

คุณภาพการให้บริการคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี

Service Quality of High Risk Pregnancy Clinic Services Rajavithi Hospital

นาง สุวรรณมณี วุฒิ ผศ.ดร. บุญศรี กิตติโชติพานิชย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยภาคตัดขวาง(Cross sectional study) นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของคลินิก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าเอฟ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ในภาพรวม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ด้านความเป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และ ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ตามลำดับ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการที่มี อายุ และ สติหารรักษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ผู้มารับบริการที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ถึงแม้ว่าคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูงในภาพรวมจะอยู่ในระดับดีแต่คุณภาพการให้บริการของ คลินิกในด้านการตอบสนอง ในเรื่องเกี่ยวกับระยะเวลาที่ผู้มารับบริการรอพบแพทย์ มีคุณภาพที่ต่ำที่สุด ดังนั้น คลินิกควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ ในการปรับปรุงแก้ไข การบริการในด้านนี้เป็นพิเศษ

คำสำคัญ : คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง, คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The aims of this cross sectional study were 1) to study the service quality of high risk pregnancy clinic's services Rajavithi hospital 2) to compare the service quality by personal factors. The samples used in the study, 400 persons. A quality service questionnaire was designed and surveyed. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, and F-test which statistically significant at the .05 level. The results revealed that service quality of high risk pregnancy clinic's services Rajavithi hospital were at the good level for overall (mean = 4.22) and for all aspects. When considering each aspect, the credibility and trust aspect was at a highest level (mean = 4.36) and followed by the attention aspect (mean = 4.26) the concrete aspect (mean = 4.19) and the response aspect (mean = 4.07) respectively. When comparing the service quality classified by the personal factors of clients, the clients who have different age and claim have a significant difference at a statistically significant level of 0.05; while the clients who have different education, career, income per month, the treatment pattern and the number of times used services had no significant difference.

The service quality of high risk pregnancy clinic in the response aspect regarding clients' spending time for waiting to see a doctor was at a lowest quality. Therefore, the clinic should give precedence specially to improving this service.

Keywords : High Risk Pregnancy Clinic, Service quality

บทนำ

งานบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการในโรงพยาบาล ซึ่งผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไปต่างมุ่งหวังว่า เมื่อไปโรงพยาบาลแล้ว พวกเขาจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาล เป็นงานที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคลากรหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบ ในปัจจุบันมีผู้มารับบริการในสถานพยาบาลจำนวนมาก ทำให้การทำงาน มีโอกาสเกิดความผิดพลาด และส่งผลทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ แล้วมองว่า งานบริการที่ได้รับ ไม่ค่อยมีคุณภาพ^[1] มิติของคุณภาพการให้บริการในสถานพยาบาลที่ครอบคลุมสำหรับการดูแลผู้ป่วย ประกอบด้วย คุณภาพ การให้บริการ ใน 4 ด้าน^[2] ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็น

รูปธรรมของการบริการ ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อม ของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีไว้เพื่อให้บริการ และ เอกสารที่ให้ความรู้ต่างๆ 2) ด้านความน่าเชื่อถือและ ใ้วางใจ ซึ่งได้แก่ การให้บริการการดูแลรักษา ผู้ป่วยของแพทยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ในสถานพยาบาล ซึ่งทำให้ผู้ป่วยเกิดความเชื่อถือและใ้วางใจ 3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งได้แก่ การดูแลเอาใจคอยให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และ การคอยติดตามการรักษา ของแพทย์และพยาบาล และ 4) ด้านการตอบสนอง ซึ่งได้แก่ การมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการคอย ช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการ ของผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี เป็น หน่วยงานหนึ่งที่เล็งเห็นความสำคัญ ของการจัดบริการอย่างมีคุณภาพ เนื่องจากคลินิกครรภ์เสี่ยงสูงจัดเป็น หน่วยบริการเฉพาะ ทางโดยมีพันธกิจสำคัญคือการดูแลผู้ป่วยอย่างมี ประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจ ต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้หน่วยงานยังให้ความสำคัญกับ การตรวจสอบและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและ เป็นระบบ เพื่อให้ การรักษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคลินิก ครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการ จัดการ ด้านการให้บริการของ คลินิก ครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (cross-sectional analytical research) โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการที่อาสาเข้าร่วมทำวิจัยโดยใช้ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล และ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ คุณภาพการให้บริการ ของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือและใ้วางใจ 3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 4) ด้านการ ตอบสนอง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้ที่มารับบริการที่ คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถีตั้งแต่เดือน

ตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 400 ราย โดยผู้ที่เข้าร่วมตอบแบบสอบถามจะต้องสามารถพูดภาษาไทย และต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้และจด

