

ความคาดหวังการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

THE EXPECTATION PERCEPTION AND SATISFACTION
OF PEOPLE TOWARDS QUALITY SERVICE IN
DONKAEW HOSPITAL, MAERIM DISTRICT, CHIANG MAI.

ผู้วิจัย

ภัทรจารินทร์ คุณารูป¹

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ดร. สายหยุด มูลเพ็ชร์²

อาจารย์ดร. จิตติมา กัตัญญ³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการประเมินคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบจำลองSERVQUAL มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการรวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของประชาชน การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจในกลุ่มประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 372 คน ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(70.16%) มีอายุเฉลี่ย 52 ปีโดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากระดับคะแนนเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าความคาดหวังในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ ความแตกต่างของอาชีพจำนวนครั้งของการมารับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการประชาชนได้เสนอแนะในเรื่องของการมีแพทย์เฉพาะทางควรมีรพพยาบาลฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมงเพิ่มสถานที่จอดรถเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอ

คำสำคัญ ความคาดหวังการรับรู้ ความพึงพอใจคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

³ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

Abstract

A cross-sectional study of patient satisfaction using the SERVQUAL tool assessed the service quality of Don Kaew Hospital, Mae Rim district, Chiang Mai province. The objectives were to measure and compare the expectation and perception for assessment of satisfaction towards the service quality of the hospital and to study factors associated with satisfaction and their suggestions for quality improvement of hospital services. A total of 372 people aged 15 years and above, receiving service at Don Kaew Hospital was interviewed. The majority (70.16%) of the patients were women. Average age was 52 years. The scores for perception were higher than their expectation scores, with a statistical significance. It indicated that patients were satisfied with the service they received. Moreover, differences of occupation and time of received service were related to patient satisfaction significantly. Patients' suggestions for improvement the service quality were (1) to arrange daily service of a medical doctor and perhaps specialists (2) 24 hour ambulance service (3) to expand the space for car parking and service area and (4) providing medical equipment and healthcare staff for growing number of customers.

Keywords : Expectations, Perceptions, Satisfaction, Service quality, Community hospital.

บทนำ

กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิให้มีศักยภาพเพื่อให้บริการประชาชนแบบใกล้บ้าน ใกล้ใจ (สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2556) เมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อยสามารถรักษาใกล้บ้านได้ การที่จะให้ประชาชนหรือชุมชนยอมรับเพื่อให้เกิดการดูแลแบบโรงพยาบาลใกล้บ้าน ใกล้ใจ หน่วยบริการปฐมภูมิจะต้องมีการพัฒนาเพื่อให้ได้มาตรฐานตามตัวชี้วัดของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้มีการประเมินผลและติดตามจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ แต่อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพบริการจากผู้ที่มาใช้บริการมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งว่าหน่วย

บริการปฐมภูมิจะสามารถให้บริการกับประชาชนให้ประชาชนมีความพึงพอใจจนสามารถที่จะเกิดการดูแลแบบโรงพยาบาลใกล้บ้าน ใกล้ใจ ที่ได้รับการยอมรับจากชุมชนได้หรือไม่

โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ ชื่อเดิม คือ สถานีอนามัยบ้านป่าแงะ เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่ได้ถ่ายโอนเข้าอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ตามพ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2550)เมื่อปีงบประมาณ2552 อยู่ภายใต้

สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว เมื่อโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว ได้ถ่ายโอนเข้าอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริการ โดยมีภาระกิจเพิ่มเติมจากงานประจำเดิม คือภาระกิจการบริการตามนโยบาย แนวคิดและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารซึ่งเป็น นักการเมืองท้องถิ่นที่ต้องให้ความสำคัญในบริการประชาชนให้เป็นอันดับแรกในทุก ๆ ด้านทั้งเชิงรุกในชุมชน และเชิงรับในสถานบริการ ซึ่งนโยบายดังกล่าวส่งผลให้ต้องพัฒนาคุณภาพงานบริการ ให้ได้มาตรฐานเพื่อสนองตอบการเข้าถึงบริการของประชาชน ให้ตรงกับความต้องการเป็นสิ่งทีผู้ป่วยหรือผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ เนื่องจากสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเป็นองค์กรบริการรักษาพยาบาล ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ รวมถึงความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ซึ่งเป็นมิติด้านจิตใจ การจัดการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการจึงต้องได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ได้ จึงเรียกว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

ปัจจุบันโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่มีการจัดการจัดบริการแบบโรงพยาบาลคือบ้านและบ้านคือโรงพยาบาล มาเป็นเวลา 5 ปี (โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว, 2556)

ในช่วงระยะเวลา 5 ปีดังกล่าวยังไม่ได้มีการประเมินคุณภาพงานบริการอย่างเต็มรูปแบบ ยังไม่เคยสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างเป็นระบบ ผู้ศึกษาตระหนักและเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการประเมินคุณภาพบริการจากความคิดเห็นของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ โดยจะใช้กรอบการประเมินคุณภาพการบริการที่ เรียกว่าแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในต่างประเทศ แต่การนำเอามาใช้ในประเทศสำหรับหน่วยบริการปฐมภูมิโดยเฉพาะหน่วยงานที่ได้ผ่องถ่ายมาอยู่ใต้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่แพร่หลาย ดังนั้น การศึกษานี้จะทำการศึกษาความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ ของโรงพยาบาลตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL (Parasuraman et. al., 1985) ผลจากการศึกษาวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาระบบบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ ให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับให้ผู้นมารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และให้เป็นโรงพยาบาลที่มีศักยภาพเพื่อให้บริการประชาชนแบบใกล้บ้าน ใกล้ใจ ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวัดระดับและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการรวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีความ

สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจภาคตัดขวาง (Cross-sectional survey study) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วปี 2557 อายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป มีจำนวนทั้งหมด 5,260คน และได้นำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างไม่เกิน 5% ได้จำนวนประชากรที่จะใช้ในการศึกษาจำนวน 372 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) แบบ consecutive sampling ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือน ตุลาคม 2557 ถึง เดือนมีนาคม 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามได้มาจากการดัดแปลงการปรับเปลี่ยนเนื้อหาตามความเหมาะสมจากกรอบทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามแบบจำลอง SERVQUAL ที่จะมีการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ (Reliability) บริการที่ตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) บริการที่สร้างความมั่นใจ (Assurance) และการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านทำการ

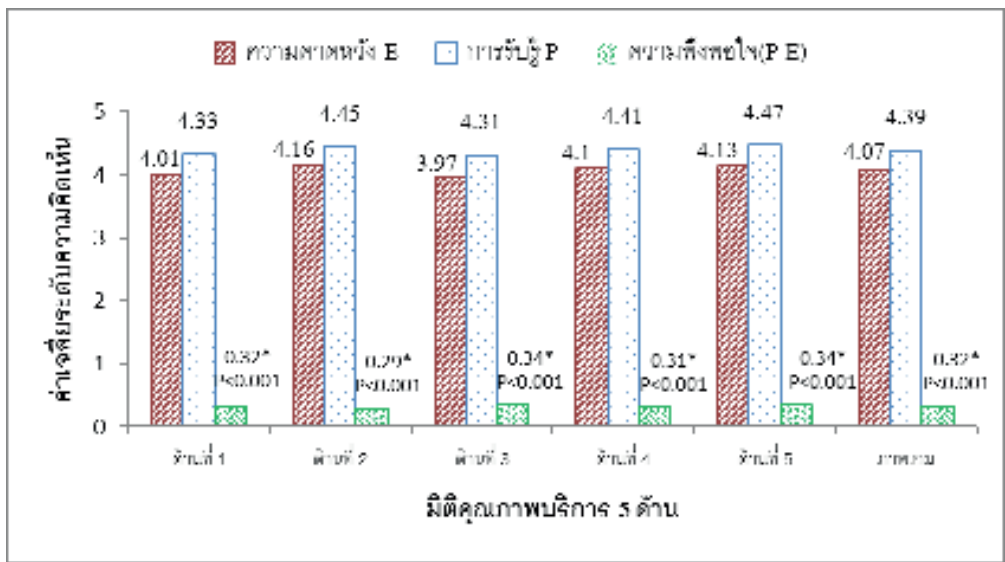
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ก่อนจะทำการแจกข้อมูลจริง และได้มีการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่า 0.97 การวัดระดับความคิดเห็นประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดระดับคะแนนเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์ระดับคะแนน 1 เท่ากับ เห็นด้วยน้อยที่สุด ระดับคะแนน 5 เท่ากับ เห็นด้วยมากที่สุด

การบันทึกและการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS มีการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าพิสัย สำหรับตัวแปรการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ และเป็นข้อมูลแบบต่อเนื่องสำหรับข้อมูลตัวแปรเชิงคุณภาพนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage) สถิติอ้างอิงที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติ Paired-t test สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูล 2 กลุ่ม ที่มีความสัมพันธ์กันและมีการแจกแจงแบบปกติใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon signed rank test สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูล 2 กลุ่ม ที่มีความสัมพันธ์กันและมีการแจกแจงแบบไม่ปกติใช้สถิติ Unpaired T-test สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูล 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันและมีการแจกแจงแบบปกติใช้สถิติทดสอบ Mann-Whitney U Test สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูล 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันและมีการแจกแจงแบบไม่ปกติสำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ใช้สถิติ Binary Logistic regression

ผลการวิจัย

ลักษณะของประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วและได้เข้าร่วมในการศึกษาวิจัยมีจำนวน 372 คนตามจำนวนที่ได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างไว้ (Response rate 100%) เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 70.16 มีอายุเฉลี่ย 52 ปี มีอายุระหว่าง 45-59ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่เคยมารับบริการแล้ว คิดเป็น

ร้อยละ 82.26และที่เหลือเป็นการมารับบริการเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 17.74 เหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดที่มารับบริการคือ ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 38.44 รองลงมาคือ มีบริการแบบใกล้บ้านใกล้ใจ คิดเป็นร้อยละ 31.72 ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะกลับมารับบริการอีก คิดเป็นร้อยละ 91.93รองลงมาคือ ไม่น่าใจ คิดเป็นร้อยละ 7.80



* =Significant by Wilcoxon signed ranks test

แผนภูมิที่ 1. ระดับความคาดหวังการรับรู้ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว

- ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ
- ด้านที่ 3 บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ
- ด้านที่ 4 บริการที่สร้างความมั่นใจ
- ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
- ด้านที่ 6 คุณภาพบริการในภาพรวม

จากแผนภูมิที่ 1. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 64.78(X=4.07, S.D.=

0.70) โดยมีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการสูงที่สุด (X=4.16, S.D.= 2.50) ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 81.72 (X=4.39, S.D.= 0.68)

โดยมีการรับรู้ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมากที่สุด ($X=4.47$, $S.D.=3.17$) การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการในภาพรวมและรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการอย่าง

มีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ระดับ <0.001 ความแตกต่างด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการมีความแตกต่างกัน้อยที่สุด (0.29 , $P\text{ value} <0.001$) และความแตกต่างด้าน บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ (0.34 , $P\text{ value} <0.001$) และการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีความแตกต่างมากที่สุด (0.34 , $P\text{ value} <0.001$)

ตารางที่ 1. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตัวแปร	จำนวน	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
	n	\bar{X}	SD.	P value	\bar{X}	SD.	P value
เพศ				.509			.814
ชาย	111	106.24	14.47		113.64	13.67	
หญิง	261	105.46	13.92		114.19	12.86	
อายุ				.903			
15-29	43	3.99	0.61		4.29	0.52	.050
30-44	45	4.13	0.56		4.49	0.46	
45-59	144	4.08	0.54		4.32	0.50	
60-74	105	4.05	0.48		4.48	0.49	
75 ปีขึ้นไป	35	4.03	0.60		4.34	0.53	
อาชีพ				.013*			.531
เกษตรกรรวม	15	4.41	0.43		4.47	0.40	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	67	3.92	0.54		4.40	0.52	
รับจ้าง	128	4.11	0.55		4.40	0.50	
นักเรียน/นักศึกษา	28	4.10	0.64		4.21	0.51	
แม่บ้าน/ไม่ได้มีงานประจำ	81	3.98	0.52		4.41	0.49	

ตัวแปร	จำนวน	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
	n	\bar{X}	SD.	P value	\bar{X}	SD.	P value
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	27	4.12	0.40		4.39	0.52	
อื่นๆ	26	4.15	0.51		4.28	0.49	

\bar{X} : Chi-square S.D. : Standard Deviation * : Significant by Kruskal Wallis Test

