

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการ ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

Expectation and Satisfaction with Services at Thammasat Heart Center,
Thammasat University Hospital

วรพรรณ สโมรสสุข^{1*} นฤมล กาญจนลักษณ์² ดามพรรณ คุณคำ¹ นพวรรณ รื่นแสง¹

Worawan Samosornsuk^{1*} Naruemon Kanjanalak² Dampawan Kunkum¹ Noppawan Ruensaeng¹

¹หน่วยวิเคราะห์แผนงบประมาณและวิจัยสถาบัน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ปทุมธานี 12120

²สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร 10200

^{1*}Budget Analysis and Research Unit, Thammasat University Hospital Pathum tani 12120

²Thammasat University Libraries, Thammasat University Bangkok 10200

*Corresponding author, E-mail : sw.worawan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง เป็นจำนวน 210 คน คือ ผู้ป่วยนอก ที่เข้ารับ บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์นอกเวลาราชการ โดยอธิบายวัตถุประสงค์งานวิจัยและกลุ่มตัวอย่างลงนามยินยอมเข้าร่วมงานวิจัยก่อนทำแบบสอบถามเพื่อพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง โดยเครื่องมือวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและคุณภาพ เครื่องมือในการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการ คือ 0.98 0.95 และ 0.97 ตามลำดับ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย spearman rank correlation ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์หัวใจ ธรรมศาสตร์มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการและด้าน ความสะดวกในการรับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของ ผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การบริการ

Abstract

This research aimed to investigate the expectation and satisfaction with the outpatient service and study the relationship between expectation and satisfaction of the outpatient service at the Thammasat Heart Center, Thammasat University Hospital. Data collection was carried out with 210 persons specially selected at the outpatient service after hours at the Thammasat Heart Center. They must consent to the patients advocacy before conducting questionnaire (medical care, service quality and convenience of reliability tool was 0.98, 0.95 and 0.97 respectively). The data were analyzed by the Spearman's rank correlation. As a result, the expectations and satisfaction of the outpatient service at Thammasat Heart Center medical care, service quality and convenience were at high with a positive relationship significance of 0.01.

Keywords : expectation, satisfaction, service

บทนำ

ในปัจจุบันคนไทยมีแนวโน้มการป่วยด้วยโรคหัวใจเพิ่มขึ้น สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข (2554) ได้รายงานสถิติอัตราป่วยจากโรคที่สำคัญตั้งแต่ พ.ศ. 2549 – 2553 ประกอบด้วย โรคหัวใจ (heart diseases) โรคมะเร็ง (cancer) โรคเบาหวาน (diabetes) โรคจิตและพฤติกรรม (mental and behavioural disorders) โรคความดันโลหิตสูง (hypertention) และโรคหลอดเลือดสมอง (cerebrovascular diseases) ซึ่งสถิติอัตราป่วยของโรคหัวใจต่อประชากร 100,000 คน ตั้งแต่ 2549-2553 พบว่า 618.53, 687.71, 749.54, 793.03 และ 844.82 ตามลำดับ จากข้อมูลข้างต้นนั้นจะได้ว่า คนไทยมีแนวโน้มการป่วยด้วยโรคหัวใจ (heart diseases) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของผู้ป่วยโรคหัวใจในประเทศไทยนั้นอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญในการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคหัวใจ โดยจัดตั้งศูนย์หัวใจขึ้นมาเพื่อดูแลรักษาผู้ป่วย เช่นเดียวกับ

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่ได้จัดตั้งศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ขึ้น

การเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ นั้นผู้ที่มาใช้บริการย่อมมีการคาดหวังในบริการที่ได้รับทั้งทางด้านการรักษาและการให้คำปรึกษา ซึ่งความคาดหวังหมายถึงทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่ได้คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ โดยลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือการได้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงแล้วลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อ/บริการนั้น โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดว่าจะได้รับหรือความต้องการในปัจจุบัน (Vroom, 1970; Voss et al., 1998) ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ 4 ปัจจัยด้วยกันได้แก่ 1.ความคาดหวังที่เกิดขึ้นจากการบอกกันปากต่อปาก (Word – of – Mouth Communication) 2.ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ (personal needed) 3.ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีตที่ได้รับโดยตรง (past experience) และ 4.ความคาดหวังที่เกิดจากการสื่อสารภายนอก (external communication) เช่น การโฆษณาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บริการมีไปถึงผู้รับบริการทั้ง

