

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้ป่วยโรคไต
ของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น

**GUIDELINES FOR ENHANCING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY THE
DIALYSIS CENTER IN WAENG NOI DISTRICT, KHON KAEN PROVINCE**

อารีรัตน์ ขนากกลาง²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น (2) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการกับผู้ป่วย ของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่นโดยใช้แบบสอบถาม “SERVQUAL” 5 ด้าน จำนวน 21 ข้อ สอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้าที่มีต่อศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น ลูกค้ามีความคาดหวังในคุณภาพการบริการตามที่ระบุไว้ทั้ง 21 ข้อ ส่วนของการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยที่ลูกค้ามีระดับคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกข้อ ยกเว้น ศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น ให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล ถือว่าเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ มีระดับคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วย เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการแต่ละด้านของลูกค้าที่มีต่อศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ด้านที่เกิดช่องว่างการบริการมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จึงได้เสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการกับผู้ป่วย โดยเสนอเป็น โครงการ 3 โครงการคือ (1) โครงการ “พัฒนาความรู้พื้นฐานงานบริการและเฉพาะด้าน” (2) โครงการ “กำหนดเป้าหมายคุณภาพบริการลูกค้า และผลตอบแทนที่เหมาะสม” และ (3) โครงการ “ติดตามผลหลังจากให้บริการฟอกไต”

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความคาดหวัง, การรับรู้, ศูนย์ฟอกไต

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยในความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดชัยนาท

²นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตรและบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The study's goals were to (1) investigate the quality of services provided by a dialysis center in Waeng Noi District, Khon Kaen Province, and (2) discover a strategy to improve patient care. Using 21 5-sided "SERVQUAL" surveys, 200 samples were collected from the Dialysis Center in Waeng Noi District, Khon Kaen Province. T-test difference test findings revealed that customers' expectations of good service quality

towards dialysis centers, Waeng Noi District, Khon Kaen Province As indicated in all 21 items, clients have service quality expectations. Waeng Noi District, Khon Kaen Province, part of the customer's assessment of service quality towards dialysis centers. All of the things received a strong agreement rating from the customers. Dialysis Center, Waeng Noi District, Khon Kaen Province, excluding Pay close attention to each customer. It is regarded as a high-quality service. with an overall agreement score of When analyzing the variances in each customer's expectations and perceptions of service quality toward the dialysis center in Waeng Noi District, Khon Kaen Province. In all five domains, there were discrepancies between expectations and perceptions of service quality: Reliability Client response in terms of restoring customer confidence Customers must be known and understood. In terms of concreteness, it was discovered that the component of knowing and comprehending clients had the highest gap in service. As a result, it has proposed the following three projects as a guideline for improving patient service: (1) "Developing knowledge on fundamental services and specific locations" (2) The project "Set Customer Service Quality Goals and Appropriate Compensation," and (3) the project "Follow-up after dialysis service."

Keywords : Service Quality, Expectation, Perception, Dialysis Center

บทนำ

โรคไตนั้นเกิดได้จากปัจจัยหลายอย่าง ทั้งปัจจัยด้านพันธุกรรม ด้านพฤติกรรม และด้านสิ่งแวดล้อม โดยในปัจจุบันพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดไตวายเรื้อรังบ่อยที่สุดคือ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน และน้ำตาลในทางเดินปัสสาวะ สาเหตุของโรคไตที่สำคัญในประเทศไทยอีกสาเหตุหนึ่งคือการกินยาที่มีผลต่อการทำงานของไต โดยมักพบสัมพันธ์กับการกินยาแก้ปวดปริมาณมาก หรือการกินยาสมุนไพรบางชนิด ในผู้ที่เริ่มมีอาการบวมพร่องของไต นอกจากนี้พฤติกรรมการกินที่เปลี่ยนไป ทำให้เกิดโรคไต คือ การกินเค็มจากฟาสต์ฟู้ด ขนมขบเคี้ยว โดยเฉพาะอาหารญี่ปุ่น เกาหลี ที่กำลังเป็นที่นิยม เช่น เนื้อหมัก หมูหมักใส่ซอสปรุงรส เกลือ ผงหมัก รวมน้ำจิ้มแล้ว โดยรวมความเค็มมากกว่าอาหารปกติถึง 5-10 เท่า อาหารแช่แข็งมีความเค็มมากกว่าปกติถึงร้อยละ 30 ดังนั้นหากลดการกินเค็ม จะสามารถลดจำนวนผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตจากโรคไตเรื้อรังได้อีกมาก อีกทั้งประหยัดค่ารักษาพยาบาลให้ภาครัฐได้ปีละหลายหมื่นล้านบาท

