

## คุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐที่มีผลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรี\*

จรรยา ทาทอง\*\*, ทศพล ลือชาพัฒน์พร\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐที่มีผลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ที่มารับบริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี

ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรีจำนวน 8,400 คน โดยใช้สูตร Taro Yamane ใช้วิธีภาคตัดขวาง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 382 คน เป็นหญิงตั้งครรภ์ที่เคยมีประสบการณ์ในการมาใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่ผ่านการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาร์คได้ค่าเท่ากับ 0.898 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงวิเคราะห์หาค่า t-test ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝากครรภ์แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ได้แก่ ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ ด้านความเอาใจใส่ ด้านมาตรฐานงานบริการฝากครรภ์ และด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี

**คำสำคัญ :** ฝากครรภ์, หญิงตั้งครรภ์, ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ

\* วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

\*\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

\*\*\* อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Corresponding author, email: Janyapenny@gmail.com., Tel. 081-1869496

Received : March 24, 2019; Revised : June 24, 2019; Accepted : July 15, 2019

## Antenatal Care Service Quality of Public Hospital Affecting Patient Satisfaction of Pregnant Women in Chonburi Province\*

Janya tatong\*\*, Tossapon Luechapattanaporn\*\*\*

### Abstract

The research examined the Antenatal Care Service Quality of Public Hospital Affecting Patient Satisfaction of Pregnant Women in Chonburi Province. There were three objectives; 1) to study the satisfaction level of pregnant women, 2) to compare satisfaction level among the sampling group by personal characteristics and 3) to identify the factor that impact to service quality.

In order to accomplish these objectives from 8,400 pregnant women populations in Chonburi Province, a cross – sectional study was used by Taro Yamane formula. This research conducted a questionnaire (n=382) with pregnant women who experienced with department of Antenatal Care in Public Hospital, Chonburi Province. This was tested using Cronbrach,s Alpha, a coefficient with value 0.898. The tool used was t-test, one – way ANOVA and multiple regressions.

The outcome indicated that the satisfaction level of pregnant women was high. The pregnant patient occupation was the most important personal Characteristic that affected to the satisfaction level. The influenced factor that impacted to service quality from pregnant women view were medical expertise of doctor, caring, servicing standard as well as reliability of medical staff. affected patient satisfaction of pregnant women in Chonburi province.

**Keywords** : Antenatal Care, Pregnant women, Satisfaction, Service Quality.

---

\* Dissertation of Master of Business Administration, Graduate. Sripatum Chonburi Campus.

\*\* Student of Master of Business Administration, Graduate. Sripatum Chonburi Campus.

\*\*\* Professor, Faculty of Business Administration, Graduate. Sripatum Chonburi Campus.

Corresponding author, email: Janyapenny@gmail.com., Tel. 081-1869496

**Received** : March 24, 2019; **Revised** : June 24, 2019; **Accepted** : July 15, 2019

## ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันงานบริการในโรงพยาบาลทั้งทางภาครัฐและเอกชน มีการขยายการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการรักษาพยาบาลที่มีมากขึ้นตามจำนวนภาวะการเจ็บป่วยของประชากร ข้อมูลจากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขพบว่า ในปี 2560 มีจำนวนโรงพยาบาลของรัฐเพิ่มขึ้นเป็น 896 แห่งทั่วประเทศ (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2560) และยังมีแนวโน้มที่รัฐบาลจะขยายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพและโรงพยาบาลขนาดเล็ก เพื่อรองรับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลของรัฐที่ให้บริการทางการแพทย์ยังมีไม่มากพอเมื่อเทียบกับจำนวนประชากร โดยเห็นได้จาก อัตราการครองเตียง (bed occupancy rate) ของโรงพยาบาลรัฐที่อยู่ในเขตเมืองหรือชุมชนในต่างจังหวัด โดยทั่วไปอยู่ในระดับสูงกว่าโรงพยาบาลเอกชนมาก อาทิ โรงพยาบาลหาดใหญ่ สงขลา (ร้อยละ 131.2) มัญจาคีรี ขอนแก่น (ร้อยละ 168.1) นครพิงค์ เชียงใหม่ (ร้อยละ 123.8) (พูลสุข นิลกิจศรานนท์, 2560) ซึ่งตัวเลขนี้อาจสะท้อนถึงประสิทธิผลการรักษา อาจทำให้เกิดความแออัด และส่งผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการในภายหลัง

ภายใต้สภาวะการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลที่ไม่เพียงพอ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คุณภาพการบริการนั้นมีความสำคัญอย่างมากในการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาล จากงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลต่างๆ ในประเทศไทย ได้แก่ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กรุงเทพมหานคร (สรานันท์ อนุชน, 2556) โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี (สุกัญญา มีสามเสนและคณะ, 2556) โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุดรธานี (พิบูล รัตถาพิม, 2557) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (ภัทรีญา นามเจริญ, 2558) โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี (วิภาวี ชาติชัย, 2559) โรงพยาบาลพระราม 2 (ไชยชนะ จันทอรารีย์ และคณะ, 2559) โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี (โสรัจจะราช เถระพันธ์, 2561) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเหล่านี้ยังไม่ได้มีการศึกษาผลของการให้บริการที่กระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเฉพาะหญิงตั้งครรภ์ ผู้ที่ต้องการการดูแลสุขภาพล่วงหน้าและต่อเนื่องตามหลักวิชาการแพทย์ จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข หญิงตั้งครรภ์สามารถเข้ารับบริการฝากครรภ์ได้ฟรี ทุกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และโรงพยาบาลของรัฐ แสดงให้เห็นถึงการฝากครรภ์เป็นสิทธิและการให้บริการที่สำคัญ โดยต้องมีขั้นตอนการดูแลต่างๆ เช่น ตรวจครรภ์, อัลตราซาวด์, ตรวจฟัน, ตรวจเลือด, รวมถึงการประเมินความเสี่ยงต่างๆ อย่างครบถ้วน ตลอดจนการให้คำแนะนำและดูแลครรภ์ไปจนถึงกำหนดคลอด ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมและป้องกันสุขภาพ ช่วยให้ทารกแรกเกิดมีสุขภาพที่แข็งแรง และหญิงตั้งครรภ์ปลอดภัย องค์การอนามัยโลกได้กำหนดให้หญิงตั้งครรภ์มาฝากครรภ์ครั้งแรกภายใน 12 สัปดาห์ เพื่อดูแลหญิงตั้งครรภ์อย่างครอบคลุม (เรณู ศรีสุข, 2559) ดังนั้นการยกระดับคุณภาพงานบริการฝากครรภ์ของโรงพยาบาลของรัฐ จึงเป็นส่วนสำคัญต่อการสนองต่อนโยบายการได้รับสิทธิของหญิงตั้งครรภ์รวมถึงการได้รับบริการที่ครบถ้วน

จังหวัดชลบุรีมีแผนพัฒนาจังหวัด เสริมสร้างสถาบันครอบครัวและชุมชนให้เป็นเมืองน่าอยู่ โดยหนึ่งในตัวชี้วัดเมืองน่าอยู่คือ ให้สถานพยาบาลผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สำนักงานจังหวัดชลบุรี, 2558) ปัจจุบันจังหวัดชลบุรีมีโรงพยาบาลของรัฐจำนวน 12 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 120 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 14 แห่ง คลินิกทุกประเภท 994 แห่ง (สำนักงานสถิติ จังหวัดชลบุรี, 2560) ทั้งนี้พบว่าโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดชลบุรี มีหญิงตั้งครรภ์มาใช้บริการฝากครรภ์เพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี 2557 – 2560 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดชลบุรี

อำเภอ / ปี พ.ศ.	2557	2558	2559	2560
เมืองชลบุรี	305	560	1029	1543
บ้านบึง	349	610	798	819
หนองใหญ่	64	153	153	149
บางละมุง	673	1269	1357	1936
พานทอง	251	350	370	577
พนัสนิคม	464	709	702	687
ศรีราชา	560	1221	1299	1447
เกาะสีชัง	22	35	40	39
สัตหีบ	410	424	571	549
บ่อทอง	252	396	380	376
เกาะจันทร์	132	238	281	278
รวม	3482	5965	6980	8400

ที่มา: ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดชลบุรี (2560)