ทางตรงและทางอ้อม (Zeithaml et al., 1990) นอกจากนี้แนวคิดความคาดหวังต่อการบริการของ Parasuraman et al. (1993) ว่าเป็นความตั้งใจที่จะวัดความคาดหวังเบื้องต้นของลูกค้าเพื่อจะเป็นสิ่งที่แทนมาตรฐานการบริการที่ดี ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการจะเกิดจากความต้องการหรืออาจเกิดจากข้อมูลที่ได้รับจากประสบการณ์ในอดีต แล้วความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไปก็ขึ้นอยู่กับความรู้ความต้องการในสิ่งนั้น และบางครั้งผู้รับบริการจะมีความคาดหวังปะปนมาด้วย ความคาดหวังที่ผู้มาใช้บริการต้องการหรือคาดหวังจะได้รับหรือสิ่งที่ได้รับการให้บริการนั้นย่อมสะท้อนถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ กล่าวคือ เมื่อผู้มาใช้บริการได้คาดหวังต่อการบริการที่ควรได้รับและได้รับบริการตามที่คาดไว้ ผู้ป่วยย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูงในทางตรงกันข้ามหากผู้ป่วยได้รับการบริการไม่เป็นที่คาดหวังไว้ความพึงพอใจของผู้ป่วยย่อมลดลง ดังนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดความพึงพอใจ Zeithaml and Bitner (1996) ได้รวบรวมปัจจัยเบื้องต้นที่อาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ (service encounter) หลักฐานของการให้บริการ (evidence of service) ภาพพจน์ (image) และราคา (price) และเมื่อกล่าวถึงปัจจัยของความพึงพอใจในการบริการทางการแพทย์ของ Aday and Andersen (1975) คือ มีด้วยกัน 6 ด้าน ได้แก่ 1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) 2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) 3. ความพึงพอใจต่ออริยาบถ ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) เช่น เจ้าหน้าที่แสดงความห่วงใยต่อผู้มารับบริการและคอยช่วยเหลือเมื่อผู้มารับบริการเกิดขัดข้อง

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (medical information) 5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (quality of care) เช่น คุณภาพในการดูแลรักษาพยาบาลต่าง ๆ ทั้งกระบวนการในการให้บริการ 6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมาจากการให้บริการที่ดี Punyaratbandhu-Bhakdi et al. (1986) กล่าวว่า “การให้บริการที่ดีนั้นอาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเข้าถึงบริการ”

บทบาทหน้าที่การให้บริการของศูนย์การแพทย์หรือโรงพยาบาล นั่นคือ การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย รวมถึงส่งเสริมสุขภาพแก่บุคคลทั่วไปและผู้มาใช้บริการหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีต่อทุกคน ซึ่งหลักสำคัญของการให้บริการที่ดีเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของ สมชาติ กิจขรรจง (2536) มีด้วยกัน 8 ข้อ ได้แก่ 1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า 2. การรู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี 3. ความมีมารยาทของผู้ให้บริการ 4. การมีความรับผิดชอบในการทำงาน 5. ความสามารถรอบรู้ของผู้ให้บริการ 6. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 7. ความน่าไว้วางใจ และ 8. การมีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งผู้มาใช้บริการนั้นย่อมมีความคาดหวังหลักในการได้รับการบริการทั้งการรักษาพยาบาล คุณภาพในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาลที่ดี และความคาดหวังนี้อาจเป็นส่วนสำคัญที่สะท้อนถึงความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ ดังนั้น โรงพยาบาลหรือศูนย์การแพทย์การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเชิงบวกต่อองค์กร