ฟอกไต (Hemodialysis) คือวิธีการหนึ่งในการรักษาผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังระยะสุดท้าย หรือไตวายเฉียบพลันจากสาเหตุต่าง ๆ โดยจุดประสงค์ที่ทำการฟอกไตก็เพื่อกรองและกำจัดของเสียที่สะสมอยู่ในเลือดออกไป และช่วยให้สมดุลในร่างกายของผู้ป่วยโรคไตอยู่ในภาวะที่ใกล้เคียงปกติที่สุดในขณะที่ไตไม่สามารถทำหน้าที่ในการกรองของเสียได้อีกต่อไป การฟอกไตเป็นเพียงวิธีการรักษาเพื่อบำบัดในผู้ป่วยที่ไตสูญเสียการทำงานจนไม่สามารถกำจัดของเสียในร่างกายได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ป่วยสามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติใกล้เคียงกับคนปกติ ปัจจุบันมีการฟอกไตที่นิยมใช้อยู่ 2 วิธี ได้แก่ การฟอกไตด้วยการใช้ไตเทียม (Hemodialysis) เป็นการฟอกเลือดโดยใช้เครื่องไตเทียม และการฟอกไตทางช่องท้อง (Peritoneal Dialysis) คือการฟอกเลือดภายในร่างกายโดยใช้เนื้อเยื่อที่บริเวณช่องท้องร่วมกับน้ำยาฟอกไตทางช่องท้อง อย่างไรก็ตาม การฟอกไตก็เป็นเพียงส่วนหนึ่งในการพยากรณ์ของโรคไตวายเรื้อรังเท่านั้น และต้องทำควบคู่กับการรักษาโดยใช้ยาเพื่อควบคุมปริมาณสารเคมีต่าง ๆ ในร่างกาย เพื่อรอการปลูกถ่ายไตในอนาคต ซึ่งการฟอกไตไม่จำเป็นต้องใช้เพียงวิธีเดียวเสมอไป โดยเมื่อแพทย์แนะนำให้ผู้ป่วยฟอกไต ผู้ป่วยสามารถเลือกวิธีในการฟอกไตได้ และอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความจำเป็น (สมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย, 2563)

จากจำนวนผู้ป่วยโรคไตที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ป่วยที่ต้องทำการฟอกไตเพิ่มสูงขึ้น จึงมีผู้ที่มองเห็นโอกาสในการจัดทำศูนย์ฟอกไต เพื่อรองรับกลุ่มผู้ป่วยโรคไต โดยมองเห็นกำไรจากการเปิดศูนย์ฟอกไต ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นผู้บริหารศูนย์ฟอกไต จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่นให้ตรงตามความต้องการของผู้ป่วยโรคไต และพัฒนาศักยภาพของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น

เพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคตและสร้างผลกำไรสูงสุด

คำถามในการศึกษา

- 1) คุณภาพการให้บริการศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่นต้องทำอย่างไร
- 2) แนวทางการปรับปรุงการให้บริการกับผู้ป่วย ของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น
- 2) เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการกับผู้ป่วย ของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น

ทฤษฎี และแนวคิด

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการ แก่ลูกค้า
 2. ความการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการ ให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี
 3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้การได้เป็นอย่างดี
 4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้ บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
 5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
 6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่
-

เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ ความน่าไว้วางใจ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ ในการรับบริการ
9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding/ Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า
10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่เห็นบริการรวมไปถึงสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่า มีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัย

ต่อมาภายหลังตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อ มิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Parasuraman et al., 1998) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