ด้วยอัตราการครองเตียงในโรงพยาบาลของรัฐมีสถิติที่ค่อนข้างสูง อันบ่งบอกได้ถึงการใช้บริการด้านประสิทธิภาพการรักษาและการพยาบาลที่ไม่เพียงพอ ประกอบกับหญิงตั้งครรภ์ที่ต้องได้รับการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่องจนถึงกำหนดคลอดโดยเฉพาะหญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีอัตราการเติบโตของการมาฝากครรภ์เพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 47 ต่อปี (ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดชลบุรี, 2560) ดังนั้นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรี จึงเป็นประโยชน์ยิ่งต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้พัฒนาด้านคุณภาพและการให้บริการ รวมถึงเทคโนโลยีการแพทย์และการปรับปรุงแผนงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับทางกระทรวงสาธารณสุขที่มีนโยบายต่างๆ เพื่อยกระดับการบริการ โดยให้ทุกโรงพยาบาลปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) ซึ่งมีขอบเขตในการปรับปรุงในงานทุกด้านรวมถึงคุณภาพการบริการเองก็จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ ที่มารับบริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ ที่มารับบริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ที่มารับบริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี

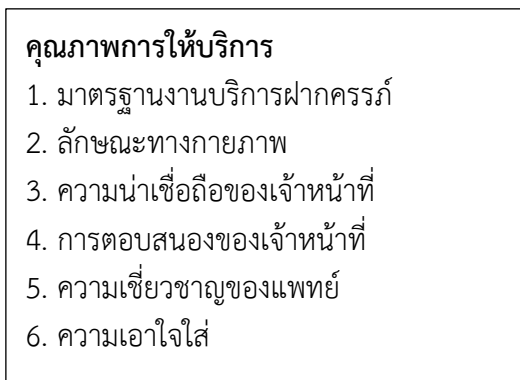
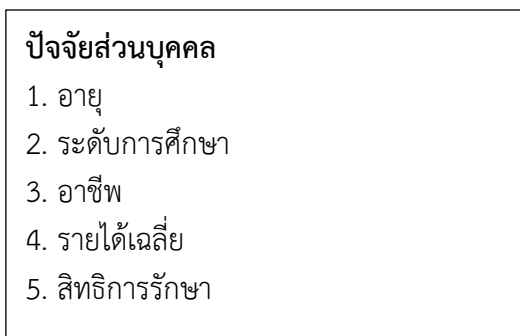
### สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

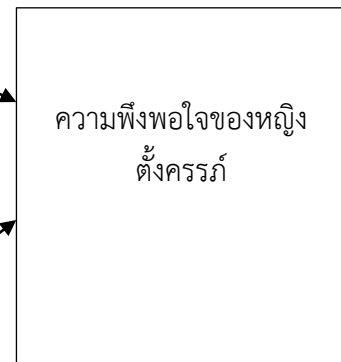
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



#### ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาภาคตัดขวาง (Cross - sectional Study)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือหญิงตั้งครรภ์ที่มารับบริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี โดยมีจำนวนหญิงตั้งครรภ์ทั้งสิ้น 8,400 คน (ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดชลบุรี, 2560) ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 382 คน การได้มาของกลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) มีขั้นตอนดังนี้

1) สุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) ในการเลือกโรงพยาบาลผู้วิจัยได้แบ่งโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 11 กลุ่ม คือ อำเภอละ 1 แห่ง ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย

ได้โรงพยาบาลจำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ โรงพยาบาลพนัสนิคม โรงพยาบาลบ่อทอง โรงพยาบาลหนองใหญ่ โรงพยาบาลเกาะจันทร์ เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ HA, เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ที่จะก้าวเข้าสู่โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, เป็นโรงพยาบาลที่มีนโยบายเพิ่มแพทย์เฉพาะทางในโรงพยาบาลชุมชนเพื่อลดภาระการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลประจำจังหวัด เป็นต้น

