ ส่งผลให้ยกระดับมาตรฐานการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของคลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความจำเป็นในการรับบริการ ประสิทธิภาพในการ

รับบริการและแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษากับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของคลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

**วิธีการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชในช่วงระยะเวลาวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2558 จำนวน 15,165 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้อยู่ตรงของเดเนียล<sup>(1)</sup> ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 236 คน และสุ่มตัวอย่างมาวิจัยโดยวิธี สุ่มอย่างง่ายตามลำดับการเข้ารับบริการเป็นเลขที่ เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ดัดแปลงจากแบบสอบถาม SERVQUAL สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**ผลการวิจัย**

**ข้อมูลส่วนบุคคล**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.20 อายุ 20-60 ปี จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.20 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.00 การศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.80 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมประมง ค้าขายและงานส่วนตัวอื่นๆ จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีรายได้น้อยกว่า 9,000 บาทต่อเดือน จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.80 โรคที่มาพบแพทย์จำนวนมากที่สุด คือภาวะกระดูกหักและข้อเคลือบ มี 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.60 ความจำเป็นในการรับบริการส่วนมากอยู่ในระดับ Elective/Follow up จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.70 ประสิทธิภาพในการรับบริการ คือ 1-4 ครั้ง มีจำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.30 แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษาส่วนใหญ่มาจากครอบครัว/ญาติ /เพื่อนบ้าน จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.80

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ ชาย</b>	94	39.80
<b>หญิง</b>	142	60.20
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	26	11.00
21-60 ปี	125	53.00
มากกว่า 60 ปี	85	36.00
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	55	23.30
สมรส	168	71.20
หม้าย/หย่าร้าง	13	5.50
<b>ศาสนา</b>		
พุทธ	203	86.00
อิสลาม	33	14.00
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6	134	56.80
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	52	22.00
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	50	21.20
<b>อาชีพ</b>		
รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน	53	22.50
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	58	24.60
เกษตรกร/ประมง ค้าขาย และงานส่วนตัวอื่นๆ	125	53.00
<b>รายได้</b>		
น้อยกว่า 9,000 บาทต่อเดือน	127	53.80
9,000 – 14,999 บาทต่อเดือน	75	31.80
15,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	34	14.40
<b>โรคที่มาพบแพทย์</b>		
กระดูกผิดรูปแต่กำเนิด	5	2.10
กระดูกหัก/ข้อเคลื่อน	91	38.60
เนื้องอกกระดูก	2	0.80
โรคติดเชื้อข้อ/กระดูก	4	1.70
กระดูกสันหลัง/ข้อเสื่อม	67	28.40
กล้ามเนื้อ/เอ็น/ข้ออักเสบ	25	10.60
เส้นประสาทไขสันหลัง/แขนขา ถูกกดทับ	42	17.80

**ความจำเป็นในการรับบริการ**

Emergency	58	24.60
Urgency	82	34.70
Elective/Follow up	96	40.70

**ประสบการณ์ในการรับบริการ**

มาครั้งแรก	75	31.80
เคยมา 1-4 ครั้ง	140	59.30
เคยมามากกว่า 4 ครั้ง	21	8.90

**แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา**

ครอบครัว/ญาติ/เพื่อนบ้าน	134	56.80
แผ่นพับ/เสียงตามสาย/บุคลากรทางสาธารณสุข	102	43.20

กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา มิติคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนด้านความมั่นใจต่อบริการมากที่สุด ส่วนคะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณามิติคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีเพียงด้านความมั่นใจต่อบริการ และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ที่อยู่ในระดับมาก พบว่าคะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูงกว่าคะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ ทั้งโดยภาพรวมและในทุกมิติคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

ความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการแนะนำการรักษาพยาบาลและการบริการ พิมพ์เรียบร้อย สวยงาม และคิดว่าไว้ในสถานที่ที่เห็นชัดเจน ส่วนคะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเอกสาร สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการแนะนำการรักษาพยาบาลและการบริการ พิมพ์เรียบร้อย สวยงาม

และคิดว่าไว้ในสถานที่ที่เห็นชัดเจน การจัดตกแต่งสถานที่ให้สะดวกต่อการเข้ารับบริการ และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ตามลำดับ พบว่าคะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูงกว่าตามการรับรู้ โดยภาพรวม แต่คะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้สูงกว่าตามความคาดหวังในเรื่องการจัดตกแต่งสถานที่ให้สะดวกต่อการเข้ารับบริการ และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนในเรื่องการบริการของแพทย์และพยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยในบริการมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการบริการทำให้ผู้ป่วยเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ และการให้บริการทุกขั้นตอนไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ตามลำดับ ส่วนคะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนในเรื่องการบริการทำให้ผู้ป่วยเชื่อถือว่าไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการบริการของแพทย์และพยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยในบริการ และการให้บริการทุกขั้นตอนไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ตามลำดับ พบว่าคะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูงกว่าตามการรับรู้ โดยภาพรวมและในเรื่องการบริการของแพทย์และพยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยในบริการ การบริการทำให้ผู้ป่วยเชื่อถือว่าไว้วางใจได้

และการให้บริการทุกขั้นตอนไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น แต่คะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้สูงกว่าตามความคาดหวังในเรื่องการบริการปฏิบัติได้เสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด และการให้บริการตรงเวลาที่กำหนด

การตอบสนองต่อผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมให้บริการผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ เจ้าหน้าที่มีเวลาว่างให้บริการเมื่อผู้ป่วยร้องขอ และเจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ตามลำดับ ส่วนคะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้คะแนนในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการให้บริการแก่ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ และเจ้าหน้าที่มีเวลาว่างให้บริการเมื่อผู้ป่วยร้องขอ ตามลำดับ พบว่าคะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูงกว่าตามการรับรู้ ทั้งโดยภาพรวมและในทุกรายข้อ

ความมั่นใจต่อบริการ กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังด้านความมั่นใจต่อบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนในเรื่องการบริการของแพทย์และพยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกมั่นใจต่อบริการที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาต่างๆให้ผู้ป่วยด้วยความจริงใจ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบ

คำถามแก่ผู้ป่วย ตามลำดับ ส่วนคะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ด้านความมั่นใจต่อบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนในเรื่องการบริการของแพทย์และพยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกมั่นใจต่อบริการที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาต่างๆให้ผู้ป่วยด้วยความจริงใจ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ป่วย ตามลำดับ พบว่าคะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูงกว่าตามการรับรู้ ทั้งโดยภาพรวมและในทุกรายข้อ

การเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนในเรื่องเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วยมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการเปิดบริการมีเวลาตามที่ผู้ป่วยสะดวกในการมารับบริการ เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ตั้งใจให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการในการรับบริการของผู้ป่วยแต่ละรายตามลำดับ ส่วนคะแนนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้คะแนนในเรื่องเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วยมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการในการรับบริการของผู้ป่วยแต่ละราย เจ้าหน้าที่ตั้งใจให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ การเปิดบริการมีเวลาตามที่ผู้ป่วยสะดวกในการมารับบริการ และเจ้าหน้าที่สนใจและดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นรายบุคคล ตามลำดับ พบว่าคะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูงกว่าตามการรับรู้ ทั้งโดยภาพรวมและในทุกรายข้อ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของ  
คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการตาม	ความคาดหวัง		การรับรู้	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.46	.401	3.37	.549
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.45	.409	3.43	.522
การตอบสนองต่อผู้ป่วย	3.59	.515	3.25	.721
ความมั่นใจต่อบริการ	4.07	.514	3.75	.624
การเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วย	3.46	.418	3.32	.610
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.61</b>	<b>.245</b>	<b>3.49</b>	<b>.373</b>

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของ  
คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.12	.917	3.24	.915
สถานที่ตรวจรักษาสะดวกต่อการเข้ารับบริการ	3.24	.911	3.28	.925
เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.88	.536	3.59	.823
เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการแนะนำการรักษาพยาบาลและการ บริการพิมพ์เรียบร้อยสวยงามและติดไว้ในสถานที่ที่เห็นชัดเจน	3.61	.640	3.39	.745
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.46</b>	<b>.401</b>	<b>3.49</b>	<b>.373</b>

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของ  
คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยศรีธรรมราช ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

	ความเชื่อถือไว้วางใจได้		การรับรู้	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
การปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด	3.16	.958	3.27	1.092
การบริการของแพทย์และพยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยในบริการ	3.88	.579	3.56	.866
การบริการทำให้ผู้ป่วยเชื่อถือและวางใจได้	3.78	.648	3.68	.782
การให้บริการตรงเวลาที่กำหนด	3.02	1.015	3.24	1.146
การให้บริการทุกขั้นตอนไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น	3.45	.673	3.42	.764
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.45</b>	<b>.409</b>	<b>3.43</b>	<b>.522</b>

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของ  
คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยศรีธรรมราช ด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วย

การตอบสนองต่อผู้ป่วย	ความคาดหวัง		การรับรู้	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
เจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาในการบริการให้ผู้ป่วยทราบ	3.41	.807	3.29	.977
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว	3.72	.709	3.32	1.001
เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ	3.71	.723	3.23	1.067
เจ้าหน้าที่มีเวลาว่างในการให้บริการเมื่อผู้ป่วยร้องขอ	3.53	.757	3.19	.957
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.59</b>	<b>.515</b>	<b>3.25</b>	<b>.721</b>



ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของ  
คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ด้านความมั่นใจต่อการบริการ

ความมั่นใจต่อการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
การบริการของแพทย์และพยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกมั่นใจต่อการบริการที่ได้รับ	4.18	.751	3.83	.828
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาต่างๆให้ผู้ป่วยด้วย	4.12	.740	3.76	.837
ความจริงใจ				
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ป่วย	3.94	.591	3.66	.818
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.514</b>	<b>3.75</b>	<b>.624</b>

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของ  
คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วย

การเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วย	ความคาดหวัง		การรับรู้	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วย	3.63	.802	3.42	.967
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ	3.49	.802	3.32	1.082
การเปิดบริการมีเวลาตามที่ผู้ป่วยสะดวกในการมารับบริการ	3.53	.693	3.31	.825
เจ้าหน้าที่สนใจและดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นรายบุคคล	3.28	.678	3.14	.873
เจ้าหน้าที่ตั้งใจให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ป่วย	3.44	.744	3.37	.863
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการในการรับบริการของผู้ป่วยแต่ละราย	3.44	.659	3.39	.899
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.46</b>	<b>.418</b>	<b>3.32</b>	<b>.610</b>

เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา รายได้ และ โรคที่มาพบ  
แพทย์ ไม่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการของ

คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ แต่สถานภาพสมรส อาชีพ ความจำเป็น

ในการรับบริการ ประสบการณ์ในการรับบริการ และ แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการของคลินิก สัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราช นครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา รายได้ โรคที่มาพบแพทย์ และประสบการณ์ในการรับ บริการ ไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของคลินิก สัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราช นครศรีธรรมราช แต่อาชีพ ความจำเป็นในการรับบริการ และแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของคลินิก สัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราช นครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงในเรื่อง สถานที่ให้บริการแออัดมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเก้าอี้ นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ ห้องตรวจคับแคบ ห้องตรวจไม่มี กระจกเป็นส่วนตัว เสียงดังเพื่อกังรบกวนเวลาแพทย์ ตรวจ เครื่องวัดความดันโลหิตมีน้อย ไม่มีเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ พูดยาไม่ไพเราะ และแพทย์ออกตรวจช้า ตามลำดับ

### วิจารณ์

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ เขมจิรา พุ่มกาหลง<sup>(2)</sup> ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลพุมธานี พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 51-60 ปี ทำอาชีพธุรกิจส่วนตัว หรือรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน ความน่าเชื่อมั่นไว้วางใจ มากที่สุด สอดคล้องกับ Teamur AG et al<sup>(3)</sup> ทำการศึกษาคุณภาพบริการใน โรงพยาบาลทาง ภาคใต้ของอิหร่าน ตามทัศนคติของผู้ป่วย โดย SERVQUAL เทคนิค พบว่าคุณภาพการบริการตามความ คาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการสูงสุดในด้านความ มั่นใจต่อบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามความ คาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ตามการรับรู้

ในระดับปานกลาง คุณภาพการบริการตามการรับรู้ ใน เรื่องสถานที่ตรวจรักษาสะดวกต่อการเข้ารับบริการ และ การมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยสูงกว่าตามความ คาดหวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมจิรา พุ่มกาหลง<sup>(2)</sup> พบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้มารับ บริการให้ความสำคัญในเรื่องอาคารสถานที่ของ โรงพยาบาลมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ แออัด และมีแสงสว่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภณ พรหมยม<sup>(4)</sup> ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ญาติผู้ป่วยที่มีประเภทผู้ป่วยใน แยกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทองในด้านอาคาร สถานที่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ทั้งตามความคาดหวัง และตามการรับรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังด้านความ เชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวม อยู่ในระดับสูงกว่าตามการ รับรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของตรีสุข จำปาทอง<sup>(5)</sup> ได้ ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ คุณภาพการบริการก่อนและหลังใช้บริการของงานคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการ บริการก่อนและหลังการใช้บริการด้านความน่าเชื่อถืออยู่ ในระดับสูงมาก สอดคล้องกับ Ehsan ZA et al<sup>(6,7)</sup> ได้ ศึกษาผลกระทบของคุณภาพบริการที่มีต่อความเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชนของอิหร่าน พบว่าคะแนนเฉลี่ยด้านความเชื่อถือไว้วางใจของผู้ป่วย อยู่ที่ 3.80 ปฏิสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเป็นปัจจัยทำนายความเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้ป่วยได้ดีที่สุด

ด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยตามความคาดหวังโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ตามการรับรู้อยู่ในระดับปาน กลาง คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูง กว่าตามการรับรู้ทุกหัวข้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมจิรา พุ่มกาหลง<sup>(2)</sup> พบว่าผู้ที่มารับบริการให้ ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อ

ผู้ป่วยในเรื่องทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลที่เหมาะสมในการเดินทาง สอดคล้องกับปฏิมา ดิประเสริฐวงศ์<sup>(8)</sup> ศึกษา ระดับคุณภาพบริการของกลุ่มงานผ่าตัดหัวใจ เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล และเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการเข้ารับบริการ พบว่ามีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการให้บริการรวดเร็ว ระยะเวลาในการรอไม่นาน ขั้นตอนบริการมีความสะดวก

ด้านความมั่นใจต่อบริการทั้งตามความคาดหวังและตามการรับรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าตามการรับรู้ทุกหัวข้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมจิรา พุ่มกาหลง<sup>(2)</sup> พบว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจต่อบริการในเรื่องโรงพยาบาล ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี

ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วยตามความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ตามการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนคุณภาพการบริการตามความคาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าตามการรับรู้ทุกหัวข้อสอดคล้องกับ Faris SA<sup>(9)</sup> ศึกษาผลกระทบของคุณภาพบริการตามการรับรู้ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐของซาอุดีอาระเบีย พบว่ามีดีคุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยมากที่สุด

อาชีพ ความจำเป็น ในการรับบริการ และแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ สอดคล้องกับปฏิมา ดิประเสริฐวงศ์<sup>(8)</sup> ศึกษา ระดับคุณภาพบริการของกลุ่มงานผ่าตัดหัวใจ โดยเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล และเปรียบเทียบคุณภาพบริการของกลุ่มงานผ่าตัดหัวใจตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการเข้ารับบริการ พบว่าผู้ที่มียาชีพและความรุนแรงของโรค

ต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### สรุป

คะแนนระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังสูงกว่าระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ ทั้ง 5 มิติ คุณภาพการบริการ คลินิกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์จึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริการให้ได้คุณภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ ด้านความมั่นใจต่อบริการมากที่สุดโดยเฉพาะเรื่อง การบริการของแพทย์และพยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกมั่นใจ ต่อบริการที่ได้รับ การพัฒนาศักยภาพของแพทย์และพยาบาลในการรักษาพยาบาล จึงเป็นการเสริมจุดแข็งของโรงพยาบาล แต่ด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยน้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีเวลาว่างในการให้บริการ เมื่อผู้ป่วยร้องขอ ผู้ให้บริการแนะนำให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุ ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ต่อภาระงาน และจัดสรรอัตรา กำลังคนให้เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนระดับคุณภาพการบริการตามความคาดหวังด้านความมั่นใจต่อ บริการมากที่สุด เน้นเรื่องการบริการของแพทย์และพยาบาลทำให้ผู้ป่วยรู้สึกมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ เช่นกัน ส่วนด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้น้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่อง การให้บริการตรงเวลาที่กำหนด ผู้บริหารจึงควรพิจารณาออกมาตรการควบคุมให้แพทย์ตรงเวลาในการ ออกตรวจ คะแนนระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ ในด้านรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วย และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วยยังอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารควรเร่งปรับปรุง โดยเพิ่มเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย จัดสถานที่ตรวจรักษาให้สะดวกต่อการเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีเวลาว่างในการให้บริการเมื่อผู้ป่วยร้องขอ เต็มใจช่วยเหลือผู้ป่วย และมี ทัศนคติที่ดีต่อผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ จัดบริการคลินิก ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์นอกเวลาเพื่ออำนวยความสะดวก ในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วย

### เอกสารอ้างอิง

1. Daniel, WW. Biostatistics: Basic Concepts and Material and Methods for the health. (10<sup>th</sup> ed.). Georgia, USA: faculty of Georgia State University, Atlanta, Georgia. 2010
2. เขมจิรา พุ่มกาหลง. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี. ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 2553.
3. Teamur AG, Tasnim EE, Shideh RA, et al. Service quality assessment of referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. Iran: BMC Health Services Research. 2014.
4. ธนภณ พรหมยม. ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง. พระนครศรีอยุธยา: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2552
5. ตรีนุช จำปาทอง. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลา โรงพยาบาลศิริราช. กรุงเทพมหานคร: วารสารวิทยาลัยพณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์. 2553
6. Ehsan ZA, Abbas DA, Behrouz PO, et al. An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospital, Iran. Iran: Global Journal of Health Science. 2014.
7. Ehsan ZA, Abbas DA, Roghayeh KH. , et al. The Effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust. Iran: Iran Red Crescent Med Journal. 2015.
8. ปฎิมา ดีประเสริฐวงศ์. คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานผ่าตัดหัวใจตามการรับรู้ของผู้รับบริการคณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: วชิรเวชสาร คณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล. 2556
9. Faris SA. The impact of service quality perception on patient satisfaction in Government Hospitals in Southern Saudi Arabia. Saudi Arabia: Saudi Med Journal. 2015.