จากตารางที่ 1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 โดยอาชีพเกษตรกรรมมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด ($X=4.41, S.D.\pm 0.43$) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำสุด ($X=3.92, S.D.\pm 0.54$)

ตารางที่ 2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ความพึงพอใจ	Unadjusted Odd ratio (95% CI)	Adjusted Odd ratio (95% CI)
	N	n (%)		
เพศ				
ชาย	111	82(73.90)	Referent	Referent
หญิง	261	198(76.20)	1.13(0.68 – 1.89)	1.08(0.57 – 2.01)
อายุ				
15-29	43	30(69.80)	Referent	Referent
30-44	45	37(82.30)	2.00(0.73 – 5.47)	0.90(0.22 – 3.68)
45-59	144	102(70.80)	1.05(0.5 – 2.213)	0.41(0.11 – 1.50)
60-74	105	88(83.81)	2.24(0.98 – 5.16)	1.05(0.25 – 4.34)
75 ปีขึ้นไป	35	24(68.60)	0.94(0.36 – 2.48)	0.56(0.10 – 2.93)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ความพึงพอใจ	Unadjusted Odd ratio (95% CI)	AdjustedOdd ratio (95% CI)
	N	n (%)		
สถานภาพสมรส				
โสด	77	53(70.10)	Referent	Referent
คู่	204	155(75.90)	1.35(0.75 – 2.42)	1.09(0.45 – 2.64)
หม้าย	72	55(76.40)	1.38(0.66 – 2.86)	1.09(0.36 – 3.34)
หย่าร้าง/แยก	19	17(89.50)	3.62(0.77 – 16.96)	3.14(0.55 – 17.88)
อาชีพ				
เกษตรกรรวม	15	12(80.00)	Referent	Referent
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	67	60(89.60)	2.14(0.48 – 9.49)	1.93(0.39 – 9.55)
รับจ้าง	128	95(74.20)	0.72(0.19 – 2.71)	0.57(0.13 – 2.41)
นักเรียน/นักศึกษา	28	21(75.10)	0.33(0.08 – 1.45)	*0.10(0.01 – 0.85)
แม่บ้าน/ไม่ได้มีงานประจำ	81	64(79.00)	0.94(0.24 – 3.71)	0.67(0.14 – 3.21)
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	27	18(66.70)	0.50(0.11 – 2.23)	0.57(0.09 – 3.51)
อื่นๆ	26	16(61.50)	0.4(0.09 – 1.778)	0.23(0.04 – 1.26)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	70	53(75.71)	Referent	Referent
น้อยกว่า 5,000 บาท	90	64(71.10)	0.79(0.39 – 1.61)	*0.39(0.16 – 0.95)
5,000-10,000บาท	140	110(78.60)	1.18(0.60 – 2.32)	0.57(0.21 – 1.54)
10,001-15,000 บาท	35	27(77.10)	1.083(0.415 – 2.826)	0.38(0.1 – 1.45)
15,001-20,000 บาท	17	12(70.60)	0.77(0.237 – 2.499)	0.46(0.09 – 2.36)
มากกว่า 20,000 บาท	20	15(74.00)	0.962(0.305 – 3.039)	0.77(0.15 – 4.10)
จำนวนครั้งที่มารับบริการ				
ครั้งแรก	66	56(84.80)	Referent	Referent
มากกว่า 1 ครั้ง	306	225(73.50)	0.50(0.24 – 1.02)	0.36(0.15 – 0.85)

*Significant P-value <0.05

CI: Confidence interval

จากตารางที่ 2 พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน แต่อาชีพโดยเฉพาะกลุ่มนักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ น้อยกว่าอาชีพเกษตรกรรม 0.10 เท่า อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ (Odd ratio 0.01, 95% CI (0.01 – 0.84) กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ที่ไม่มีรายได้ 0.39 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ(Odd ratio 0.01, 95% CI (0.013 – 0.848) และผู้ที่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้งมีความ พึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการที่มาครั้งแรก 0.36 เท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ(Odd ratio 0.01, 95% CI (0.013 – 0.848)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพ บริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบวก					
1. บริการดี มีอุปกรณ์เพียงพอ	67	87.01	-		
2. จัดสถานที่สวยงาม สะอาด ทันสมัย ร่มรื่น	12	15.58	-		
ด้านลบ					
1. เครื่องมือยังไม่เพียงพอ	10	12.99	- ปรับปรุงเครื่องมือ	1	1.30
			- เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	1	1.30
2. สถานที่ยังไม่เพียงพอ	3	3.90	- จัดที่จอดรถเพิ่ม - มีรถพยาบาล ฉุกเฉิน 24 ชม.	5	6.49