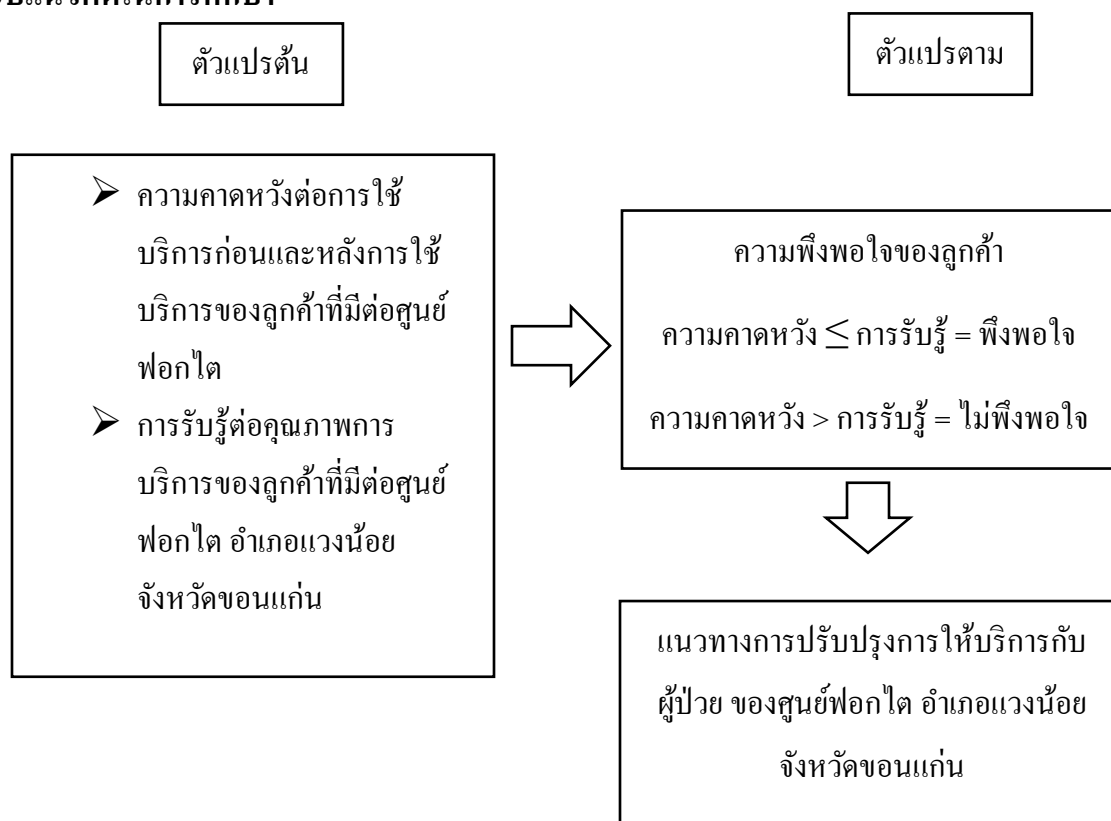
มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจ ที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความ

ต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตาม ความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



วิธีการดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่เป็นผู้ป่วยโรคไต และญาติผู้ป่วยโรคไตของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น จึงทำการศึกษากับผู้ป่วยที่มาฟอกไต จำนวน 100 คน และญาติผู้ป่วย จำนวน 100 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจบริการของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น ที่สร้างขึ้นมาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะใช้ในการเก็บข้อมูลกับลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ดี ของลูกค้าที่มีต่อศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่นที่มีคุณภาพการบริการที่ดี ทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 21 ข้อ ได้แก่ ด้านที่ 1 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านที่ 2 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านที่ 3 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านที่ 4 การตอบสนองต่อลูกค้า และด้านที่ 5 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า “SERVQUAL” เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านที่ 2 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านที่ 3 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านที่ 4 การตอบสนองต่อลูกค้า และด้านที่ 5 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นมาตรวัด โดยกำหนดรูปแบบเป็นระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังออกเป็น 7 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	คะแนน	เห็นด้วย	6	คะแนน
เห็นด้วยเล็กน้อย	5	คะแนน	ไม่แน่ใจ	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	3	คะแนน	ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน			

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) เตรียมแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น รวมทั้งสิ้นจำนวน 200 ราย

2) ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้จากจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

3) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นจากแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)ซึ่งเป็นการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดความสำคัญและแปลความหมายค่าเฉลี่ย การประเมินค่าเพื่อการ

แปลผลทางการวิจัย กำหนดเกณฑ์การแปลผลในแต่ละช่วงคะแนน ใช้สูตรการหาค่าเฉลี่ยแบบอันตรภาคชั้น (Class Interval)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนค่าเฉลี่ยแบ่งตามช่วงคะแนนที่คำนวณได้ และสามารถแปลผลเป็นระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์ฟอกไต อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	1.00-1.86	หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	1.87-2.72	หมายถึงไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	2.73-3.58	หมายถึงไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	3.59-4.44	หมายถึงไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	4.45-5.30	หมายถึงเห็นด้วยเล็กน้อย
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	5.31-6.16	หมายถึงเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	6.17-7.00	หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การศึกษาตามสมมติฐาน

ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฟอกไต อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย คือ โดยการวิเคราะห์แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test)

การศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการกับผู้ป่วย ของศูนย์ฟอกไต อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการกับผู้ป่วย ของศูนย์ฟอกไต อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น เมื่อทราบถึงผลลัพธ์จากการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์ฟอกไต นำผลของการศึกษาดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการกับผู้ป่วย ของศูนย์ฟอกไต อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.50 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 61.00 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 63.50 มีอาชีพส่วนใหญ่เกษียณอายุ ร้อยละ 39.00 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 47.00 การชำระค่าฟอกไตของท่านส่วนใหญ่เป็นใช้สิทธิประกันสุขภาพ (สปสช.) ร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ สิทธิข้าราชการ ร้อยละ 23.50 ระยะเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้

บริการมาแล้ว 0-2 ปี ร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ 3-5 ปี เป็นร้อยละ 35.00 และ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.00

ผลการศึกษาความคาดหวังในการรับบริการของศูนย์ฟอกไต ที่มีคุณภาพการบริการที่ดี

จากการนำข้อมูลของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ฟอกไต ที่มีคุณภาพการบริการที่ดี โดยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นกับความความคิดเห็นที่แบ่งตามช่วงคะแนนเฉลี่ยแบบอันตรภาคชั้น พบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ฟอกไต ที่มีคุณภาพการบริการที่ดี ถูกค่าเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 6.17-7.00 เกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 4.2 ศูนย์ฟอกไตที่มีคุณภาพการบริการที่ดี ควรให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล และข้อ 5.3 ศูนย์ฟอกไตที่มีคุณภาพการบริการที่ดี ควรให้พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ถูกค่ามีระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วย

ผลการศึกษาการรับรู้ในการบริการที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น

จากการนำข้อมูลในส่วนของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในเรื่องการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นกับความความคิดเห็นที่แบ่งตามช่วงคะแนนเฉลี่ยแบบอันตรภาคชั้น พบว่า ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยที่ลูกค้าเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 6.17-7.00 ในทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 4.2 ศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น ให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล ถือว่าเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ

ผลการศึกษาผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการกับผู้ป่วยศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการรายด้าน โดยการใช้การทดสอบทางเดียว (One – tailed Test) และการทดสอบสองทาง (Two – tailed Test) การทดสอบสมมติฐาน $H_0 : \mu = \mu_0$ คู่กับ $H_1 : \mu \neq \mu_0$ เรียกว่าการ ทดสอบสองทาง เพราะว่ามีเขตวิกฤตอยู่ทั้งสองด้านของค่าสถิติ t ค่าที่อยู่ปลายทางด้านบวกของ t แสดงนัยว่า $\mu > \mu_0$ และค่าที่อยู่ปลายทางด้านลบของ t แสดงนัยว่า $\mu < \mu_0$ เราสามารถทำการทดสอบแบบทางเดียวโดยที่เขตวิกฤตจะอยู่ทางปลายด้านใดด้านหนึ่ง เท่านั้น