จากผลงานวิจัยของ กิจสิลักษณ์ วิไลวรรณ และยุพิน อังสุโรจน์ (2548) พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลศูติกรรมในโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีดังนี้ การให้ความรู้และ

คำแนะนำ การมีอัตรายศัลยกรรมของเจ้าหน้าที่ สิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ และสมรรถนะของ พยาบาลเป็นต้น ส่วนรู้ตัว ดิฉันคือแม่และ ไกรจิต สุ ตะเมือง (2555) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในแผนกฉุกเฉิน มี 4 ด้าน คือ 1. ความรวดเร็ว 2. ความพร้อมทางการแพทย์ และบุคลากร 3. ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ความ สะดวกสถานที่ตั้งมารับบริการและการแต่งกายสุภาพ ของเจ้าหน้าที่) และ 4. ความไว้วางใจและจากการ ทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความคาดหวังและความ พึงพอใจจะเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการด้าน การรักษาพยาบาล ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ป่วย เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึง พพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในด้านการ รักษาพยาบาล ด้านความสะดวกในการรับบริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความ คาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ หัวใจธรรมศาสตร์และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ให้ดียิ่งขึ้นจนก้าวสู่การเป็นศูนย์หัวใจชั้นนำของภูมิภาค เพื่อเป็นเครือข่ายศูนย์ความเป็นเลิศ (excellent center) เฉพาะทางด้านโรคหัวใจระดับ 3 และเพื่อพัฒนาเป็น ศูนย์โรคหัวใจในระดับตติยภูมิในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ ให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

สมมติฐานการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความ พึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ในแต่ ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวก

3. อุปกรณ์และวิธีการ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังและ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรตินอกเวลา ราชการ โดยระยะเวลาเก็บข้อมูล 3 เดือน ประชากรที่ ใช้ศึกษาวิจัยคือ ผู้ป่วยนอกที่เข้ารับบริการศูนย์หัวใจ จำนวน 400 คน และเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง ดังนี้

- ก. เป็นผู้ป่วยนอกทั้งรายเก่าและรายใหม่ ที่มาใช้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์
- ข. มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ถือว่าเป็นบุคคลที่ มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจได้เอง
- ค. มีความสามารถในการอ่านและเขียน ภาษาไทยได้
- ง. มีความสนใจในการตอบแบบสอบถาม
- จ. เป็นผู้ป่วยนอกที่สามารถทำกิจกรรมได้ ตามปกติและไม่มีลักษณะอาการเหนื่อยหอบหรือ หายใจลำบาก (functional classification : Class I) (Heart Failure Society of America, 2011)

การคำนวณขนาดตัวอย่างคำนวณ จาก $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และ ความคลาดเคลื่อน 5 % จะได้ขนาดตัวอย่างคือ 200 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม อย่างไม่สมบูรณ์ได้คำนวณจำนวนตัวอย่างเพิ่มอีกร้อย

ละ 5 ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ 210 คน วิธีการศึกษาดังนี้

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้พัฒนาตามแนวคิด สมชาติ กิจขรรค์ (2536) และตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 1 ท่าน แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านการรักษา จำนวน 7 ข้อ
- ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ
- ด้านความสะดวกในการรับบริการ จำนวน 10 ข้อ

แบบสอบถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (ระดับ 1 ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด ถึง ระดับ 5 ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด) และการแปลความค่าเฉลี่ยความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความคาดหวังและระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

การตรวจคุณภาพของความเที่ยง (Reliability) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วย จำนวน 30 ชุด พบว่าแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจด้าน

การรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกในการรับบริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาคือ 0.98 0.95 และ 0.97 ตามลำดับ เมื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือในวิจัยด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกในการรับบริการ จำนวน 210 ชุด ปรากฏว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาคือ 0.92 0.96 และ 0.94 ตามลำดับ จะได้ว่า การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือวิจัยทั้ง 2 ครั้ง มีค่าความเที่ยงใกล้เคียงกัน อีกทั้งค่าที่คำนวณได้มีค่าที่เข้าใกล้ 1 ถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเที่ยงสูง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มธ. ชุดที่ 2 รหัส 029/2556 และในการเก็บรวบรวมข้อมูลศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ฯ นอกเวลาราชการ เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2556 โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยรวมทั้งอธิบายหนังสือยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย (consent form) และแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แก่ผู้ป่วย เมื่ออธิบายเรียบร้อยแล้วหากผู้ป่วยยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย ผู้ป่วยต้องลงนามยินยอมในใบยินยอมก่อนทำแบบสอบถาม โดยการตอบแบบสอบถามใช้เวลาตอบประมาณ 10 – 15 นาที นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รับรองกับผู้ป่วยว่าข้อมูลความคิดเห็นทั้งหมดนี้จะเก็บรักษาเป็นความลับและไม่เปิดเผยชื่อกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมวิจัย แต่จะเปิดเผยเฉพาะในรูปแบบสรุปผลการวิจัยเท่านั้น

3.3 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

3.3.1 วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3.2 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติของทั้ง 3 ด้านด้วยสถิติทดสอบ spearman rank correlation

4. ผลและวิจารณ์การทดลอง

ผู้ป่วยที่มาใช้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.7 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.8 และผู้มาใช้บริการส่วนมากเป็นกลุ่มข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐและค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.0 และ 17.1 ตามลำดับ โดยมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 42.9 สำหรับสิทธิการรักษาส่วนใหญ่เป็นสิทธิเบิกต้นสังกัด คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมาคือ ผู้ที่ชำระค่ารักษาพยาบาลเอง คิดเป็นร้อยละ 14.8 และผู้ที่เข้ารับการรักษาที่ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มารับบริการ 4 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 69.5 ส่วนใหญ่แล้วจะได้รับข้อมูลข่าวสารให้บริการจากเพื่อน/ญาติคิดเป็น ร้อยละ 62.4

4.1 ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ป่วยต่อการให้บริการของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ในภาพรวม

ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านการรักษา	4.05	0.55
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.29	0.78
ด้านความสะดวกในการรับบริการ	4.39	0.64

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อการให้บริการของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ ในภาพรวมด้านการรักษา ($\bar{x} = 4.05$, $SD = 0.55$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 4.29$, $SD = 0.78$) และด้านความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{x} = 4.39$, $SD = 0.64$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านการรักษา	4.39	0.54
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.08	0.78
ด้านความสะดวกในการรับบริการ	4.21	0.65

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ ในด้านการรักษา ($\bar{x} = 4.39$, $SD = 0.54$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.78$) และด้านความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.65$) อยู่ในระดับมาก

4.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติของทั้ง 3 ด้าน

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์แต่ละด้าน

ความคาดหวังกับความพึงพอใจ	Spearman's rho	p-value
ด้านการรักษา	0.662	0.00**
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.540	0.00**
ด้านความสะดวกในการรับบริการ	0.538	0.00**

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการ ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการ คือ 0.66, 0.54 และ 0.54 ตามลำดับ

จากข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่ใช้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์นอกเวลาราชการได้เสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ควรมีการอธิบายขั้นตอนและวิธีการรักษาให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้เข้าใจระบบการให้บริการ และนอกจากนี้ ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ควรปรับปรุงระบบติดตามการรักษาของผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพกว่าเดิม

5. การอภิปรายผล

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ฯ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการ มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ให้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ 1 – 3 เป็นในเรื่องเดียวกันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการรักษาที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญประเด็นแรก คือ แพทย์เอาใจใส่รับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย รองลงมาคือการวินิจฉัยและรักษาโรคได้อย่างถูกต้องของแพทย์และการมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่

