

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการของสถานอนามัย

Factors Affecting Customer Expectation of Service Quality Provided by Primary Care Unit

อังคาร สมพร¹, วัลลภา ศษภักดี²

คำสำคัญ : ความคาดหวังคุณภาพบริการ, สถานอนามัย

Keywords : expectation of service quality, primary care unit

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ผลกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานอนามัย กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน ในเขตบริการของสถานอนามัยพื้นที่อำเภอห้วยยอด และอำเภอรัชฎา จำนวน 24 แห่ง ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 359 คน แบบสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานอนามัยพัฒนามิติคุณภาพบริการของสถานอนามัยตามความคาดหวังของผู้รับบริการ (กานดา แก้วรัตน์ และ วัลลภา ศษภักดี, 2551) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษา พบว่า

¹ นิสิตวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการระบบสุขภาพ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ

² อาจารย์ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย ($p < 0.01$) คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการรับบริการ การเคยได้รับบริการจากสถานีนอนามัย ($r = .218$) และจำนวนครั้งการรับบริการในหนึ่งปี ($r = .221$) ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ โดยการรับทราบการบริการจากเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย ($r = .133$)

2. ตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย ได้ดีที่สุด 2 ตัวแปร ($p < 0.001$) คือ จำนวนครั้งที่รับบริการในหนึ่งปี และอาชีพค้าขาย ร่วมกันทำนายความคาดหวังคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย มีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 8.00 และมีน้ำหนัก (B) 0.024 และ 0.402 ตามลำดับ และมีค่าคงที่ (a) 3.725 ซึ่งสร้างเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

$$Y = 3.725 + 0.024X_1 + 0.402X_2$$

Abstract

The objective of this study was to explore factors affecting customer expectation of service quality provided by primary care unit (PCU). Taro Yamane was used to determine the sample size and stratified random sampling was applied to identify sample. Three hundred fifty nine samples were drawn from people who have received care from PCU in Rasada and Houy-Yod district, Trang province. Instrument was framed from dimensions of PCU service quality as perceived by the customers (Keawrattana and Kochapakdee, 2008) Stepwise multiple regression analysis was performed for data analysis. The major findings were as follows:

1) Factors related to customer expectation of service quality provided by PCU ($p < 0.01$) were: past experience PCU ($r = .218$), number of past visit to PCU ($r = .221$), advertising about the PCU service ($r = .133$)

2) By performing stepwise multiple regression analysis, the variables which significantly predicted customer expectation of PCU service quality were number of past experiences and past visit to PCU.

$$Y = 3.725 + 0.024X_1 + 0.402X_2$$

คำนำ

การพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นภารกิจหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเน้นการพัฒนาระบบและกลไกที่เอื้อต่อการจัดบริการสุขภาพ ระบบสุขภาพของประชาชน และการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนสามารถดูแลตนเอง และได้รับบริการจากหน่วยบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ในทุกระดับ (กระทรวงสาธารณสุข; 2550)

การบริหารหน่วยงานบริการสาธารณสุขในยุคปัจจุบันที่มีทรัพยากรจำกัดนี้ นอกจากผู้บริหารต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานแล้วยังต้องปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการด้วย (วิภาณี เสาหิน และคณะ, 2547)

การบริการมีลักษณะแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ คือ ไม่มีตัวตน ไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ คุณภาพไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการได้ก่อนตัดสินใจ ผู้รับบริการจึงคาดหวังในคุณภาพบริการ ซึ่งจากการศึกษาของ พาราเซอรามาเน (นวลลักษณ์ บุซง, 2541; อ้างถึงใน กุลยา สังสวัสดิ์, 2544) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในบริการมี 4 ปัจจัย คือ 1. ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก 2. ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ 3. ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต 4. ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการเป็นข้อมูลข่าวสารที่ได้

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการ คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในอดีตโดยเฉพาะการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง การมีผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายและการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3-4 ครั้ง และ 5-6 ครั้ง (คัทธยา ศิริภัทรการุ, 1998)

การศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการนั้นมีผู้ศึกษาน้อย และจากงานวิจัยดังกล่าวพบว่าเป็นการศึกษาความคาดหวังเฉพาะในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร และยังไม่มีการศึกษาวิจัยดังกล่าวในสถานีนอนามัย ทั้ง ๆ ที่สถานีนอนามัยเป็นสถานบริการที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด ประชาชนเข้าถึงง่ายมากที่สุด ซึ่งหากมีการศึกษาจะทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของประชาชนได้ ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงประโยชน์ในส่วนนี้จึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย ในอำเภอห้วยยอดและอำเภอรษฎา จังหวัดตรัง เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการของสถานีนอนามัย เพื่อให้ได้คุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

