

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาวุธ  
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
EXPECTTATION AND PERCEPTION OF THE CLIENTS ABOUT SERVICE  
QUALITY OF DOCTOR THUNWAWUT'S CLINIC AMPHOE KOSUM PHISAI,  
MAHASARAKHAM PROVINCE

นิตานุช ปรีชาญาณ<sup>1</sup>  
รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการและหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของคลินิกนายแพทย์ธันวาวุธ ใช้แบบสอบถาม 300 ชุด จากผู้มาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท การศึกษามีระดับการศึกษาตอนต้น อาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโกสุมพิสัย พฤติกรรมการใช้บริการ พบว่ามาคลินิกบ่อยกว่าโรงพยาบาล มาตรวจรักษาโรคทั่วไป 2 เดือนต่อครั้งในช่วงเวลาเย็นและเคยใช้บริการที่คลินิกอื่นๆ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 200-500 บาทต่อครั้ง ความคาดหวังต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือเรื่องแพทย์ใส่ใจการฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย ส่วนการรับรู้ต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก คือเรื่องแพทย์วินิจฉัยโรคได้ถูกต้องและรักษาได้ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 2 โครงการ คือ 1) การจัดหาอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย และ 2) การพัฒนาและปรับปรุงสถานที่ให้บริการ

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง การรับรู้ คลินิก การบริการ

#### Abstract

The objectives of this study were to study the expectation and perception of the clients toward service quality and to find out methodology to improve the service of Doctor Thunwawut's clinic. The samples consisted of 300 clients who had used the medical service of Doctor Thunwawut's clinic. The study showed that the majority of respondents were female, aged more than 50 years old, married, live in Kosum Phisai District, farmers, education level secondary school and earning income of 10,000–20,000 Bahts. It revealed that the clients prefer using clinic rather than hospital. They used the medical service and treatment of general inspector, cost of medical treatment was 200-500 Bahts. The research showed that the clients' expectation was at highest level. Doctor care and listening to illness, the perception of the service as a whole was very satisfactory, was diagnosed correctly and treated. Most expectations are higher awareness in significance of statistical 0.05, these contribute to service improvement which comprise of 2 projects: 1) Provision of modern medical equipment, and 2) Improvement and Development of service space.

**Keywords:** Expectation, Perception, Clinic, Service quality

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
307 หมู่ 2 ถ.ท่าพระ-โกสุม ต.ท่าพระ อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40260 โทรศัพท์ 080-4127771 E-mail nidanuchja@gmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มี 17 ตำบล และมีประชากรอาศัยอยู่ 27,206 หลังคาเรือน หรือประมาณ 118,296 คน [1] มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เป็นเส้นทางเศรษฐกิจที่อยู่ระหว่างจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมหาสารคาม ปัจจุบันมีโรงพยาบาล 1 แห่งคือโรงพยาบาลโกสุมพิสัย และมีคลินิกให้บริการทั้งหมด 8 คลินิก คลินิกนายแพทย์ธันวาคม มีลักษณะกิจการเป็นคลินิกเวชปฏิบัติทั่วไป มีบริการตรวจรักษาโรคทั่วไป ให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพ ตรวจวัดความดันโลหิต ตรวจระดับน้ำตาลในเลือด อัลตราซาวด์ ฉีดยาพ่นยาหอบหืดและใบรับรองแพทย์ เปิดกิจการมาตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม 2557 ให้บริการมาเป็นระยะเวลา 1 ปี 5 เดือน ดูแลโดยนายแพทย์ธันวาคม ตั้งอยู่ที่ ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00-20.00 น. วันเสาร์เวลา 08.00-12.00 น. หยุดวันอังคาร และวันอาทิตย์โดยโครงสร้างการทำงานไม่ซับซ้อนโดยมีนายแพทย์ 1 คน คือ นายแพทย์ธันวาคม เพชรเวชและผู้ช่วย 1 คน ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ อยู่ในช่วงแรกเกิด ถึง 90 ปี ปัจจุบันคลินิกมีจำนวนผู้มาใช้บริการ 1,100 คนที่มาใช้บริการ เนื่องจากคลินิกนายแพทย์ธันวาคม เพิ่งเปิดให้บริการยังไม่นานมาก จึงมีความต้องการทราบว่าผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังในการให้บริการอย่างไร และเปรียบเทียบกับ การรับรู้ของผู้มาใช้บริการ ว่าเป็นอย่างไร ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการคลินิก นายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของคลินิกต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