ให้บริการด้วยความสุภาพ อันดับรองลงมาคือ ความยุติธรรมในการเรียกตรวจตามลำดับก่อน-หลังและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้ป่วย และความคาดหวังและความพึงพอใจด้านความสะดวกในการรับบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเรื่องแรก คือ การมีห้องตรวจเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ความสะดวกของห้องตรวจ และห้องตรวจมีป้ายบอกชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ นันทพร สุวรรณสุขโรจน์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่า ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดในการให้ข้อมูลทางการแพทย์ ด้านอรรถาธิบาย ด้านคุณภาพของการให้บริการและด้านความสะดวกสบาย ตามลำดับ สำหรับนิษฐา จิตรอารี และคณะ (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้มารับบริการที่ศูนย์กายภาพบำบัดมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการกับ ความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังที่ตนเองได้คาดหวังไว้ก่อนมาใช้บริการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ในทิศทางเดียวระดับปานกลาง สรุปได้ว่าการบริการที่ตอบสนองได้ดีตรงตามความรู้สึกหรือความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ การบริการนั้นย่อมได้รับความพึง

พอใจในการให้บริการขององค์กรในระดับ ที่ดีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามของ กฤติยา เตะตะพันธุ์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า “ความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นไปในทิศทางบวก ถ้าสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้” และผลการวิจัยส่วนใหญ่ที่ผ่านมาได้ศึกษาความสัมพันธ์ ความพึงพอใจหรือความคาดหวังกับปัจจัยด้านต่าง ๆ หรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่วนการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจยังพบค่อนข้างน้อยเมื่อกล่าวถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยจำแนกตามอาชีพระดับการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้านที่ใกล้เคียงกัน และเมื่อพิจารณาจากลักษณะอาชีพของผู้ป่วยได้ว่า ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ กับรัฐวิสาหกิจ จะมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ใกล้เคียงกัน ส่วนพนักงานบริษัท ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป จะมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจไม่ต่างกันมากนัก ได้ว่า สังคมไทยปัจจุบันผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะกลุ่มไหนยอมเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารในการให้บริการไม่ต่างกัน จึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

6. บทสรุป

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ สามารถให้บริการครบวงจรในทุกด้าน คือ อายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม และสูติ นรีเวชกรรมและเป็นสถาบันการเรียนการสอนทางการแพทย์ นอกจากนี้ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ฯ มีศูนย์ความเป็นเลิศหลายสาขาด้วยกันหนึ่งในนั้นคือ ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ และจากการพูดคุยกับผู้มาใช้บริการในขณะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความเรื่องคาดหวังต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์นั้น พบว่า ญาติพี่น้องส่วนใหญ่ได้มาใช้

บริการที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ฯ จึงทำให้ตนเองมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์เช่นเดียวกัน หรือเรียกความคาดหวังลักษณะนี้ว่า ความคาดหวังที่เกิดขึ้นจากการบอกกันปากต่อปาก (word – of – mouth communication) และความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการของส่วนบุคคลตามแนวคิดของ Zeithaml et al. (1990) ด้วยเหตุนี้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จึงมีความคาดหวังต่อการให้บริการทั้งด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านความสะดวกในการรับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย จึงเป็นเหตุผลหนึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแต่อย่างไรก็ตามผู้ป่วยได้เสนอความคิดเห็นด้วยกัน 2 ประเด็นหลัก นั่นคือ โรงพยาบาลควรมีการบริหารจัดการสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการและปรับปรุงระยะเวลาในการรอตรวจด้วย การมาใช้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของผู้ป่วยส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง แสดงว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์และการได้รับข้อมูลข่าวสารในการให้บริการของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ส่วนใหญ่จากเพื่อนหรือญาติพี่น้องของตนเอง นั่นคือ เพื่อนหรือญาติของผู้ป่วยได้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเกิดความประทับใจและได้ทราบว่าโรงพยาบาลมีศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์จึงได้แนะนำให้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ก. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้เป็นแนวทางกำหนด

นโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนให้บริการ
เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและประโยชน์สูงสุดต่อผู้
มาใช้บริการและก้าวสู่ศูนย์หัวใจชั้นนำของภูมิภาค