อุปกรณ์และวิธีการ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่รับบริการจากสถานีนอนามัย ในเขตอำเภอห้วยยอดและอำเภอรษฎา จังหวัดตรัง จำนวน 100,686 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน แบ่งเป็นอำเภอห้วยยอด จำนวน 298 คน และอำเภอรษฎา 100 คน โดยแยกตามพื้นที่บริการของสถานีนอนามัยทั้งหมด 24 แห่ง สุ่มตัวอย่างแบบชั้น (Stratified Random Sampling) ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 359 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 90.20

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย พัฒนาโดยอาศัยผลการศึกษามิติคุณภาพที่ได้จากการศึกษาเชิงคุณภาพตามบริบทของพื้นที่ที่ศึกษา (กานดา แก้วรัตน์ และวัลลภา ศษภักดี, 2551; ประทีป ดวงงาม และวัลลภา ศษภักดี, 2551)

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิในการรักษาพยาบาล เหตุจูงใจในการรับบริการ การรับทราบบริการของสถานีนอนามัย ประสบการณ์ในการรับบริการจากสถานีนอนามัย

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยได้ข้อคำถาม 49 ข้อ 8 มิติ ดังนี้

1. ความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	6	ข้อ
2. อธิยาศัยของเจ้าหน้าที่	5	ข้อ
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	5	ข้อ
4. ความเสมอภาค	3	ข้อ
5. ความน่าเชื่อถือ	9	ข้อ
6. ความเข้าใจและเห็นใจ	7	ข้อ
7. ความมั่นใจ	9	ข้อ
8. การเข้าถึงชุมชนและความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น	5	ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยแจกแจงหาความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยใช้มาตราวัดแบบ Rating Scale โดยคำตอบจะแบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดให้คะแนน คือ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) มากที่สุด 5 คะแนน มาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน น้อยที่สุด 1 คะแนน

เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ช่วงค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพร้อม อยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับความพร้อม อยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับความพร้อม อยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับความพร้อม อยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับความพร้อม อยู่ในระดับน้อยที่สุด

- 3.การหาความสัมพันธ์ และการทำนายความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสถานีนอนามัย ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.0) อายุเฉลี่ย 39.75 ปี

อยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 30.9) สถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 79.7) การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 49.0) ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง (ร้อยละ 65.4.0) รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 9346.76 บาท อยู่ในช่วง 5,001- 10,000 บาท (ร้อยละ 43.5) และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 37.6) ส่วนใหญ่มีสิทธิรักษาพยาบาลเป็นบัตรประกันสุขภาพ (ร้อยละ 76.6) ดังตารางที่ 1

ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาเหตุจูงใจในการมารับบริการที่สถานื่อนามัยพบว่า ส่วนใหญ่ตอบอยู่ที่กลับบ้าน ร้อยละ 76.6 รองลงมา ตอบสะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 52.6 และตอบอยู่ในเขตบริการบัตรประกันสุขภาพ, ตอบมั่นใจในคุณภาพ, ร้อยละ 48.7, 30.9 ตามลำดับ มีการรับทราบบริการของสถานื่อนามัย (ร้อยละ 97.5) โดยส่วนใหญ่รับทราบจากเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยมากที่สุด (ร้อยละ 68.5) และจากเพื่อนรองลงมา (ร้อยละ 26.2) ในส่วนของการรับบริการด้านสุขภาพส่วนใหญ่เคยรับบริการด้านสุขภาพ (ร้อยละ 98.6) และส่วนใหญ่เคยรับบริการที่สถานื่อนามัย (ร้อยละ 87.7) รองลงมาใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐ ร้อยละ 70.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการที่สถานื่อนามัยเฉลี่ย 5.60 ครั้งต่อปี และน้อยกว่า 5 ครั้ง (ร้อยละ 68.0) ในส่วนของการจำนวนครั้งของสมาชิกในครัวเรือนที่มาใช้บริการที่สถานื่อนามัย เฉลี่ย 8.34 ครั้ง/ปี และน้อยกว่า 5 ครั้ง (ร้อยละ 52.4) ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในสถานื่อนามัยส่วนใหญ่เป็นลักษณะผู้รับบริการทั่วไป (ร้อยละ 73.0) ส่วนใหญ่ไม่เคยทำงานเกี่ยวข้องกับสุขภาพ (ร้อยละ 68.2) ส่วนระดับการเจ็บป่วยที่ตัดสินใจมารับบริการที่สถานื่อนามัยส่วนใหญ่ระดับการเจ็บป่วยเล็กน้อย (ร้อยละ 83.3) ดังตารางที่ 2