## วิธีดำเนินงาน

การศึกษาคความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามได้ทำแบบสอบถามตามทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 300 ตัวอย่าง [3]

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม เพื่อทราบถึงระดับความสำคัญของความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของการใช้บริการคลินิก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการของคลินิกนายแพทย์ธันวาคม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการในการใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม

นำเครื่องมือไปทำการวิเคราะห์คุณภาพ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ คนที่ 1 นายแพทย์ประจำคลินิกนายแพทย์ธันวาคม คนที่ 2 นายแพทย์ประจำโรงพยาบาลเชียงใหม่ คนที่ 3 พยาบาลประจำโรงพยาบาลเชียงใหม่ ได้ทำการตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขแบบสอบถาม และได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.5-1 จึงนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ [2]

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS version 19) ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สถิติอ้างอิง t-test เพื่อหาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ [4]

**ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**

นำผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 มาสรุป วิเคราะห์ และรวบรวมเพื่อเตรียมนำเสนอต่อที่ประชุมของฝ่ายบริหาร โดยข้อมูลที่น่าสนใจหัวข้อประเมินทั้งหมด และที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้ศึกษา มีการพูดคุยกับผู้บริหาร และเสนอข้อมูลเอกสารสรุปให้กับผู้บริหารรวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารคลินิกนายแพทย์ธันวาคมคัดเลือกหัวข้อที่สามารถทำได้และควรปรับปรุงในลำดับต้นๆ ตลอดจนวางแผนงานในการแก้ปัญหาต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม

## ผลการศึกษา

**เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 58.67 มีอายุ มากกว่า 50 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 มีสถานภาพสมรส จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.33 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 มีที่พักอาศัย อยู่ในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 85.67

2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของการใช้บริการคลินิก ส่วนใหญ่พบว่า การมารับการรักษาที่คลินิกจำนวนมากกว่าโรงพยาบาล จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 เรื่องที่มาพบหมอที่คลินิก คือตรวจ/รักษาโรคทั่วไป จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ความถี่ในการมาคลินิก คือ 2 เดือนต่อครั้ง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.67 และมาเดือนละครั้ง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 วันที่มาคลินิกมากที่สุด คือ วันจันทร์ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และวันพุธ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 ช่วงเวลาที่มักจะมาคลินิกมากที่สุดคือช่วงเย็น จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.67 เคยมาที่คลินิกนายแพทย์ธันวาคม คือมาหลายครั้ง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 84.33 คลินิกที่ไปหาหมอ นอกจากคลินิกนายแพทย์ธันวาคม คือคลินิกหมอเถียงศักดิ์ หาญสิทธิ

พร จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และ หมอฉันทภูมิจิต อายุรกรรม จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 ค่าใช้จ่ายโดยประมาณในการมาที่คลินิก คือ 200 – 500 บาทต่อครั้ง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 82.67

3) ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการของคลินิกนายแพทย์ธันวาทู พบว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้มาใช้บริการคาดหวังมากที่สุด คือ เรื่อง แพทย์ใส่ใจการฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย ( $\bar{X}$  = 4.51, S.D. = 0.774) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.48, S.D. = 0.820) และ ห้องตรวจมีความสะอาด ( $\bar{X}$  = 4.44, S.D. = 0.600) และคาดหวังน้อยที่สุดคือ เรื่องคลินิกมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยเทียบเท่า หรือดีกว่าสถานพยาบาลอื่นที่เคยรักษา ( $\bar{X}$  = 3.80, S.D. = 1.004) รองลงมาคือ ห้องตรวจมีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}$  = 3.93, S.D. = 1.155) และห้องตรวจมีป้ายบอกชัดเจน ( $\bar{X}$  = 3.97, S.D. = 1.206)

4) ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาทู พบว่า มาใช้บริการเห็นด้วยกับการให้บริการมากที่สุด คือ เรื่อง แพทย์รักษาโรคได้ตามที่วินิจฉัย ( $\bar{X}$  = 4.51, S.D. = 0.832) รองลงมาคือ แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.40, S.D. = 0.866) และ อุปกรณ์ของคลินิกทันสมัย ( $\bar{X}$  = 4.07, S.D. = 0.757) และเห็นด้วยกับการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องตรวจมีเครื่องมือแพทย์ทันสมัยและน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}$  = 3.68, S.D. = 0.973) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด ( $\bar{X}$  = 3.76, S.D. = 1.048) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.85, S.D. = 0.969)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาทู เป็นดังนี้

ด้านการรักษา เรื่องที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ 4 หัวข้อได้แก่ 1. คลินิกมีอุปกรณ์การรักษา และความพร้อมในการรักษาพยาบาลได้ทันทั่วทั้งที่ 2. แพทย์อธิบายเรื่องเกี่ยวกับโรคและการปฏิบัติตนได้เข้าใจดี 3. การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และเจ้าหน้าที่ 4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในความเจ็บป่วยจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้มี 1 หัวข้อได้แก่ คลินิกมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยเทียบเท่า หรือดีกว่าสถานพยาบาลอื่นที่เคยรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านคุณภาพการให้บริการ เรื่องที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มี 8 หัวข้อได้แก่ 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ 2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้ป่วย 3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว 6. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความนับถือ 8. มีความยุติธรรมในการเรียกตรวจตามลำดับก่อน – หลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความสะดวกในการรับบริการ เรื่องที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มี 8 หัวข้อได้แก่ 1. เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการรับ บริการได้อย่างครอบคลุม 2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น 3. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวในการรักษา 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ เป็นอย่างดี 5. เจ้าหน้าที่ได้ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี 6. ห้องตรวจมีความสะอาด 7. ห้องตรวจมีเครื่องมือ แพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ 8. ห้องน้ำสะอาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

และมีข้อเสนอแนะอื่นๆ คือ ควรจะมีแผนพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ ควรจัดส่วนการรับบริการให้ชัดเจน ควรมีสื่อหรือแผ่นติดผนัง เพื่อให้ความรู้ผู้รับบริการ และควรติดพัดลมไว้ที่ผนังเพราะจะได้ไม่เป็นอันตรายกับเด็กเล็ก

**การศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของคลินิกนายแพทย์ธันวาทู อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอกอสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำมากำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอกอสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2 โครงการ คือ โครงการที่ 1 การจัดหาอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย และโครงการที่ 2 การพัฒนาและปรับปรุงสถานที่ให้บริการ

## สรุป

จากการศึกษาผู้ใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอกอสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตัวอย่าง 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ตั้งแต่มากกว่า 50 ปี มีสถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000 - 20,000 บาท มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพเกษตรกร มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอกอสุมพิสัย จะเห็นว่าส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ เมื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการคลินิก ส่วนใหญ่ พบว่า มาคลินิกบ่อยกว่าโรงพยาบาล โดยมาตรวจรักษาโรคทั่วไป 2 เดือนต่อครั้ง หรือมาเดือนละครั้ง ส่วนใหญ่มากlinik วันจันทร์และวันพุธ มาในช่วงเย็น ส่วนใหญ่เคยมาที่คลินิกนายแพทย์ธันวาคมหลายครั้ง และเคยไปที่คลินิกหมอเกรียงศักดิ์ หาญสิทธิพร และ หมอณัฐภูมิ อายุรกรรม ค่าใช้จ่ายโดยประมาณในการมาหาหมอที่คลินิก คือ 200 - 500 บาท ต่อครั้ง ถือว่าไม่แพงมากเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้คือ 10,000 - 20,000 บาท

ความคาดหวังในการมาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคมของผู้มาใช้บริการ เรื่องที่มีความหวังมากที่สุด คือ เรื่องแพทย์ใส่ใจการฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และห้องตรวจมีความสะอาด ส่วนการรับรู้ในการมาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวมนั้น พบว่า มาใช้บริการเห็นด้วยกับการให้บริการมากที่สุด คือ เรื่อง แพทย์รักษาโรคได้ตามที่วินิจฉัย รองลงมาคือ แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้มาใช้บริการ และ อุปกรณ์ของคลินิกทันสมัย ซึ่งการรับรู้จะส่งผลถึงคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้มาใช้บริการรับรู้หรือเห็นด้วยกับการให้บริการมากที่สุด ก็หมายถึงคุณภาพการให้บริการในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดตามไปด้วย

ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม พบว่า ด้านการรักษา เรื่องที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ได้แก่ คลินิกมีอุปกรณ์การรักษาและความพร้อมในการรักษาพยาบาลได้ทันทั่วทั้งที่ แพทย์อธิบายเรื่องเกี่ยวกับโรคและการปฏิบัติตนได้เข้าใจดี การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และเจ้าหน้าที่ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในความเจ็บป่วยจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ ได้แก่ คลินิกมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยเทียบเท่า หรือดีกว่าสถานพยาบาลอื่นที่เคยรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ เรื่องที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้ป่วย เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความนับถือ มีความยุติธรรมในการเรียกตรวจตามลำดับก่อนหลัง แต่ไม่พบว่า ความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ จะเห็นว่าผู้มาใช้บริการยังมีการคาดหวังเรื่องการรอคอย

ด้านความสะดวกในการรับบริการ เรื่องที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการรับ บริการได้อย่างครอบคลุม ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวในการรักษา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ได้ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ห้องตรวจมีความสะอาด ห้องตรวจมีเครื่องมือ แพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ ห้องน้ำสะอาด สอดคล้องกับ วนาพรรณ ชื่นอ้อม (2558) [5] ในเรื่องความคาดหวังคุณภาพบริการสุขภาพบุคลากร โรงพยาบาลรามธิบดี จำนวน 330 ตัวอย่าง ซึ่งการศึกษา

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม นั้นก็มีความแตกต่างกันเกือบทุกเรื่อง โดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ถึงแม้ความคาดหวังในการใช้บริการมีความสอดคล้องกันแต่ยังมีข้อแตกต่างกันในเรื่องประชากรที่มาใช้บริการ เนื่องจากกลุ่มประชากรเป็นคนละกลุ่ม และใช้สิทธิการรักษาแตกต่างกัน และจากการศึกษาของ วรวรรธ ทงวัฒน์ (2553) [6] เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรคือผู้ป่วยที่มารับบริการที่คลินิกกายภาพบำบัดเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 174 คน พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการในการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดมากที่สุดได้แก่ปัญหาด้านที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากพื้นที่ศึกษาอยู่ต่างอำเภอ ทำให้ไม่มีปัญหาในเรื่องที่จอดรถเหมือนในเขตอำเภอเมือง แต่สิ่งที่น่าสนใจคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่บริการ ก็สามารถนำมาใช้กับคลินิกนายแพทย์ธันวาคมได้

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของคลินิกนายแพทย์ธันวาคม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2 โครงการ คือ โครงการที่ 1 การจัดหาอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย และโครงการที่ 2 การพัฒนาและปรับปรุงสถานที่ให้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

ควรมีการนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์ ประกอบกับปัจจัยอื่นๆของคลินิกร่วมด้วย ในการหาสาเหตุของระดับช่องว่างที่เกิดขึ้น เช่น วิเคราะห์ภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ความต้องการของผู้มาใช้บริการ เป็นต้น รวมถึงการนำผลการศึกษาที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ไปปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการติดตามและมีการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำเสนอผู้บริหารในการควบคุมดูแลคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ผศ.ดร. รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ คลินิกนายแพทย์ธันวาคม ทั้งนายแพทย์และบุคลากร อาจารย์ และเพื่อนๆ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ ที่ทำให้การศึกษานี้สมบูรณ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา ในทำนองนี้ หากผลจากการศึกษานี้ มีคุณค่าและก่อประโยชน์แก่วงวิชาการ รวมทั้งผู้ที่สนใจ ขอให้คุณค่าและประโยชน์นั้น เป็นตั้งพรประเสริฐ อำนวยให้แก่ทุกท่าน จงประสบแต่ความสุขความเจริญตลอดไป

### เอกสารอ้างอิง

- [1] ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย. (2559). จำนวนประชากร อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2559, จาก <http://mahasarakham.kapook.com/โกสุมพิสัย>
- [2] สมนึก ภัททิยธนี. (2549). การวัดผลการศึกษา. กานสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- [3] Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup>ed. New York: Harper and Row Publication

- [4] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550.) การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [5] วนาพรรณ ชื่นอ้อม (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. *รามธิบดีพยาบาลสาร*, 21(1), 122-138.
- [6] วรวรรณ ทองวัฒน์. (2553). พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.