จากตารางที่ 3 มีผู้เสนอแนะข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและข้อเสนอแนะ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73

การสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการใช้แบบจำลองSERVQUALเพื่อประเมินความพึงพอใจของของประชาชนที่มาใช้ของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ประชาชนมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากกว่าความคาดหวังทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งแสดงถึงประชาชนประชาชนมีความพอใจต่อบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการบริการที่สร้างความมั่นใจการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วภายหลังจากได้มีการถ่ายโอนมาอยู่ภายใต้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการปรับปรุงระบบการทำงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเองและเคารพถึงสิทธิของประชาชนที่มาใช้บริการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ถึงคำว่า โรงพยาบาลคือบ้าน บ้านคือโรงพยาบาล ตามนโยบายที่จะดูแลและให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุด และให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อให้ประชาชนมาใช้บริการโรงพยาบาลใกล้บ้าน ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้ให้ข้อคิดเห็นไว้คือโรงพยาบาลจัดสถานที่สวยงาม สะอาดทันสมัย ร่มรื่นเจ้าหน้าที่พูดเพราะ ใจดี เป็นกันเอง ผลการศึกษานี้มีความแตกต่างจากการศึกษาของกนกพร สีลาเทพินทร์ (2554) ซึ่งศึกษาโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

กับบริการที่ได้รับหรือการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลไม่มีคุณภาพที่ดีพอ

สำหรับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของประชาชนที่แตกต่างกับพบว่ามี การคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นถึงการให้บริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วมีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกปฏิบัติต่อกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการ ยกเว้นกลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจน้อยเพราะมีโอกาส ที่จะเลือกรับบริการในสถานบริการอื่นๆที่ใกล้สถาบันศึกษา แต่จำเป็นต้องมารับบริการเรื่องสิทธิบัตรในเขตที่ตนอาศัยอยู่ และกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าครั้งแรกเพราะมีความคุ้นเคยต่อเจ้าหน้าที่ ต่อสถานที่ต่างๆดีแล้ว อาจมีการดูแลที่ปกติ ถือว่าบางสิ่งบางอย่าง รู้จักแล้ว ส่วนผู้มารับบริการครั้งแรกซึ่งได้รับการต้อนรับได้รับคำแนะนำทุกๆด้านเพื่อความสะดวก ในการใช้บริการ ย่อมมีความพึงพอใจมาก

นอกจากนี้ ได้มีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ที่ใช้บริการที่ต้องการให้โรงพยาบาลทำการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่ ควรเพิ่มแพทย์เฉพาะทาง และควรมีแพทย์ออกตรวจทุกวัน เนื่องจากปัจจุบันมีแพทย์ออกตรวจ 3 วันต่อสัปดาห์ ควรมีโรงพยาบาลฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมงเพิ่มสถานที่จอดรถเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอ

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร สีลาเทพินทร์. การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลใน
 กรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง SERVQUALวารสารวิจัยและพัฒนาจร. ปีที่ 34 ฉบับที่ 4
 ตุลาคม – ธันวาคม 2554,2554.
- โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว. **สรุปผลงานประจำปี 2556**(พิมพ์ครั้งที่ 1). เชียงใหม่:
 โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว, 2556.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.**แผน10ยุทธศาสตร์สุขภาพ
 พอเพียง** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2550.
- สำนักงานโครงการสนับสนุนนโยบายสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.**โรงพยาบาลส่งเสริม
 สุขภาพตำบล**.
- สถานีอนามัย+โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ:จากนโยบายสู่การปฏิบัติ.** (พิมพ์ครั้งที่ 1).
 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัทสามเจริญพาณิชย์,2556.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. .**A conceptual model of service quality and
 its implication, Journal of Marketing , 1985.**
- Yamane, Taro.**Statistics:An Introductory Analysis,2ndEd.**, New York: Harper and Row, 1967.