

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน เปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน เปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ กับที่ปฏิบัติจริง และเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตาม การรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ปฏิสัมพันธ์ บริการรักษาพยาบาล จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และราคาค่ารักษาพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง โดยมีสมมติฐานการวิจัยคือ คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยในแตกต่างกัน คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในแตกต่างกัน คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่ปฏิบัติจริงแตกต่างกัน และคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยในและพยาบาลประจำการในแผนก อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม ตา หู คอ จมูก และพิเศษต่าง ๆ ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง โดยวิธีการสุ่ม การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยใน จำนวน 400 คน และพยาบาลประจำการ จำนวน 380 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง 2 ชุดคือ แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยใน 1 ชุด และพยาบาลประจำการ 1 ชุด โดยแต่ละชุดแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ประกอบด้วย ข้อคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ประกอบด้วย ข้อคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้สำหรับแบบสอบถามของผู้ป่วยใน และเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในโดยพยาบาลประจำการ และที่ปฏิบัติจริง สำหรับแบบสอบถามของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นแบบประเมินค่า 7 scale

ประกอบด้วย 8 หมวด ได้แก่ 1) ความสะดวกในการ ใช้บริการ 2) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 3) ปฏิสัมพันธ์ 4) บริการรักษาพยาบาล 5) จริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ 6) การให้ความรู้ 7) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และ 8) ราคาค่าบริการพยาบาล ซึ่งมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 74 ข้อคำถาม ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 ท่าน และนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha's Cronbach Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยใน คือ .9618 และค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสำหรับพยาบาลประจำการ คือ .9721

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ป่วยในด้วยตนเอง โดยผู้ป่วยในที่อ่านออกเขียนได้และถนัด ในการตอบแบบสอบถามเอง ทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และสัมภาษณ์ผู้ป่วยในที่ไม่ถนัดในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือกรณีที่ไม่อ่านออกเขียนไม่ได้ และขอความร่วมมือจากกลุ่มงานการพยาบาลช่วยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลพยาบาลประจำการ ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามผู้ป่วยใน จำนวน 397 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.25 และแบบสอบถามพยาบาลประจำการ จำนวน 380 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที (t-test statistic) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X (Statistical package for the social science X)

### สรุปผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง โดยรวมและจำแนกตามรายหมวด พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทุกหมวด
2. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายหมวด พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 หมวด คือ หมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ป่วยในสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ของพยาบาลประจำการ และหมวดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ป่วยใน นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่ปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง โดยรวมและจำแนกตามรายหมวดพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกหมวด

4. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง โดยรวมพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามรายหมวด พบว่า มีจำนวน 6 หมวดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ หมวดความสะดวกในการใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ปฏิสัมพันธ์ บริการรักษาพยาบาล ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และราคาค่ารักษาพยาบาล โดยคะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง ส่วนหมวดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่และหมวดการให้ความรู้ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยรวมและเป็นรายหมวดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังสูงกว่าตามการรับรู้ของผู้ป่วยในการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังกับตามการรับรู้ของผู้ป่วยในแตกต่างกัน แสดงว่า บริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ผลการวิจัยนี้ตรงกับผลการวิจัยของ พัชรทองแผ่ (2540) และ สกาวดี ดวงเด่น (2539) แสดงว่า ผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง ยังไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลดังกล่าว ทั้งนี้ เนื่องจากค่าคะแนนเฉลี่ยของบริการที่ผู้ป่วยในรับรู้ต่ำกว่าที่ผู้ป่วยในคาดหวัง ตามที่ parasuraman ได้อธิบายไว้ว่า เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับตามการรับรู้ของตนกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับและรับรู้ได้นั้นเท่ากับหรือมากกว่า

บริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจ ซึ่ง Kotler (1994) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

2. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้แตกต่างกับผลการวิจัยของ สกาวดี ดวงเด่น (2539) และพนิดา คำย (2538) ที่พบว่าความคาดหวังของผู้ป่วยและการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโดยพยาบาลวิชาชีพแตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยดังกล่าวเป็นหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งไม่ได้ติดต่อกับผู้ป่วยโดยตรงจึงไม่สามารถรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยได้เท่าพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นไปตามคำอธิบายของ Parasuraman และคณะ (1994) ที่ว่าเหตุที่ผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถรับรู้ความคาดหวังของลูกค้า เป็นเพราะขาดการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรด้านหน้า ซึ่งเป็นผู้ที่ทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี แต่ผลการวิจัยนี้ตรงกับ Schlesinger และ Zonnitsky (1991) Schneider และ Bowen (1985) และ Parkington และ Buxton (1980) ที่พบว่า การรับรู้ของบุคลากรด้านหน้าต่อความคาดหวังของลูกค้า มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับความคาดหวังของลูกค้า ผลการวิจัยของ Berry et. al. (1991) พบว่า เมื่อความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ความคาดหวังของบุคลากรด้านหน้าแตกต่างกัน เป็นเพราะลูกค้ามักจะคาดหวังเกินจริงเข้าข้างตัวเองมากกว่าที่บุคลากรด้านหน้ารับรู้ ด้วยเหตุที่พยาบาลประจำการเป็นบุคลากรด้านหน้า ซึ่งเป็นผู้ติดต่อโดยตรงกับผู้ป่วย จึงทราบถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยเป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาคคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในเป็นรายหมวดพบว่า มีจำนวน 6 หมวดไม่แตกต่างกัน ส่วนในหมวดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 หมวด คือ หมวดความเป็นรูปธรรมของบริการและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในหมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ป่วยในสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการ ส่วนหมวดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่นั้น ค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ป่วยใน Kotler (1994) ได้อธิบายไว้ว่า ลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการ

จากสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนและรู้สึกได้ขณะเข้ามาใช้บริการ ผลการวิจัยนี้ตรงกับผลการวิจัยของ สมทรง เพ็งสุวรรณ และคณะ (2541) สกาวดี ดวงเด่น (2539) และศุภยวิชัยและบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2530) ส่วนหมวดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่นั้น ค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ป่วยใน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับสภาการพยาบาลได้ประกาศสิทธิของผู้ป่วย และมี การระบุถึงสิทธิของผู้ป่วยไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ซึ่งสิทธิดังกล่าวเป็นที่ทราบกันอย่างดีใน แวดวงของวิชาชีพพยาบาลและวงการสาธารณสุข แต่ผู้ป่วยมักจะไม่ค่อยได้รับรู้ถึงสิทธิของตน เนื่องจากผลการศึกษาคั้งนี้ ประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาอยู่ระหว่าง ป.1 - ป.6 มีอาชีพรับจ้างมากที่สุด และมีรายได้อยู่ระหว่างต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด รองลงมาคือ 3,001 - 6,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ต่ำ และฐานะค่อนข้างต่ำ จึงทำให้ไม่มีความรู้ และตระหนักถึงสิทธิของตน

### 3. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของ พยาบาลประจำการกับปฏิบัติจริง

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ ของพยาบาลประจำการกับที่ปฏิบัติจริง โดยรวมและเป็นรายหมวดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่ปฏิบัติจริงแตกต่างกัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพ บริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการสูงกว่าที่ปฏิบัติจริง เหตุที่ เป็นเช่นนี้เพราะพยาบาลประจำการเป็นบุคลากรด่านหน้าซึ่งสามารถรับรู้ได้ถึงความคิดหวังของ ผู้ป่วยใน แต่ก็ยังไม่สามารถให้บริการให้เป็นไปตามความคิดหวังนั้นได้จากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1985) พบว่า การให้บริการที่ไม่ได้คุณภาพตามความคิดหวังของผู้ใช้ บริการเป็นช่องว่างคุณภาพบริการ ถึงแม้ว่าผู้ให้บริการจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการถูกต้อง แต่ไม่ใส่ใจในการกำหนดลักษณะคุณภาพบริการที่ชัดเจน จึงทำให้คุณภาพบริการไม่เป็นไปตาม ความคิดหวังของผู้ป่วย

### 4. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง ตาม การรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้แตกต่างกัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้สูงกว่าที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เหตุที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ผู้ป่วยมีความเข้าใจถึงสภาพปัจจุบันทั้งภาวะเศรษฐกิจและปริมาณของบุคลากรที่จำกัด และยอมรับได้ถึงคุณภาพบริการโรงพยาบาลในระดับที่เป็นอยู่

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยในรับรู้เป็นรายหมวด พบว่า ทุกหมวดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นหมวดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และหมวดการให้ความรู้ที่ไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า จากการศึกษาการพยาบาลได้เผยแพร่เกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ จนทำให้พยาบาลตระหนักและให้ความสำคัญถึงสิทธิของผู้ป่วย และผู้ป่วยสามารถรับรู้ได้ และในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการควบคุมคุณภาพตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข จึงทำให้พยาบาลประจำการเข้าใจถึงคุณภาพบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการมากขึ้น ดังที่ Kotler (1994) ได้อธิบายไว้ว่า ลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการจากสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนและรู้สึกได้ขณะเข้ามาใช้บริการ ผลการวิจัยนี้ตรงกันกับผลการวิจัยของ สมทรง เฟ่งสุวรรณ และคณะ (2541) สกาวดี ดวงเด่น (2539) และศุนยวิจิตรและบริวารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2530) และพยายามลดช่องว่างโดยการให้ความรู้ ให้คำอธิบายถึงเหตุผลของโรค การรักษา ให้เวลาพูดคุย ชักถามแก่ผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจถึงการให้บริการมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังยังอยู่ในระดับสูงกว่าที่ผู้ป่วยรับรู้ ซึ่งแสดงว่าบริการของโรงพยาบาลยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลจึงควรนำตัวแปรคุณภาพบริการโรงพยาบาลดังกล่าวไปจัดทำมาตรฐานคุณภาพบริการโรงพยาบาล จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยพึงพอใจหรือประทับใจบริการของโรงพยาบาล

2. ผลจากการวิจัยนี้แสดงว่าพยาบาลประจำการรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้ป่วยได้ไม่แตกต่างจากที่ผู้ป่วยคาดหวัง ดังนั้น การที่จะทำให้บริการโรงพยาบาลมีคุณภาพที่เป็นไปตาม

ความคาดหวังของผู้ป่วยนั้นจำเป็นต้องรับฟังและให้โอกาสแก่พยาบาลประจำการ ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดบริการโรงพยาบาล เนื่องจากพยาบาลประจำการเป็นผู้ที่ให้บริการด้านหน้า และใกล้ชิดกับผู้ป่วยโดยตรง และสามารถรับรู้ได้ตรงถึงความคาดหวังของผู้ป่วย

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าแม้พยาบาลประจำการจะสามารถรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย ได้ตรงกับที่ผู้ป่วยคาดหวัง แต่เมื่อให้บริการจริงกลับไม่ได้ถึงระดับที่ผู้ป่วยคาดหวัง ดังนั้นฝ่ายบริหารจึงควรปรับปรุง ด้านบุคลากร ด้านปฏิสัมพันธ์ และปลูกฝังวัฒนธรรมคุณภาพแก่พยาบาลประจำการให้มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ป่วยใน ในแต่ละภาคของประเทศไทย เพื่อศึกษาความแตกต่างและนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพบริการโรงพยาบาลให้เหมาะสมต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วยครบวงจร

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้โรงพยาบาลของรัฐไม่สามารถให้บริการพยาบาลได้ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย