



**ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการ  
ของโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช**  
**Expectations and Perceptions of Services Receptions on the Services  
Quality of 120 Bed Sizes Community Hospital, Nakhon Si Thammarat**

**เพ็ญญา อ่อนเกลี้ยง \***

หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารโรงพยาบาล) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**พาณี สิตกะลิน**

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**สมจิตต์ สุพรรณทาสน์**

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

\* e-mail: pen14mam@gmail.com

Received: September 26, 2019

Revised: December 3, 2019

Accepted: December 11, 2019

**Pennapa Onkliang**

Master of Public Health Program (Hospital Management), Sukhothai Thammarat University

**Panee Sitakalin**

Department of Health Science, Sukhothai Thammarat University

**Somjitt Supannatas**

Expert Advisor, Faculty of Public Health, Valaya Alongkorn Rajabhat University

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ คือ ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในการให้บริการด้านโครงสร้าง กระบวนการ และ ผลลัพธ์ในการให้บริการ สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และระดับการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมอยู่ในระดับควรพัฒนา และ 2) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 และผลที่ได้จากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียง ของจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดอื่น ๆ ให้มีคุณภาพและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง การรับรู้ ผู้รับบริการ คุณภาพบริการ



## Abstract

This research aims to study and compare clients' expectations and awareness of the service quality of a community hospital with 120 beds in Nakhon Si Thammarat. An accidental sampling was used to select a sample group of 400 service users of outpatient department. A questionnaire consisting of close-ended questions on the clients' personal factors, expectations and perceptions towards the hospital service quality was used as a data collection instrument. The statistical analysis included percentage, mean, standard deviation and t-test. The results revealed that in overall, their expectations on the service quality of the hospital were high whereas their awareness pointed to the need of improvements. When comparing the levels of expectations and awareness of the service quality, it was found that there was a statistically significant difference at the level of .05. The results obtained from this research can be used as a guideline to improve the quality of services of the hospital so as to meet clients' expectations in the future.

**Keywords:** Expectations, Perceptions, Clients, Service Quality

## บทนำ

ในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) มีเป้าหมายสำคัญ คือ การพัฒนาระบบสุขภาพไทย โรงพยาบาลจึงเป็นสถานที่สำคัญในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐบาล ซึ่งมีหน้าที่หลักด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาวะความเจ็บป่วยหรือโรค ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ (Ministry of Public Health, 2018)

งานด้านการรักษาพยาบาลเป็นงานที่ซับซ้อนละเอียดอ่อนมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีการเร่งรีบรอช้าไม่ได้ จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ไม่สมบูรณ์ ความรู้สึกไม่พอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ได้ง่าย (Torugsa, 2016) แผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department) ซึ่งเป็นบริการด้านแรกของโรงพยาบาล โดยมีงานหลัก คือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ซึ่งครอบคลุมในด้านการรักษาพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและฟื้นฟูสภาพ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนั้น กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดไว้ คือ การอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจ การตรวจโรคทั่วไปหรือโรคเฉพาะทาง การส่งผู้ป่วยด้านการพยาบาลปกติและฉุกเฉินไปห้องฉุกเฉิน ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องคลอด ทำแผล การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยบริการและญาติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติตนอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน รวมทั้งการส่งผู้รับบริการปรึกษาหารือวางแผนและส่ง

ต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่น ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มักรอคอยความคาดหวังมากที่สุดว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากโรงพยาบาลในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้ญาติมาดูแลได้อย่างเต็มที่ การได้รับการตรวจรักษาอย่างละเอียดถูกต้อง สำหรับในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ผู้ป่วยมีความพึงพอใจอย่างมากต่อการให้บริการในด้านการบริการที่รวดเร็วทันเวลา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานบริการ ด้านความพอใจของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความสะอาดและสิ่งแวดล้อม (Pichaisanit, 2015)

โรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นโรงพยาบาลรัฐบาลต้นสังกัดในส่วนกลาง กรมสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ต้นสังกัดในพื้นที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอของจังหวัดนครศรีธรรมราช ถึงแม้โรงพยาบาลจะผ่านคุณภาพมาตรฐาน HA แต่เนื่องจากผู้ป่วยนอกในแต่ละวันมีจำนวนมาก อาจให้บริการไม่ทั่วถึง ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังที่แท้จริงเปรียบเทียบกับความรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช ว่าสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ จะสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อปรับปรุง พัฒนาการบริการของโรงพยาบาลทั่วไปขนาด



120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับผู้รับบริการต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คุณภาพบริการ หมายถึง ความพึงพอใจในด้านโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์

### ทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง คุณภาพบริการในสายตาผู้ป่วยเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งมีปัจจัย 5 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับระดับของคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพของบริการดังนี้ (1) ความเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างอิสระในการให้บริการที่องค์การสัญญาต่อผู้รับบริการถึงความเชื่อถือได้ในบริการ มีความถูกต้อง (2) การตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้การช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุกเรื่อง (3) การรับรอง ความเชื่อมั่น การรับประกัน (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทอันงามในการให้บริการของบุคลากร (4) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความพยายามของผู้ให้บริการในการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และ (5) การสามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นได้อย่างชัดเจนทางกายภาพของสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือบุคลากร และ อุปกรณ์ในการสื่อสาร (Parasuraman, 1985)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ แนวคิดของ Donabedian (1980) ในการประเมินคุณภาพการบริการเป็นการประเมินความสัมพันธ์ของโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งวงการแพทย์พยาบาล และสาธารณสุข ต่างนิยมใช้แนวคิดนี้ประกอบด้วย (1) โครงสร้าง หมายถึง สภาวะที่เกี่ยวข้องกับการบริการ/ดูแลผู้ป่วย หรือระบบการบริการสุขภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญส่งผลต่อคุณภาพการดูแล เกณฑ์การประเมินโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1.1) ความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านองค์กร ได้แก่ โรงพยาบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ในส่วนของโรงพยาบาลประเมินจากเป้าหมาย พันธกิจ ปรัชญาของโรงพยาบาล ความพร้อมในการบริการ ภาวะผู้นำ การสื่อสารสัมพันธ์ภาพของบุคลากร เป็นต้น และในหน่วยงานโดยเฉพาะ

ในองค์กรของโรงพยาบาล จะมีการประเมินจาก ปรัชญาวัตถุประสงค์ของการพยาบาล อัตรากำลังความสามารถของบุคคล การพัฒนาบุคลากร รูปแบบการนิเทศงาน จำนวนผู้ป่วย และ จำนวนวันที่ผู้ป่วยนอนในโรงพยาบาล 1.2) ความต้องการของผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพอาคาร หรือเตียงผู้ป่วย การบำรุงรักษา ความสะอาด อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งบรรยากาศภายในโรงพยาบาล เป็นต้น และ 1.3) ความต้องการของผู้รับบริการด้านบริการ เช่น มีความรวดเร็ว การเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการความสอดคล้องของบริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (2) กระบวนการ หมายถึง กิจกรรมที่ให้การดูแลสุขภาพ รวมทั้งด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ การสอนแนะนำผู้ป่วย ซึ่งโดยทั่วไปเป็นกิจกรรมของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดูแลผู้ป่วยและญาติ เกณฑ์การประเมินกระบวนการประกอบด้วย การประเมิน กระบวนการดูแลผู้ป่วย กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงาน ระบบงานบริการ คุณสมบัติของความเป็นวิชาชีพ คุณสมบัติส่วนบุคคลของบุคลากรและทักษะการปฏิบัติงาน และ (3) ผลลัพธ์ หมายถึง ผลที่เกิดกับผู้ป่วยและผลที่มาจาก การดูแล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ความเชื่อต่าง ๆ ด้านสุขภาพของผู้ป่วยและญาติ ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ป่วยและญาติ เกณฑ์การประเมินผลลัพธ์ (Outcome Criteria) ได้แก่ การประเมินภาวะสุขภาพความสามารถของร่างกาย การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย รู้สึกมั่นใจ รู้สึกปลอดภัย ความประทับใจ การใช้บริการสุขภาพของผู้ใช้บริการ ความคุ้มค่า เป็นต้น (Donabedian, 1980)

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยสวัสดิการสุขภาพรามาธิบดีพบว่า (1) ความคาดหวังคุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในเกณฑ์มาก (2) ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Chuen-im, 2014) สอดคล้องกับการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า (1) ประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.12 ปี สถานภาพสมรส ศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าอาชีวศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 5,001- 10,000 บาท (2) ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก (3) คะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง



มากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Kaewkim, 2015)

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐ ที่พบมีหลายมิติ เช่น ด้านคุณภาพการบริการของหน่วยสวัสดิการสุขภาพรามาธิบดี (Chuen-im, 2014) หรือ คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Kaewkim, 2015) ผลการศึกษาทั้ง 2 งานแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงต้องการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 120 เตียง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### วิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทุกแผนกของโรงพยาบาล ใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนของผู้รับบริการได้ ซึ่งใช้จำนวนตัวอย่าง 400 คน ในช่วงเดือนเมษายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2562
2. เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล สร้างเครื่องมือดังนี้ (1) ศึกษาแนวคิดของ Donabedian (1980) ในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วยด้านโครงสร้าง (Structure) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Outcome) (2) สร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย

ส่วนบุคคลของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ และ 3) เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC เท่ากับ .85 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้รับบริการของโรงพยาบาล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวม เท่ากับ .89

การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วย โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยจากสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช เอกสารรับรองเลขที่ 019/2562

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ t-test

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการโรงพยาบาลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.25) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 78.50) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 66.50) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 61.25) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 62.50)
2. ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล เป็นรายชื่อของทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ดังนี้

การพิจารณารายชื่อด้านความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละรายด้าน (ตารางที่ 1-3)