จากแบบสอบถามการให้ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง มีข้อเสนอที่สำคัญคือ อยากให้มีอุปกรณ์เครื่องมือ เวชภัณฑ์และยาที่ทันสมัยและเพียงพอ ต้องการเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น เมื่อมีการประชุมประจำเดือน ต้องการเจ้าหน้าที่อยู่ประจำสถานื่อนามัย ต้องการให้สถานื่อนามัยเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้สถานื่อนามัยปรับปรุงในเรื่องความสะอาด ภูมิทัศน์ มีสวนหย่อม มีการปลูกต้นไม้ ด้านการประชาสัมพันธ์ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง อยากให้เจ้าหน้าที่มาทำงานให้ตรงเวลา ด้านการออกกำลังกายต้องการสถานที่ออกกำลังกายและการให้ความรู้

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=359)

ลักษณะประชากร		จำนวน	ร้อยละ
เพศ		115	32.0
	ชาย	244	68.0
	หญิง		
อายุ		11	3.1
	น้อยกว่า 21 ปี	84	23.4
	21-30 ปี		

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	115	32.0
31-40 ปี	244	68.0
41-50 ปี		
51-60 ปี	11	3.1
มากกว่า 60 ปี	84	23.4
Mean = 39.75, Min = 16, Max = 88, S.D. = 16.64		
สถานภาพ		
โสด	48	13.4
คู่	286	79.7
แยก / หย่า	9	2.5
หม้าย	16	4.5
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	176	49.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	54	15.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	67	18.7
อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	23	6.4
ปริญญาตรี	38	10.6
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
อาชีพ		
เกษตรกร / รับจ้าง	235	65.4
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	20	5.6
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	70	19.5
แม่บ้าน / ไม่ได้ทำงาน	34	9.4
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	135	37.6
5,001-10,000 บาท	156	43.5
10,001-15,000 บาท	34	9.5
15,001-20,000 บาท	18	5.0
มากกว่า 20,000 บาท	16	4.5
Mean = 9,346.76, Min = 1,000, Max = 100,000, SD = 9,217.69		

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
สิทธิในการรักษาพยาบาล		
ประกันสังคม	26	7.2
ประกันสุขภาพ	275	76.6
สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	9.7
ชำระเงินเอง	19	8.3
อื่นๆ	4	1.1

ตารางที่ 2 ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง (n=359)

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เหตุจูงใจที่ทำให้มารับบริการที่สถานื่อนามัย (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)		
อยู่ในเขตบริการบัตรประกันสุขภาพ	175	48.7
อยู่ใกล้บ้าน	275	76.6
มั่นใจในคุณภาพบริการ	111	30.9
สะดวกในการเดินทาง	189	52.6
อื่นๆ	6	1.7
การรับทราบบริการของสถานื่อนามัย		
ไม่เคยทราบ	9	2.5
ทราบ	350	97.5
รับบริการสถานื่อนามัยแห่งนี้จาก		
เพื่อน	94	26.2
ญาติ	86	24.0
เจ้าหน้าที่สถานื่อนามัย	246	68.5
อื่นๆ	6	1.7
เคยรับบริการด้านสุขภาพ		
ไม่เคย	354	98.6
เคย	5	1.4
เคยรับบริการด้านสุขภาพจาก (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)		
สถานื่อนามัย	315	87.7
ศูนย์สุขภาพชุมชน (สถานื่อนามัยที่มีแพทย์ปฏิบัติงาน)	56	15.6
โรงพยาบาลของรัฐ	252	70.2

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เคยรับบริการด้านสุขภาพจาก (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)		
โรงพยาบาลเอกชน	97	27.0
คลินิก	150	41.8
อื่นๆ	2	0.6
จำนวนครั้งของสมาชิกในครอบครัวที่มารับบริการที่สถานื่อนามัย		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	188	52.4
มากกว่า 5 ครั้ง	121	47.6
Mean = 8.34, Min = 0, Max = 100, S.D. = 9.599		
ความสัมพันธ์กับบุคลากรในสถานื่อนามัย		
ญาติ	21	5.8
เพื่อน	16	4.5
สนิทสนมส่วนตัว	34	9.5
บุคคลในครอบครัว	15	4.2
ผู้รับบริการทั่วไป	262	73.0
อื่นๆ	11	3.1
การทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ		
ไม่เคย	245	68.2
เคย	114	31.8
ระดับการเจ็บป่วยที่ตัดสินใจรับบริการที่สถานื่อนามัย (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)		
ป่วยเล็กน้อย	299	83.3
ป่วยปานกลาง	117	32.6
ป่วยรุนแรง	2	0.6