2) สุ่มเก็บตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยเปรียบเทียบตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโรงพยาบาล จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบโควตาโดยโรงพยาบาลพนัสนิคมจำนวน 176 คน โรงพยาบาลบ่อทอง 96 คน โรงพยาบาลเกาะจันทร์ 71 คน โรงพยาบาลหนองใหญ่ 39 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงโดยเลือกเฉพาะหญิงตั้งครรภ์ที่เคยใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี (ใช้บริการเพียงโรงพยาบาลใดโรงพยาบาลหนึ่งก็ได้) และครั้งที่เก็บแบบสอบถามเป็นการฝากครรภ์ครั้งที่ 2 ขึ้นไปของการตั้งครรภ์ในครั้งนี้

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของหญิงตั้งครรภ์ ประกอบด้วยด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการใช้สิทธิ์เพื่อฝากครรภ์ 2) ข้อมูลการตั้งครรภ์ของหญิงตั้งครรภ์ 3) คุณภาพการให้บริการฝากครรภ์จำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานงานบริการฝากครรภ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ ด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยผู้วิจัยดัดแปลงข้อคำถามมาจากวิภาวี ชาติชัย (2559), มาตรฐานคุณภาพงานฝากครรภ์ของ World Health organization (2017), กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2561), Hospital Accreditation (2558) 4) ความพึงพอใจ จำนวน 4 ข้อ ดัดแปลงข้อคำถามมาจาก Ching, Chen and Lan. (2556) เป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว และแบ่งตามระดับความคิดเห็นในการสร้างคำถามในลักษณะอันตรภาคชั้น เป็น 5 ระดับ (interval scale)

สำหรับการแปลผลข้อมูล ได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.22 – 5.00	แสดงถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.21	แสดงถึง ความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	แสดงถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	แสดงถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	แสดงถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยทุกข้อมีค่า Index of Consistency (IOC) > 0.5 นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับหญิงตั้งครรภ์ที่มีคุณลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ระดับความเชื่อมั่นดังนี้ มาตรฐานงานบริการฝากครรภ์ระดับความเชื่อมั่น .730 ด้านลักษณะทางกายภาพระดับความเชื่อมั่น .771 ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ระดับความเชื่อมั่น .863 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ระดับความเชื่อมั่น .876 ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ระดับความเชื่อมั่น .838 ด้านความเอาใจใส่ระดับความเชื่อมั่น .898 เป็นต้น

### การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเสนอโครงร่างงานวิจัยแก่คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ซึ่งได้พิจารณาและรับรองการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อขออนุญาต โดยผู้วิจัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง แนะนำตัว สร้างสัมพันธภาพ อธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัยและระยะเวลาในการวิจัย พร้อมทั้งชี้แจงสิทธิของกลุ่มตัวอย่างโดยกลุ่มตัวอย่างลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดีเข้าร่วมการวิจัย จึงแจกแบบสอบถาม โดยคำตอบหรือข้อมูลที่ได้ถือเป็นความลับ และผลการวิจัยจะนำเสนอเป็นภาพรวม ทั้งนี้เมื่อการวิจัยสิ้นสุดลงจะมีการทำลายแบบสอบถามเพื่อพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน สิงหาคม 2561 – กันยายน 2561 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี
2. ภายหลังจากการได้รับอนุมัติการทำวิจัยและผ่านการรับรองฯ ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
3. จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา รวมได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 382 ชุด ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเองโดยเก็บในวันที่หญิงตั้งครรภ์มาใช้บริการฝากครรภ์ ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย โดยเลือกเฉพาะหญิงตั้งครรภ์คนไทยที่มาใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี สามารถพูด อ่าน เขียน ภาษาไทยได้ ยินดีเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่าง ขณะตั้งครรภ์นี้เคยใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ใช้เวลาในการตอบ 20 – 30 นาที
4. หลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความครบถ้วน และความสมบูรณ์ของคำตอบ และกล่าวขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือ ได้รับการตอบแบบสอบถามคืน 382 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response rate) ร้อยละ 100 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ออกจากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการใช้สิทธิเพื่อฝากครรภ์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าสถิติความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์เรื่องคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์กับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลใช้ สถิติเชิงอนุมาน one way analysis of variance: ANOVA และวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจใช้การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) โดยกำหนดความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% ทั้งนี้ได้มีการทดสอบ assumption ของการใช้สถิติดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ X และ ตัวแปรอิสระ Y เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ
2. ตัวแปรอิสระเป็นอิสระต่อกัน ทดสอบค่า Correlation ได้ระหว่าง  $-.358 - .396$
3. ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้น ด้วยวิธีการ Scatterplot
4. มีการทดสอบสถิติด้วย Histogram

## ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของหญิงตั้งครรภ์จำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 56.5) มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. (ร้อยละ 43.2) รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ/ค้าขาย (ร้อยละ 34.6) รองลงมาคือแม่บ้าน / นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 31.7) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 39.8) รองลงมาคือรายได้ 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 33.5) ใช้สิทธิ์เพื่อฝากครรภ์บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(ร้อยละ 67.3) รองลงมาคือบัตรประกันสังคม (ร้อยละ 26.2) (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=382)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านอายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	44	11.5
20 – 30 ปี	216	56.5
31 – 40 ปี	113	29.6
40 ปี ขึ้นไป	9	2.4
<b>ด้านระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	70	18.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	111	29.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	165	43.2
สูงกว่า ปวส.	36	9.4
<b>ด้านอาชีพ</b>		
ข้าราชการหรือพนักงานบริษัทเอกชน	61	16
รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ/ค้าขาย	132	34.6
แม่บ้าน / นักเรียน/นักศึกษา	121	31.7
เกษตรกร	68	17.8
<b>ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	152	39.8
10,001 – 20,000 บาท	128	33.5
มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป	102	26.8
<b>ด้านการใช้สิทธิ์เพื่อฝากครรภ์</b>		
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	257	67.3
บัตรประกันสังคม	100	26.2
บัตรจ่ายตรง/สิทธิข้าราชการ	16	4.2
ชำระเอง	9	2.4



เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการให้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการฝากครรภ์ จากกลุ่มตัวอย่าง 382 คน โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าชื่อท่านพึงพอใจมากกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมา ชื่อหากตั้งครรภ์คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ ( $\bar{X} = 3.86$ ) (รายละเอียดดังตารางที่ 3)

**ตารางที่ 3** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	N = 382		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	SD	
1. พึงพอใจการให้บริการของแพทย์ผู้ตรวจ และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการฝากครรภ์	3.79	0.645	มาก
2. หากตั้งครรภ์คิดว่าจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้	3.86	0.634	มาก
3. จะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้	3.82	0.678	มาก
4. ท่านพึงพอใจมากกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.87	0.681	มาก
โดยรวม	3.83	0.66.	มาก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ความพึงพอใจรวมของหญิงตั้งครรภ์ F-value (sig) มีค่าเท่ากับ 2.63 (0.05\*) สามารถอธิบายได้ว่า หญิงตั้งครรภ์อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน (รายละเอียดดังตารางที่ 4) ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจในการใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดชลบุรี ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของแพทย์ ต่ำกว่ากลุ่มข้าราชการ/พนักงาน กลุ่มรับจ้างทั่วไป/ค้าขาย กลุ่มแม่บ้าน / นักเรียน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ย และด้านสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมของหญิงตั้งครรภ์

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจรวมของหญิงตั้งครรภ์ F-value (sig)
1. ด้านอายุ	0.52 (0.67)
2. ด้านระดับการศึกษา	0.90 (0.44)
3. ด้านอาชีพ	2.63 (0.05*)
4. ด้านรายได้เฉลี่ย	0.83 (0.48)
5. ด้านสิทธิการรักษา	0.90 (0.44)

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ พิจารณาคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ทั้ง 6 ด้านอธิบายความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ได้ร้อยละ 30 ส่วนที่เหลือ 70 % อาจจะมาจากอิทธิพลตัวแปรภายนอกอื่นๆ ได้แก่ ระยะเวลา สถานที่ ยานพาหนะเดินทางมาโรงพยาบาล อัตราค่าบริการ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการโรงพยาบาล เป็นต้น เมื่อแยกเป็นด้านโดยเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์

การถดถอยพบว่า ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์มีอิทธิพลมากที่สุด ( $\beta = 0.24, p < 0.01$ ) รองลงมาด้านความเอาใจใส่ ( $\beta = 0.13, p < 0.01$ ) ถัดมาด้านมาตรฐานงานบริการฝากครรภ์ ( $\beta = 0.18, p < 0.01$ ) และด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ( $\beta = 0.17, p < 0.05$ ) ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 5) ส่วนคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมของหญิงตั้งครรภ์