ตารางที่ 1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านโครงสร้างเป็นรายข้อ

| ด้านโครงสร้าง |                                                                                                                                  | ความคาดหวัง |      |           | การรับรู้ |      |            |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-----------|-----------|------|------------|
|               |                                                                                                                                  | $\bar{X}$   | S.D. | ระดับ     | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ      |
| 1             | สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลมีความสะดวกในเดินทางเพื่อรับบริการ                                                                        | 3.88        | .987 | มาก       | 3.21      | .456 | ปานกลาง    |
| 2             | อาคาร สถานที่ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลมีป้ายบอกชัดเจน สะอาดอากาศถ่ายเทดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ร้านค้า ฯ) ปลอดภัย | 4.63        | .551 | มากที่สุด | 3.11      | .569 | ปานกลาง    |
| 3             | บรรยากาศรอบ ๆ โรงพยาบาลไม่น่ากลัว                                                                                                | 4.17        | .897 | มาก       | 3.29      | .893 | ปานกลาง    |
| 4             | มียามรักษาความปลอดภัยทั่วทุกจุดของโรงพยาบาล ซึ่งไม่สร้างความหวาดกลัวให้กับผู้ป่วยและคนเฝ้าผู้ป่วย                                | 4.75        | .462 | มากที่สุด | 3.41      | .466 | มาก        |
| 5             | มีป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย                                                                             | 4.29        | .860 | มากที่สุด | 3.20      | .475 | ปานกลาง    |
| 6             | มีแสงสว่างที่เพียงพอ                                                                                                             | 3.83        | .897 | มาก       | 1.82      | .561 | น้อย       |
| 7             | การบริการของโรงพยาบาลมีความรวดเร็ว                                                                                               | 4.58        | .532 | มากที่สุด | 1.81      | .865 | น้อย       |
| 8             | เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ                                                                      | 3.96        | .869 | มาก       | 1.92      | .570 | น้อย       |
| 9             | โรงพยาบาลจัดระบบบริการตั้งแต่เริ่มรับบริการจนถึงสิ้นสุดบริการที่ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก                                            | 3.98        | .921 | มาก       | 1.69      | .950 | น้อยที่สุด |
| 10            | โรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา                                                           | 4.60        | .569 | มาก       | 2.32      | .533 | น้อย       |
| 11            | โรงพยาบาลมีการบริการเป็นไปตามความรับผิดชอบตามที่รัฐกำหนด                                                                         | 3.58        | .896 | มาก       | 2.42      | .897 | น้อย       |
| รวม           |                                                                                                                                  | 4.20        | .767 | มาก       | 2.56      | .657 | น้อย       |

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ ,  $S.D.=.767$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียามรักษาความปลอดภัยทั่วทุกจุดของโรงพยาบาล ซึ่งไม่สร้างความหวาดกลัวให้กับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=.462$ ) รองลงมา คือ อาคาร สถานที่ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลมีป้ายบอกชัดเจน สะอาด อากาศถ่ายเทดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ร้านค้า ฯลฯ) ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.63$ ,  $S.D.=.551$ ) และโรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.60$ ,  $S.D.=.569$ )

การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.56$ ,  $S.D.=.657$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงพยาบาลจัดระบบบริการตั้งแต่เริ่มรับบริการจนถึงสิ้นสุดบริการที่ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=1.69$ ,  $S.D.=.950$ ) รองลงมา คือ มีแสงสว่างที่เพียงพอ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=1.81$ ,  $S.D.=.561$ ) และ การบริการของโรงพยาบาลมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=1.82$ ,  $S.D.=.865$ )

จากผลการศึกษา พบว่า ข้อสังเกตของการบริการของโรงพยาบาลที่รวดเร็ว ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด แต่การรับรู้กับตรงกันข้าม ที่มีผลการรับรู้ในระดับน้อยที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าในแต่ละวันผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลนั้นมีจำนวนมาก ทุกคนต่างมีความคาดหวังว่า จะต้องการใช้บริการในเวลาอันรวดเร็ว แต่ในทางกลับกัน ผู้รับบริการมีจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ให้บริการโรงพยาบาลนั้นมีจำนวนมากไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้ผลของการรับรู้การให้บริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

นอกจากนี้ยังพบถึงการแสดงความคิดเห็นของการจัดระบบบริการตั้งแต่เริ่มรับบริการจนถึงสิ้นสุดบริการ เช่นเดียวกัน ที่มีผลการคาดหวังมาก แต่การรับรู้การให้บริการกลับน้อยที่สุดที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลมีเคสที่ต้องดูแลผู้ให้บริการหลายโรค ดังนั้นแต่ละโรคจะมีการรักษาไม่เหมือนกัน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีความคาดหวังกับโรงพยาบาลมากว่าจะได้รับการได้เลยทันที ในทางกลับกันที่เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลจะต้องมีกระบวนการมากมายเพื่อคัดกรองว่าควรได้รับการรักษาแบบใด ให้แพทย์ท่านไหนดูแล ถึงจะรักษาได้ถูกกับโรคผู้เข้ารับบริการ กระบวนการดังกล่าว ผู้รับบริการจึงมีความคิดเห็นในการรับรู้ต่ำกว่าที่คิดเพราะไม่เข้าใจในกระบวนการรักษาดังกล่าว



ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการเป็นรายข้อ

| ด้านกระบวนการ |                                                                                                                            | ความคาดหวัง |      |           | การรับรู้ |      |            |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-----------|-----------|------|------------|
|               |                                                                                                                            | $\bar{X}$   | S.D. | ระดับ     | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ      |
| 1             | เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการดูแลผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด                                                         | 4.74        | .494 | มากที่สุด | 3.28      | .456 | ปานกลาง    |
| 2             | พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลพี่เลี้ยงมีเพียงพอต่อการให้บริการ                                                                    | 4.31        | .893 | มากที่สุด | 3.12      | .569 | ปานกลาง    |
| 3             | ท่านมีความเชื่อมั่นในการบริการจากทางโรงพยาบาลว่าได้รับความปลอดภัยทุกครั้งที่ใช้บริการ                                      | 4.38        | .882 | มากที่สุด | 1.99      | .893 | น้อย       |
| 4             | เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะทุกครั้งที่ใช้บริการ                                                                                 | 4.65        | .593 | มากที่สุด | 1.69      | .466 | น้อยที่สุด |
| 5             | การให้บริการที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ตรงตามปัญหาของท่านและรับฟังปัญหาหรืออาการป่วยของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่                | 4.37        | .880 | มากที่สุด | 2.85      | .475 | ปานกลาง    |
| 6             | การให้บริการที่ทางโรงพยาบาล จัดให้มีระบบการคัดกรองผู้ป่วย/การตรวจตามนัดที่สะดวกต่อการมารับการรักษา                         | 4.60        | .675 | มากที่สุด | 1.81      | .561 | น้อย       |
| 7             | โรงพยาบาลมีการจัดบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ                                                                     | 4.37        | .880 | มากที่สุด | 1.82      | .865 | น้อย       |
| 8             | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขการเจ็บป่วย และตอบสนองความต้องการท่านได้ทันทั่วทั้ง                                                  | 4.38        | .865 | มากที่สุด | 1.92      | .570 | น้อย       |
| 9             | ท่านให้ความไว้วางใจในการรักษาพยาบาลว่าโรงพยาบาลปฏิบัติแก่ท่านและครอบครัว อย่างดีที่สุด                                     | 4.66        | .570 | มากที่สุด | 1.79      | .950 | น้อยที่สุด |
| 10            | ท่านได้รับการพิทักษ์สิทธิในการเป็นผู้ป่วยตามกฎหมายที่ระบุไว้                                                               | 4.21        | .950 | มากที่สุด | 2.32      | .533 | น้อย       |
| 11            | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ                                                 | 4.73        | .533 | มากที่สุด | 2.42      | .897 | น้อย       |
| 12            | โรงพยาบาลมีการสื่อสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ท่านทราบถึงบริการที่โรงพยาบาลจัดให้แก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลและประชาชนในพื้นที่ | 4.37        | .897 | มากที่สุด | 2.56      | .657 | น้อย       |
| 13            | พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลพี่เลี้ยงมีการฝึกอบรมผลงาน และสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี                                         | 4.69        | .530 | มากที่สุด | 3.21      | .456 | ปานกลาง    |
| 14            | เจ้าหน้าที่/บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์                                                                         | 4.37        | .897 | มากที่สุด | 2.84      | .658 | ปานกลาง    |
| รวม           |                                                                                                                            | 4.48        | .752 | มากที่สุด | 2.40      | .643 | น้อย       |

จากตารางที่ 2 ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.48$ , S.D.=.752) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการดูแลผู้ป่วยอย่างเคร่งครัดกับการให้บริการด้วยความเอาใจใส่เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.74$ , S.D.=.494) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.73$ , S.D.=.533) และผู้รับบริการให้ความไว้วางใจในการรักษาพยาบาลว่า โรงพยาบาลปฏิบัติแก่ผู้รับบริการและครอบครัว อย่างดีที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.66$ , S.D.=.570)

การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.40$ , S.D.=.643) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรพูดจาไพเราะทุกครั้งที่ใช้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=1.69$ , S.D.=.466) รองลงมา คือ ผู้รับบริการให้ความไว้วางใจในการรักษาพยาบาลว่า โรงพยาบาลปฏิบัติแก่ผู้รับบริการและครอบครัว อย่างดีที่สุด อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=1.79$ , S.D.=.950) และการให้บริการที่ทางโรงพยาบาลทั่วไป จัดให้มีระบบการคัดกรองผู้ป่วย/การตรวจตามนัดที่สะดวกต่อการมารับการรักษา อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=1.81$ , S.D.=.561)

จากผลการศึกษา พบว่า ข้อสังเกตของเจ้าหน้าที่จะต้องพูดจาไพเราะทุกครั้งที่ใช้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด แต่การรับรู้กับตรงกันข้าม คือ มี



ระดับน้อยที่สุดนั้นอาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นเมื่อทำงานในปริมาณมากอาจมีความเครียดสะสมที่เกิดจากการทำงาน ดังนั้นทางด้านบริการจึงควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการและมีการอบรมการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการมาใช้บริการครั้งต่อไป