ผลการศึกษาระดับระดับความคาดหวัง พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานื่อนามัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพบริการแยกตามมิติที่ศึกษา พบว่า คุณภาพด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่สูงที่สุด เฉลี่ย 4.34 และคุณภาพด้านความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ต่ำที่สุด เฉลี่ย 4.02 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานื่อนามัย

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง (N=359)	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	4.02	0.75
อธยาศัยของเจ้าหน้าที่	4.34	0.77
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	0.80
ความเสมอภาค	4.28	0.88
ความน่าเชื่อถือ	4.29	0.73
ความเข้าใจและเห็นใจ	4.18	0.79
ความมั่นใจ	4.24	0.73
การเข้าถึงชุมชนและความสัมพันธ์กับองค์กร	4.18	0.78
ภาพรวมของคุณภาพบริการทุกด้าน	4.21	0.69

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานื่อนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ได้ทั้งหมด 2 ตัวแปร คือ จำนวนครั้งที่รับบริการจากสถานื่อนามัยในหนึ่ง ปี และเคยรับบริการจากสถานื่อนามัย และสามารถแบ่งสมการทำนายเป็น 2 รูปแบบ (Model) รูปแบบที่มีอำนาจการทำนายได้ดีที่สุด มีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 8.00 และมีน้ำหนัก (B) 0.024 และ 0.402 มีค่าคงที่ (a) 3.725 ซึ่งสร้างเป็นสมการทำนายได้ดังนี้ $Y = 3.725 + 0.024X_1 + 0.402X_2$

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทำนายปัจจัยที่มีผลกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการสถานื่อนามัย

	R	Adj.R ²	B	Beta	t	Sig
ค่าคงที่			3.725		36.334	0.000
เคยรับบริการจากสถานื่อนามัย		0.046	0.024	0.195	3.800	0.000
จำนวนครั้งของการรับบริการ	0.291	0.080	0.402	0.191	3.733	0.000

การพยากรณ์คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่าการใช้ตัวแปร 2 ตัวร่วมกันทำนายคือ การเคยรับบริการจากสถานีนอนามัย จำนวนครั้งของการรับบริการจากสถานีนอนามัย ในหนึ่งปี เป็นปัจจัยด้านประสบการณ์ในอดีต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคัทลียา ศิริภัทรากร (2541) ซึ่งเป็นปัจจัยด้านประสบการณ์ในอดีตทั้งหมด ได้แก่ การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง การมีผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย และการเคยเป็นผู้ป่วยในในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3-4 ครั้ง แต่ตัวแปรในด้านประสบการณ์ในอดีตไม่เหมือนกันเนื่องมาจากระดับของสถานบริการที่ศึกษาแตกต่างกัน ทำให้การกำหนดปัจจัยที่ศึกษาในแต่ละด้านไม่เหมือนกัน

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยเป็นรายปัจจัยพบว่าจากการศึกษาจะพบว่า 1) การบอกเล่าปากต่อปาก ไม่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสถานีนอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริภัทรากร (1998) ซึ่งไม่เป็นไปตาม Service Quality Model (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) 2) ลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสถานีนอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริภัทรากร (1998) ซึ่งไม่เป็นไปตาม Service Quality Model ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็น ความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันตามภูมิหลังของบุคคลนั้นๆ เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า การเคยได้รับบริการจากสถานีนอนามัย ($r=.218$) และจำนวนครั้งการรับบริการจากสถานีนอนามัยในหนึ่งปี สัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสถานีนอนามัย ($r=.221$) ซึ่งสอดคล้องกับ Service Quality Model และการศึกษาของคัทลียา ศิริภัทรากร (1998) โดยการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง และสอดคล้องกับการศึกษาของ นวลลักษณ์ บุซง (2541 อ้างถึงใน กุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544) ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง อาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจต่อการที่เคยได้รับ หรือเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับมาก็ได้ และ 4) การรับทราบบริการจากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสถานีนอนามัย ($r=.133$) สอดคล้องกับ Service Quality Model ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการเป็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทราบจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลในเรื่องต่างๆ เช่น การมีอุปกรณ์มีเครื่องมือทางแพทย์ที่ทันสมัย

เอกสารอ้างอิง

- กานดา แก้วรัตน์ะ และวัลลภา คชภักดี. มิติของคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ : กรณีศึกษาในเขตอำเภอรัชฎา และอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง. พัสดุ : คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ; 2551
- กุลยา ส่งสวัสดิ์. ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ.(วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาการบริหารทั่วไป, ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2544.

คัทลียา ศิริภัทรากร. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล
ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยา สาราน; ๒๕๔๓.
วิภาวี เส้าหิน และคณะ. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ. วารสารวิชาการสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
๒๕๕๔.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) – A conceptual model of service quality and its implications
for future research – **Journal of Marketing** 49, pp 41–50.