**ตารางที่ 5** ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการฝากครรภ์	ความพึงพอใจ		t-value	p-value	
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน			
	$(\beta)$				
ค่าคงที่ (a)	1.16	0.23	4.96*	0.00	
1. ด้านมาตรฐานงานบริการฝากครรภ์	0.18	0.07	2.68*	0.00	
2. ด้านลักษณะทางกายภาพ	-0.08	0.07	-1.16	0.25	
3. ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	0.17	0.08	2.07*	0.03	
4. ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่	0.05	0.07	0.71	0.47	
5. ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์	0.24	0.07	3.42*	0.00	
6. ด้านความเอาใจใส่	0.13	0.04	3.07*	0.00	
R = 0.55		R <sup>2</sup> = 0.30	Adjusted R <sup>2</sup> = 0.30	SE = 0.53	F = 27.17

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐที่มีผลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

#### สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ 5 ปัจจัยนั้น มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพปัจจัยเดียว ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝากครรภ์โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของวิภาวี ชาดิษฐ์(2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับสรานันท์ อนุชน (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะอาชีพมีผลต่อสถานะทางความคิด ทางสังคมและทางเศรษฐกิจ อาจส่งผลต่อปฏิกิริยาและความคาดหวังต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

## สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการฝากครรภ์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์มี 4 ด้าน คือ ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ ด้านความเอาใจใส่ ด้านมาตรฐานงานบริการฝากครรภ์ และด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ Ching, Chen and Lan (2556) ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ในระบบบริการสุขภาพพื้นฐาน พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ โดยพฤติกรรมด้านความเอาใจใส่ตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการนั้นมีความจำเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและคุณภาพบริการนั้นมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับ โสร็จจะราช เถระพันธ์ (2561) ศึกษาคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลตามสัญญาและด้านการตอบสนองเอาใจใส่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความไว้วางใจมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และสอดคล้องกับ ไชยชนะ จันทรอารีย์ (2559) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้น้อยเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงสอดคล้องกับ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีเป็นปัจจัยเลือกใช้บริการโดยบุคคลากรทางการแพทย์ควรให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี โดยพบว่า การรักษาและบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

จากการศึกษา คุณภาพการบริการฝากครรภ์ทั้ง 4 ด้าน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ อันดับแรกด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์กับหญิงตั้งครรภ์ เช่น กล่าวทักทาย สอบถามอาการผิดปกติ อธิบายแนวทางการรักษา และวางแผนการดูแลครรภ์ ร่วมกัน ด้านความเอาใจใส่พบว่าเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ด้านมาตรฐานงานบริการฝากครรภ์พบว่าการได้รับคำแนะนำด้านโภชนาการกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจ และด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่แจ้งผลการตรวจครรภ์ให้ทราบอย่างละเอียดชัดเจน สามารถสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการฝากครรภ์ ทั้งนี้ด้วยข้อมูลในงานวิจัยทั้งหมดเก็บรวบรวมมาจากโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ซึ่งมีขอบเขตการปรับปรุงในงานทุกด้าน อันหมายรวมถึงด้านคุณภาพบริการทั้ง 4 ด้านนี้ด้วย อภิปรายได้ว่า คุณภาพการบริการที่มีมาตรฐานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่หญิงตั้งครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ โรงพยาบาลควรมีนโยบายด้านการเพิ่มแพทย์เฉพาะทางสูตินรีเวชเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการและเพื่อเป็นการดูแลหญิงตั้งครรภ์ได้ครอบคลุมหลากหลาย

มากขึ้น ลดการส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลในจังหวัด และเป็นการลดภาระแพทย์ในโรงพยาบาลประจำจังหวัดด้วย

2. ด้านความเอาใจใส่ จัดอบรมกิจกรรมพัฒนาด้านการให้บริการผู้ป่วยเพื่อให้แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้บริการผู้ป่วยด้วยรอยยิ้ม ให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งสร้างทัศนคติที่ดีให้กับแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ มุ่งเน้นให้บริการผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ

3. ด้านมาตรฐานงานบริการฝากครรภ์ จัดกิจกรรมทบทวนความรู้ในการดูแลหญิงตั้งครรภ์ตามมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลร่วมกัน มีการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับบริการที่ทั่วถึง มีมาตรฐาน และเป็นธรรม

4. ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดประชุมวิชาการการดูแลการตั้งครรภ์เบื้องต้น แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่ และส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมพัฒนาความรู้อยู่เสมอและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพร้อมในการดูแลผู้ป่วย และเกิดความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น แต่งตัวสะอาดเรียบร้อยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลเพื่อสนับสนุนความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ควรมีการระบุเจาะจงเจ้าหน้าที่ที่ดูแลหญิงตั้งครรภ์ในแบบสอบถาม เช่น แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานเปล เพื่อสามารถนำผลวิจัยที่ได้ ไปปรับปรุงพัฒนาให้ถูกต้อง เหมาะสมกับหน้าที่ที่แต่ละคนได้ดูแล

2. ควรมีการดำเนินงานศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกฝากครรภ์และแผนกอื่นๆ ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของโรงพยาบาลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

3. ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลของรัฐจังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาจุดเด่น จุดด้อย ในการพัฒนาให้คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพดียิ่งขึ้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจ และพึงพอใจสูงสุดกับการบริการ

4. ควรมีการศึกษาขยายผลคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์กับกลุ่มอาชีพเกษตรกร เนื่องจากพื้นที่จังหวัดชลบุรีบางแห่ง เป็นพื้นที่เกษตรกรรม ฉะนั้นการศึกษาเจาะจงกลุ่มอาชีพ จะทำให้สามารถเข้าถึงปัญหาและนำผลที่ได้ไปปรับใช้ได้จริง

### เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2560). *อนามัยแม่และเด็ก*, สืบค้นจาก <http://hdcservice.moph.go.th>.  
ไชยชนะ จันทอรารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก. (2558). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจใจการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 8(2) : 25-39.

- พิบูล รัตถาพิมพ์, ชื่นจิตร โพธิ์ศัพท์สุข และมุกดา หนุ่ยศรี. (2556). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดอุดรธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*, 1(5), 1-12.
- พูลสุข นิลกิจศรานนท์. (2541). ธุรกิจโรงแรมเอกชน. *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2561-2563*, (1), 1-10.
- ภัทรีญา นามเจริญ. (2557). การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เรณู ศรีสุข. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาฝากครรภ์ครั้งแรกภายใน 12 สัปดาห์ของหญิงตั้งครรภ์ที่มาฝากครรภ์ในสถานบริการเขตอำเภอพนัสนิคม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- โรงพยาบาลชลบุรี. (2562). ผลการดำเนินงานโรงพยาบาลชลบุรี 2562, สืบค้นจาก [http://bie.moph.go.th/e-insreport/file\\_province/6-9-1-2019-01-16-03-25-03.pdf](http://bie.moph.go.th/e-insreport/file_province/6-9-1-2019-01-16-03-25-03.pdf)
- วิภาวี ชาดิษฐ์. (2559). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช จังหวัดสุพรรณบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- สรานันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 14(3), 159-169.
- สุกัญญา มีสามเสน วรณี เขาว์สุขุม และบุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์. (2556). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. *มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 7(1), 35-47
- สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2558). ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานจังหวัดชลบุรี. (2561). *แผนพัฒนาจังหวัดชลบุรี 4 ปี (2561-2564) ฉบับ พ.ศ. 2561*, สืบค้นจาก [www.chonburi.go.th](http://www.chonburi.go.th)
- สำนักงานสถิติ จังหวัดชลบุรี. (2561). *รายงานสถิติจังหวัดชลบุรี 2560*, สืบค้นจาก [chonburi.nhso.go.th](http://chonburi.nhso.go.th)
- โสภิตา ชันแก้ว. (2546). การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดชลบุรี. (2560). *รายงานการฝากครรภ์ พ.ศ. 2557- 2560. (พิมพ์ครั้งที่1) กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.*
- ศศิธร เลิศล้ำ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- Ching – Sheng Chang, Su – Yueh Chen and Yi – Ting Lan. (2556). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal – based medical service encounters. *Journal BMC Health service Research*, 13(1), 1-11.