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับคุณภาพการให้บริการ ของคลินิก ครรภ์เสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี

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

ตารางที่ 2 ค่าสถิติของการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F) และ คำนัยสำคัญทางสถิติ (p) ของการให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เสี่ยงสูงของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	คุณภาพการให้บริการ	F	p
น้อยกว่า 21 ปี	29	คุณภาพโดยรวม	4.44	0.002*
21 - 25 ปี	64	ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.96	0.004*
26 - 30 ปี	73	ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.83	0.001*
31 - 35 ปี	98	ด้านความเป็นรูปธรรม	1.90	0.11
มากกว่า 35 ปี	136	ด้านการตอบสนอง	3.78	0.005*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ค่าสถิติของการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F) และ ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) ของการให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เลี้ยงสูงของผู้รับบริการ จำแนกตามสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จำนวน	คุณภาพการให้บริการ	F	p
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	56	คุณภาพโดยรวม	1.67	0.174
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.04	0.029*
ประกันสุขภาพ	152	ด้านการดูแลเอาใจใส่	2.38	0.070
เงินสด	159	ด้านความเป็นรูปธรรม	0.92	0.433
		ด้านการตอบสนอง	1.63	0.182

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิจารณ์และสรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการของคลินิกครรภ์เลี้ยงสูงโรงพยาบาลราชวิถีที่มีอายุต่างกันให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ ของคลินิกครรภ์เลี้ยงสูงแตกต่างกัน ใน ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ ด้านการตอบสนอง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ผู้มารับบริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เลี้ยงสูงแตกต่างกัน ในด้าน ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ผู้มารับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ประเภทการรับบริการ และ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ต่างกันให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เลี้ยงสูงไม่แตกต่างกัน

ถึงแม้ว่าคุณภาพการให้บริการของคลินิกครรภ์เลี้ยงสูงในภาพรวมจะอยู่ในระดับดีแต่คุณภาพการให้บริการของ คลินิกในด้านการตอบสนอง ในเรื่องเกี่ยวกับระยะเวลาที่ผู้มารับบริการรอพบแพทย์ มีคุณภาพที่ต่ำที่สุด ดังนั้น คลินิกควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ ในการปรับปรุงแก้ไข การบริการในด้านนี้เป็นพิเศษ จากการตั้งκεของผูวิจัย พบว่า สาเหตุ ที่ทำให้ระยะเวลาที่ผู้มารับบริการใช้ในการรอพบแพทย์นาน อาจ เนื่องจาก การตรวจวินิจฉัยและการรักษาจะต้องมีความละเอียดรอบครอบเป็นพิเศษ ถึงแม้ว่าจะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ดูแลอยู่ แต่หลายครั้งที่ต้องเชิญอาจารย์แพทย์ท่านอื่นมาร่วมตรวจวินิจฉัยและพิจารณาให้ความเห็นต่างๆด้วย และ การตรวจร่างและการซักประวัติผู้มารับบริการมีความละเอียดอย่างมาก ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ส่งผลทำให้ การตรวจวินิจฉัยและการรักษาผู้มารับบริการในแต่ละรายใช้เวลานานกว่าการตรวจรักษาผู้ที่มีการตั้งครรภ์ที่ ไม่มีภาวะเสี่ยงมาก ทำให้ผู้ที่รอพบแพทย์ในลำดับต่อไปมีความรู้สึกว่ระยะเวลาที่ผู้มารับบริการใช้ในการ รอพบแพทย์ นั้นนานมาก ถึงแม้ว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะพอใจการดูแลได้ว่ เนื่องจากเป็น สถานพยาบาลของรัฐ การบริการอาจจะมีความล่าช้าและไม่สะดวกอยู่บ้าง แต่เนื่องด้วย

สุขภาพที่ไม่ค่อยแข็งแรง การตรวจวินิจฉัยที่ซับซ้อนใช้เวลา และ ที่นั่งรอไม่ค่อยสะดวกสบาย จึงทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าการรอพบแพทย์ใช้เวลานานมาก

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ

- ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาคลินิกโรคภัยสูง โรงพยาบาลราชวิถี ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- บุคลากรหน่วยคลินิกโรคภัยสูง โรงพยาบาลราชวิถี ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา
- อาจารย์ ผศ.ดร. บุญศรี กิตติโชติพาณิชย์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง

เอกสารอ้างอิง

1. สมชาติ ไตรรักษา.(2541).การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่.เอกสารวิชาการสมาคมนักบริหาร, โรงพยาบาลประเทศไทย ชุดที่ 7, กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสารธารณสุข
2. อุดลย์ จาตุรงค์กุลและคณะ.(2546).พฤติกรรมผู้บริโภคในทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.