อีกทั้งยัง พบว่า ความไว้วางใจในการรักษาพยาบาลว่าโรงพยาบาลปฏิบัติแก่ผู้รับบริการและครอบครัว อย่างดี

ที่สุด พบว่า ผู้ให้บริการมีความคาดหวังเป็นอย่างมากในการเข้ารับการรักษาว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด แต่เมื่อใช้บริการกลับได้บริการที่ตรงกันข้ามจึงทำให้ผลการรับรู้ต่ำที่สุดด้วย ที่เป็นเช่นนี้ทางโรงพยาบาลอาจจะปรับปรุงและประเมินการให้บริการ ให้ดีขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับการปรับปรุงในเรื่องการพูดจาของเจ้าหน้าที่

**ตารางที่ 3** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านผลลัพธ์เป็นรายข้อ

| ด้านผลลัพธ์ |                                                                                                                               | ความคาดหวัง |      |           | การรับรู้ |      |            |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-----------|-----------|------|------------|
|             |                                                                                                                               | $\bar{X}$   | S.D. | ระดับ     | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ      |
| 1           | ท่านได้รับการรักษาพยาบาลตรงตามอาการเจ็บป่วย/ความต้องการของท่านได้ทันที                                                        | 4.77        | .496 | มากที่สุด | 1.99      | .493 | น้อย       |
| 2           | ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และมั่นใจว่าจะได้รับการตรวจรักษาที่ดี                                                                | 4.71        | .897 | มากที่สุด | 1.69      | .476 | น้อยที่สุด |
| 3           | ทางโรงพยาบาลสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ท่าน ในการตรวจวินิจฉัย และรักษาโรคได้อย่างถูกต้อง                                      | 4.17        | .462 | มาก       | 2.85      | .415 | ปานกลาง    |
| 4           | ท่านมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดเมื่อท่านมาใช้บริการที่โรงพยาบาล                                                  | 4.75        | .860 | มากที่สุด | 1.81      | .531 | น้อย       |
| 5           | ท่านมั่นใจในการรักษาพยาบาลที่ได้รับว่าท่านจะหายจากการเจ็บป่วย                                                                 | 4.29        | .897 | มากที่สุด | 1.82      | .875 | น้อยที่สุด |
| 6           | หลังจากได้รับการรักษาจากโรงพยาบาล ท่านสามารถดูแลตนเองได้เพื่อไม่ให้เกิดการเจ็บป่วยซ้ำเมื่อท่านได้รับการรักษาในโรงพยาบาลทั่วไป | 3.83        | .532 | มาก       | 1.92      | .560 | น้อย       |
| 7           | ท่านมีความรู้สึกปลอดภัย                                                                                                       | 4.58        | .869 | มากที่สุด | 1.79      | .950 | น้อยที่สุด |
| 8           | ท่านมีความประทับใจมากน้อยเพียงใดเมื่อเข้าใช้บริการโรงพยาบาลทั่วไป                                                             | 3.96        | .921 | มาก       | 2.32      | .533 | น้อย       |
| 9           | คุณภาพในการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาล                                                                                     | 3.98        | .569 | มาก       | 2.42      | .897 | น้อย       |
| 10          | ราคาเหมาะสมกับอัตราค่าแนนรักษาพยาบาล                                                                                          | 4.60        | .543 | มากที่สุด | 1.99      | .893 | น้อย       |
| รวม         |                                                                                                                               | 4.36        | .704 | มากที่สุด | 2.06      | .662 | น้อย       |

จากตารางที่ 3 ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านผลลัพธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.36, S.D. = .704) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการได้รับการรักษาพยาบาลตรงตามอาการเจ็บป่วย/ความต้องการได้ทันทีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = .496) รองลงมา คือ ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.75, S.D. = .860) และ รู้สึกปลอดภัยในชีวิต และมั่นใจว่าจะได้รับการตรวจรักษาที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.71, S.D. = .897)

การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านผลลัพธ์ใน

ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 2.06, S.D. = .662) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รู้สึกปลอดภัยในชีวิต และมั่นใจว่าจะได้รับการตรวจรักษาที่ดี อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}$  = 1.69, S.D. = .476) รองลงมา คือ เมื่อผู้รับบริการได้รับการรักษาในโรงพยาบาลทั่วไป มีความรู้สึกปลอดภัย อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}$  = 1.79, S.D. = .950) และผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาล อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 1.81, S.D. = .531)

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิต และมั่นใจว่าจะได้รับการตรวจรักษาที่ดี ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด แต่ตรงกันข้ามกลับได้รับการรับรู้ต่ำที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลมาจากการ



เข้ามาใช้บริการเจ้าหน้าที่มีการพูดจาที่ไม่ไพเราะตั้งแต่กระบวนการแรกจึงทำให้มีผลต่อความรู้สึกไม่ดีกับการให้บริการจึงทำให้ส่งผลต่อการความรู้สึกของการตรวจรักษาด้วย ดังนั้นความคาดหวังกับการรับรู้จึงไม่เป็นไปในทางเดียวกัน โรงพยาบาลจึงต้องนำผลของข้อนี้ไปปรับปรุงต่อไป

อีกทั้งยัง พบว่า ความรู้สึกปลอดภัยก็มีผลไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีความคาดหวังมากที่สุด แต่มีการรับรู้ น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะเมื่อมีความรู้สึกที่ไม่ดีแล้วมนุษย์ จะรู้สึกไม่ปลอดภัยด้วยเช่นกัน เป็นไปตามหลักของจิตวิทยา

### 3. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

**ตารางที่ 4** การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้แต่ละด้าน

| คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล | คุณภาพการบริการ<br>(n = 400) |      | Paired t-test | p-value |
|-----------------------------|------------------------------|------|---------------|---------|
|                             | $\bar{X}$                    | S.D. |               |         |
| <b>ด้านโครงสร้าง</b>        |                              |      |               |         |
| ความคาดหวังมาก              | 4.26                         | .642 | - 4.33        | .000*   |
| การรับรู้น้อย               | 2.18                         | .543 |               |         |
| <b>ด้านกระบวนการ</b>        |                              |      |               |         |
| ความคาดหวังมากที่สุด        | 4.35                         | .668 | - 9.33        | .010*   |
| การรับรู้น้อย               | 2.05                         | .551 |               |         |
| <b>ด้านผลลัพธ์</b>          |                              |      |               |         |
| ความคาดหวังมากที่สุด        | 4.38                         | .743 | - 5.33        | .001*   |
| การรับรู้น้อย               | 2.10                         | .587 |               |         |

จากตารางที่ 4 เป็นการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลทั้ง 3 ด้าน พบว่า

ด้านโครงสร้าง มีผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ความคาดหวังและการรับรู้ ความคาดหวัง ( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=.642) การรับรู้ ( $\bar{X}=2.18$ , S.D.=.543) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ความคาดหวังและการรับรู้ ด้วยสถิติที พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05

ด้านกระบวนการ มีผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ความคาดหวังและการรับรู้ ความคาดหวัง ( $\bar{X}=4.35$ , S.D.=.668) การรับรู้ ( $\bar{X}=2.05$ , S.D.=.551) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ความคาดหวังและการรับรู้ ด้วยสถิติที พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านผลลัพธ์ มีผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ความคาดหวังและการรับรู้ ความคาดหวัง ( $\bar{X}=4.38$ , S.D.=.743) และการรับรู้ ( $\bar{X}=2.10$ , S.D.=.587) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ความคาดหวังและการรับรู้ ด้วยสถิติที พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านโครงสร้าง ในภาพรวมมีความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก พบว่า มียามรักษาความปลอดภัยทั่วทุกจุดของโรงพยาบาล ซึ่งไม่สร้างความหวาดกลัวให้กับผู้ป่วยและคนดูแลผู้ป่วย อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะกลุ่ม



ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงจึงมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัย และจุดที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่นอกเขตชุมชน ทั้งนี้จึงทำให้ประเด็นความปลอดภัยเป็นประเด็นที่มีความคาดหวังมากที่สุด ความคาดหวังคุณภาพบริการระดับสูง รองลงมา คือ อาคาร สถานที่ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลมีป้ายบอกชัดเจน สะอาดอากาศถ่ายเทดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ร้านค้า ฯลฯ) ปลอดภัย อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงจึงมีความกังวลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งนี้จึงทำให้ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นประเด็นที่มีความคาดหวังมากรองลงมา และการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พบว่า โรงพยาบาลจัดระบบบริการตั้งแต่เริ่มรับบริการจนถึงสิ้นสุดบริการที่ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนหนึ่งเพราะในแต่ละวันมีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก และไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอเหมือนกับโรงพยาบาลเอกชน ทั้งนี้ประเด็นโรงพยาบาลจัดระบบบริการตั้งแต่เริ่มรับบริการจนถึงสิ้นสุดบริการที่ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก จึงเป็นประเด็นที่มีการรับรู้ต่อย่อยรองลงมา คือ การบริการของโรงพยาบาลมีความรวดเร็ว อาจเป็นเพราะเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลที่มีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้ผู้รับบริการใช้เวลาในการรอการรักษาจากทีมสหวิชาชีพของโรงพยาบาล ทั้งนี้ประเด็น การบริการของโรงพยาบาลมีความรวดเร็ว จึงเป็นประเด็นที่มีการรับรู้ต่อย่อยรองลงมา นอกจากนั้นยังพบถึงความคาดหวังและการรับรู้ที่ตรงกันข้ามกันในเรื่อง การบริการของโรงพยาบาลที่รวดเร็ว และการจัดระบบบริการตั้งแต่เริ่มรับบริการจนถึงสิ้นสุดบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังจะต้องการใช้บริการในเวลาอันรวดเร็วในระดับมากที่สุด แต่ในตรงกันข้ามกันนั้น ผู้รับบริการมีจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลนั้นมีจำนวนมากไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากการทำงานแต่ละโรคจะต้องมีรักษาไม่เหมือนกัน เพื่อคัดกรองว่า ผู้รับบริการควรได้รับการรักษาแบบใด ให้หมอคนไหนดูแลถึงจะรักษาได้ถูกกับโรคผู้เข้ารับบริการได้ กระบวนการดังกล่าวผู้รับบริการจึงมีความคิดเห็นในการรับรู้ต่อย่อยกว่าที่รับบริการคิดเช่นนี้เป็นเพราะไม่เข้าใจในกระบวนการรักษา ดังกล่าว จึงทำให้ผลของการรับรู้การให้บริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย การศึกษาคุณภาพบริการของสถานอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพบริการของสถานอนามัยตามความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก รายด้านที่อยู่ใน

ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลแบบองค์รวม รองลงมา คือ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ เพราะทุกคนย่อมมีความคาดหวังว่า จะได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐาน (Hemthanon, 2010)

ด้านกระบวนการ พบว่า ในภาพรวมมีความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการดูแลผู้ป่วยอย่างเคร่งครัดกับการให้บริการด้วยความเอาใจใส่เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมากรองลงมาตามลำดับ เพราะผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลย่อมต้องได้รับการ และการดูแลที่ดี ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ต้องบริการด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ประเด็นเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการดูแลผู้ป่วยอย่างเคร่งครัดกับการให้บริการด้วยความเอาใจใส่เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จึงเป็นประเด็นที่มีความคาดหวังมากที่สุดและระดับมากรองลงมาตามลำดับ และการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะทุกครั้งที่ได้รับบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด เพราะเป็นโรงพยาบาลที่มีผู้รับบริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก และจำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่มีความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การสื่อสารและการแสดงออกต่อผู้รับบริการไม่นุ่มนวลเท่าที่ควร ทั้งนี้ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะทุกครั้งที่ได้รับบริการ จึงเป็นประเด็นที่มีการรับรู้ต่อย่อยที่สุด และการรับรู้คุณภาพบริการระดับน้อย รองลงมา คือ การให้ความไว้วางใจในการรักษาพยาบาลว่า โรงพยาบาลปฏิบัติแก่ผู้รับบริการและครอบครัว อย่างดีที่สุด เพราะจำนวนผู้รับบริการแต่ละวันมีจำนวนมาก และจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ประเด็นการให้ความไว้วางใจในการรักษาพยาบาลว่า โรงพยาบาลปฏิบัติแก่ผู้รับบริการและครอบครัว อย่างดีที่สุด จึงเป็นประเด็นที่มีการรับรู้ต่อย่อยรองลงมา นอกจากนั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังการพูดจาไพเราะจากเจ้าหน้าที่มากที่สุด เนื่องจากการเข้ามาใช้บริการนั้นผู้รับบริการจะมีความไว้วางใจในโรงพยาบาลว่า จะปฏิบัติแก่ผู้รับบริการและครอบครัวอย่างดีที่สุด แต่เมื่อเข้ารับบริการพบการพูดจาที่ไม่ดีจึงส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงและประเมินการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับการปรับปรุงในเรื่องการพูดจาของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย คุณภาพบริการตามความคาดหวัง



และการรับรู้ของผู้รับบริการ ต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในทุกมิติ และ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการด้านการบริการอย่างเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลางและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในระดับต่ำสุดคือ เรื่องระยะเวลาการคอยตรวจรักษา (Baunoo, 2019)

ด้านผลลัพธ์ในภาพรวมมีความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้รับบริการได้รับการรักษาพยาบาลตรงตามอาการเจ็บป่วย/ความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลมีความต้องการที่จะหายจากอาการเจ็บป่วย ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รักษาต้องรักษาตรงตามอาการที่เจ็บป่วย ทั้งนี้ประเด็นการรักษาพยาบาลตรงตามอาการเจ็บป่วย/ความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที จึงเป็นประเด็นที่มีความคาดหวังมากที่สุด และความคาดหวังคุณภาพบริการระดับสูงรองลงมา คือ ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาล เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มาโรงพยาบาลจะมั่นใจว่า รักษาหายและได้รับการบริการที่ดี ทั้งนี้ประเด็นผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลจึงเป็นประเด็นที่มีความคาดหวังมากรองลงมา และการรับรู้ของผู้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้านผลลัพธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พบว่า ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และมั่นใจว่าจะได้รับการตรวจรักษาที่ดีอยู่ในระดับน้อยที่สุด เพราะเป็นโรงพยาบาลที่มีเครื่องมือที่ไม่ค่อยทันสมัย และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านยังมีน้อยมาก ทั้งนี้ประเด็นผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และมั่นใจว่าจะได้รับการตรวจรักษาที่ดี จึงเป็นประเด็นที่มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิต และมั่นใจว่าจะได้รับการตรวจรักษาที่ดีกับโรงพยาบาล ดังนั้นผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด แต่ตรงกันข้ามกลับมีการรับรู้ที่น้อยที่สุด และอาจเป็นผลมาจากการเข้ามาใช้บริการเจ้าหน้าที่ที่มีการพูดจาที่ไม่ไพเราะตั้งแต่กระบวนการแรก จึงทำให้มีผลต่อความรู้สึกไม่ดีกับกระบวนการรักษาส่งผลต่อการความรู้สึกของการตรวจรักษาด้วย เมื่อมีความรู้สึกที่ไม่ดีแล้วมนุษย์จะรู้สึกไม่ปลอดภัยด้วยเช่นกัน เป็นไปตามหลักของจิตวิทยา ดังนั้นความคาดหวังกับการรับรู้จึงไม่เป็นไปในทางเดียวกัน