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการรายด้าน

คุณภาพการบริการรายด้าน	ความ คาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	E-P	Sig. (1-tailed)	Sig. (2-tailed)	แปรผล
Reliability <u>ด้านความน่าเชื่อถือ</u>	6.32	6.45	(0.13)	.000	.000	E < P
Responsiveness <u>ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า</u>	6.36	6.32	0.04	.000*	.000*	E > P
Assurance <u>ด้านการให้ความเชื่อมั่น</u>	6.43	6.39	0.04	.000*	.000*	E > P
Empathy <u>ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า</u>	6.36	6.31	0.05	.000*	.000*	E > P
Tangibles <u>ด้านความเป็นรูปธรรม</u>	6.29	6.36	(0.07)	.000	.000	E < P

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการกับผู้ป่วยศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น เมื่อนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่ามีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการกับผู้ป่วยศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่นอยู่ 3 ด้าน ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมที่การรับรู้มีมากกว่าความคาดหวัง

ผลการศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการกับผู้ป่วยศูนย์ฟอกไต อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น ศึกษาข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูล นำด้านที่เกิดช่องว่างด้านการบริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข โดยคำแนะนำเสนอเป็นโครงการ ทั้งหมด 3 โครงการ

1. โครงการ “พัฒนาความรู้พื้นฐานงานบริการและเฉพาะด้าน”
2. โครงการ “กำหนดเป้าหมายคุณภาพบริการลูกค้า และผลตอบแทนที่เหมาะสม”
3. โครงการ “ติดตามผลหลังจากให้บริการฟอกไต”

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคาดหวังในการบริการที่ดีของลูกค้าที่มีต่อศูนย์ฟอกไต อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ลูกค้ามีความคาดหวังในการบริการตามที่ระบุไว้ทั้ง 21 ข้อ ส่วนของการรับรู้ในการบริการของลูกค้าที่มีต่อศูนย์ฟอกไต อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยที่ลูกค้ามีระดับคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 4.2 ศูนย์ฟอกไต อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล ถือว่าเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ มีระดับคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของวรัญญา เขยตุ้ย, ชาญญานุช ทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมน์ (2561) พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการแต่ละด้านของลูกค้าที่มีต่อศูนย์ฟอกไต อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) พบว่า ด้านที่เกิดช่องว่างการบริการมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของวรัญญา เขยตุ้ย, ชาญญานุช ทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมน์ (2561) ที่พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม ด้านกระบวนการให้บริการรักษา และด้านความเหมาะสมของค่ารักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยภาพรวมพบว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพให้พนักงานเกี่ยวกับการบริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

2) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและพนักงาน โดยส่งเสริมสนับสนุน ให้ได้รับโอกาสด้านการศึกษา การฝึกอบรม การสัมมนา สร้างแรงจูงใจในการให้บริการ ต้องมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายในการมาใช้บริการและควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย พัฒนาอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้ามากขึ้น ต้องมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้มีความรอบรู้เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าในทุกเรื่องที่ทางศูนย์ฟอกไตให้บริการ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจใน

การให้บริการของพนักงาน พนักงานต้องให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการกับศูนย์ฟอกไตอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยก ไม่เลือกปฏิบัติหน้าที่ มีความยุติธรรมให้กับลูกค้าทุกคน

3) ข้อเสนอแนะเชิงการบริหาร

การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและพนักงาน โดยส่งเสริมสนับสนุน ให้ได้รับโอกาสด้านการศึกษา การฝึกอบรม การสัมมนา สร้างแรงจูงใจในการให้บริการ

4) ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

จากผลการศึกษา ระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการฟอกไต มีมากกว่าระดับการรับรู้ในการบริการทุกด้านผู้ศึกษาจึงมีความคิดเห็นว่าควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีมากยิ่งขึ้นและสามารถนำคุณภาพในการให้บริการไปปรับใช้ในการบริหารงานได้ให้ตามความคาดหวังของลูกค้าจนถึงเกินความคาดหวังของลูกค้าเพื่อยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). **SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality.** *Journal of Retailing*, 64, pp.12 - 40.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry. (1990). **SERVQUAL : A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality.** *Journal of Marketing*, 64(15), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2010). **Research Methods for Business.** 5th ed. UK: John Wiley and Sons.
- Spechler, J. W. (1988). **When America Does It Right: Case Studies in Service Quality,** *Institute of Industrial Engineer.* Norcross, GA.
-