ข. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความคาดหวังกับการรับรู้ต่อ
คุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยและญาติของผู้
ป่วย และศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้
ต่อคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการในเวลาราชการ
และนอกเวลาราชการ

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม
พระเกียรติที่ได้สนับสนุนงบประมาณสำหรับการ
ดำเนินงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2556 และ
ขอขอบคุณ นางสาวอริวรรณ ทรงเจริญ พยาบาล
ชำนาญการ ที่ได้เป็นที่ปรึกษาโครงการนี้และผู้วิจัย
ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ให้ข้อเสนอแนะใน
การปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยนี้

8. เอกสารอ้างอิง

กฤติยา เสดะพันธุ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศใน

สำนักปลัดกระทรวงกลาโหม. สารนิพนธ์วิทยา

ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร

เทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กิจสิทธิ์ วิไลวรรณและยุพิน อังสุโรจน์. (2548).

คุณภาพบริการพยาบาลสูติกรรม โรงพยาบาล

ทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ.

วารสารวิชาการสาธารณสุข. 14(5): 855 – 863.

ชนิษฐา จิตรอารี และคณะ. (2555). การศึกษาความ

คาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด

มหาวิทยาลัยมหิดล. การประชุมวิชาการ

แห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขต

กำแพงแสน ครั้งที่ 9. ประเทศไทย. 6 – 7

ธันวาคม 2555: 1020 – 1026.

นันทพร สุวรรณสุขโรจน์. (2551). การประเมินความ

พึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของคลินิก

นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สาร

นิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ความงามและสุขภาพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รุ่งดาว ดีดอกไม้ และ ไกรจิต สุตะเมือง. (2555). ความ

พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

โรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขต

กรุงเทพฯ และปริมณฑล. วารสารการเงิน การ

ลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ. 2(4):

121 – 138.

สมชาติ กิจขรรค์. (2536). สร้างบริการ สร้างความ

ประทับใจ. กรุงเทพฯ: เดชอนการพิมพ์.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวง

สาธารณสุข. (2554). สรุปสถิติที่สำคัญ พ.ศ.

2554. (ออนไลน์). สืบค้นจาก :

[http://bps.moph.go.th/Statistical%20policy%](http://bps.moph.go.th/Statistical%20policy%202554)

202554 (2 พฤศจิกายน 2555).

Aday, L. A., & Andersen, R. (1975). Development of

indices of access to medical care. Ann

Arbor: Health Administration Press.

Heart Failure Society of America. 2011. NYHA

Classification – The Stages of Heart Failure.

ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2556, จาก

http://www.abouthf.org/questions_stages.htm

- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1993). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” Journal of Marketing.” Fall.
- Punyaratbandhu-Bhakdi Suchitra et al., (1986). Delivery of public services in Asian countries: Cases in development administration. Bangkok: Thammasat University Press.
- Voss, Parasuraman, and Grewel. (1998). The Roles of Prince, Performance, and Expectations in Determining Satisfaction in Service Exchange. Journal of Marketing. October.
- Vroom, V. (1970). Industrial Social Psychology .pp.91-103. Management and Motivation. New York : Mc Graw-Hill book Company.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. (1990). Delivering Quality service balancing customer perception and Expectation., New York, Wiley & Sons.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996). Services Marketing, McGraw-Hill, New York, Wiley & Sons.
- Mukaka, MM. (2012). Statistic Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. Malawi Medical Journal 24(3): 69 – 71.
- กุลวดี ทองภูเบศร์, คันทรง วงศ์วัฒนา และ เฉชา ศิลป์สร. การคัดเลือกแบคทีเรียที่มีความสามารถย่อยสลาย Polyhydroxybutyrate (PHB). วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง 2545; 10 (1): 29.
- Chen, G.Q., Wu, Q., Wang, Y.& Zheng, Z.. (2005). Application of microbial polyesters-polyhydroxyaldanoates as tissue engineering materials. *Key Eng Mater*, 288-289, 437- 440.