โรงพยาบาลจึงต้องนำผลของข้อนี้ไปปรับปรุงต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพ พบว่า ปัจจัยด้านการบริการอย่างเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าระดับการคาดหวัง แต่ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่ำกว่าการคาดหวัง (Leelathapin, 2011)

2. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ด้วยสถิติที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สอดคล้องกับ คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Kata, 2015) และสอดคล้องกับความคาดหวัง และการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Kaewkim, 2015) และสอดคล้องกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาล ของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย พบว่า ระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ที่มาตรวจในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชสูงกว่าการรับรู้ ได้รับการบริการจากพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Samdangrit, 2013) และสอดคล้องกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเยื้องเฉลิมพระเกียรติ 89 พรรษา จังหวัดนราธิวาส พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอกสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Lubodeng, 2012)

## สรุป

1. ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับควรพัฒนา

แสดงว่า คุณภาพการบริการยังไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ควรดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการพยาบาล รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มารับบริการอย่างถูกต้อง เพื่อเติมเต็มความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอกต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นด่านแรกในการให้บริการผู้ป่วย ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพยิ่งขึ้น และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการต่อไป

2. เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ทั้ง 3 ด้านโดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. โรงพยาบาลควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารกับผู้รับบริการ และการบริการด้วยใจ
2. โรงพยาบาลควรจัดระบบบริการตั้งแต่เริ่มรับบริการจนถึงสิ้นสุดบริการที่ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
3. โรงพยาบาลควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการด้านความปลอดภัย เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ต้องทันสมัย มีทีมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะทางในการตรวจรักษา ดูแลผู้รับบริการเป็นต้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกที่ละเอียดยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในโรงพยาบาลทั่วไป ในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้พิการ หญิงมีครรภ์ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เหมาะสมกับความคาดหวังของผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มต่อไป
3. ควรมีการวิจัยที่ออกแบบให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์ และทิศทางของประเด็นหรือปัจจัยต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร ในเชิงลบหรือเชิงบวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพด้านการรักษา และการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### References

- Chuen-im, W., Sitakalin, P., & Prasertchai, A. (2014). *Client expectations and perceptions of service quality at personnel healthcare unit. Ramathibodi Nursing Journal*, 21(1), 122-138. [in Thai]
- Baunoo, W., & Sitakalin, P. (2019). Expectation and perception of service quality of clients of the accident and emergency department in Nongkhai Hospital. *Journal of Health Education*, 42(1), 157-172. [in Thai]
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. Michigan: Health Administration Press.
- Hemthanon, K. (2010). *Service Quality of Stations Hygiene According to the Expectations and Perceptions of Client* (Master's Thesis). Thaksin University, Bangkok. [in Thai]
- Kaewkim, H., & Boromthanasarat, C., & Chankong, W. (2015). *The Expectations and Perceptions of People toward Quality Service in Sub-district Promoting Hospital, Nakhon Si Thammarat* (Master's Thesis). Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi. [in Thai]
- Kata, V., Somkamlang, P., Arayasinthon, N., Mokmoon, P., & Viriyaphan, S. (2015). Quality of service according to the expectations and perceptions of users. Outpatient department Nakhon Phanom Hospital Nakhon Phanom Province. *Journal of Nursing, Ministry of Public Health*, 24(2), 48-59. [in Thai]
- Leelathapin, K., Maluesri, P., & Punnakittikasem, P. (2011). Assessment of service quality of government hospitals in Bangkok with a model SERVQUAL. *KMUTT Research and Development Journal*, 34(4), 443-456. [in Thai]



- Lubodeng, V. (2012). *Expectations and Perception of Service Quality of Outpatients at Yorgo Hospital Chaloem Phrakiat 89<sup>th</sup> Anniversary, Narathiwat* (Master's Thesis). Thaksin University. [in Thai]
- Ministry of Public Health. (2018). *National strategic plan for phases 20 years for public health in the budget year 2018*. Retrieved January 10, 2019, from <http://bps.moph.go.th>. [in Thai]
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pichaisanit, W., & Pora, S. (2015). *Teaching Documents for Hospital Services University Sukhothai Thammathirat Open University*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press. [in Thai]
- Samdangrit, B., & Lohacharoenwanit, N. (2013). Expectations and perceptions of service quality nurse service users in the outpatient examination unit gynecology hospital under the University. *Journal Northeastern Region Nursing Association*, 31(4), 161-167. [in Thai]
- Torugsa, S. (2016). Application of R2R in the development of national research personnel. *Journal of the Society of Researchers*, 21(3), 17-26. [in Thai]