



Service Quality Influencing Patient Satisfaction at Luang Prabang Provincial Hospital

Vone KANMANY¹, Soulideth Keoboulapheth², and Sommay Silivanh³

Organization of Resources Management, Research and Academic Services Office, Souphanouvong University, Lao PDR

Abstract

¹Correspondence: Vone KANMANY, Luang Prabang Provincial Public Health Department, Lao PDR, Tel: +856 20 5504 2890, Email: kanmany_vone@yahoo.com

²Department of Education and Sport of Luang Prabang Province, Lao PDR

³Research and Academic Services Office, Souphanouvong University, Lao PDR

Submitted: August 10, 2024

Revised: September 29, 2024

Accepted: October 14, 2024

The objective of this research were to study 1) the attitude of the patient toward service quality at the Luang Prabang provincial Hospital, and 2) The service quality influencing patient satisfaction at Luang Prabang Provincial Hospital. The participants of this study were 385 patients; these covered the patient and their relatives who received services at the Luang Prabang provincial Hospital. The research used the questionnaire as a tool to collect data. Data were analyzed by calculating mean, standard deviation, analyze the relationship of variables and analyze the multiple regression.

The findings indicated that

1) the attitude of the patient toward service quality at the Luang Prabang provincial Hospital found that a high level such as well diagnosis, well convenience, well and quick treatment, well cleanness, for the well hospitality was a median level.

2) The service quality well cleanliness factor, well convenience, and well and quick treatment influencing patient satisfaction at Luang Prabang Provincial Hospital.

Key words: *SERVQUAL, Service quality, patient satisfaction*

1. ພາກສະເໜີ

ນະໂຍບາຍ ຂອງລັດຖະບານ ກ່ຽວກັບວຽກງານຮັກສາສຸຂະພາບ, ລັດ ໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ປັບປຸງວຽກງານປິ່ນປົວໃຫ້ມີຄຸນນະພາບ ແລະ ສະໜອງບໍລິການດ້ານສາທາລະນະສຸກ ໃຫ້ທົ່ວເຖິງຕາມແຜນປະຕິຮູບວຽກງານສາທາລະນະສຸກ ແລະ ແຜນຍຸດທະສາດກ່ຽວກັບການປິ່ນປົວໃນແຕ່ລະໄລຍະ, ສົ່ງເສີມການບໍລິການປິ່ນປົວໃຫ້ມີຄຸນນະພາບໂດຍສົມທົບກັບການແພດທີ່ທັນສະໄໝ ແລະ ການແພດພື້ນເມືອງ ແນໃສ່ເຮັດໃຫ້ພົນລະເມືອງມີສຸຂະພາບດີ, ແຂງແຮງ, ລັດສົ່ງເສີມວຽກງານປິ່ນປົວດ້ວຍງົບປະມານ, ພາຫະນະ, ອຸປະກອນ, ປະກອບບຸກຄະລາກອນເຂົ້າວຽກງານສາທາລະນະສຸກຢ່າງເໝາະສົມ ແລະ ປະຕິບັດນະໂຍບາຍປິ່ນປົວບໍ່ເສຍຄ່າ ຫຼື ເສຍຄ່າຕາມລະບຽບການ ເພື່ອສົ່ງເສີມໃຫ້ທຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ, ທຸກພາກສ່ວນເສດຖະກິດທັງພາຍໃນ ແລະ ຕ່າງປະເທດ ປະກອບສ່ວນສະໜອງອຸປະກອນ, ເຄື່ອງມືການແພດທີ່ທັນສະໄໝໃສ່ໂຮງໝໍຂອງລັດຢ່າງມີຈຸດສຸມ ແລະ ລົງທຶນໃສ່ບໍລິການດ້ານສຸຂະພາບໃນທຸກຂັ້ນໃຫ້ມີຄຸນນະພາບ (ກົດໝາຍ ວ່າດ້ວຍການປິ່ນປົວ, 2014).

ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ ໄດ້ອອກນະໂຍບາຍວ່າດ້ວຍການຮັບຮອງຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການສຸຂະພາບ ຂອງສະຖານທີ່ບໍລິການສຸຂະພາບທຸກຂັ້ນ, ທຸກລະດັບໃນ ສປປ ລາວ ຂຶ້ນໂດຍການເອົາໃຈໃສ່ຢ່າງເປັນເຈົ້າການຂອງກົມປິ່ນປົວ ແລະ ການມີສ່ວນຮ່ວມທີ່ສໍາຄັນຂອງບັນດາວິຊາການຈາກຫ້ອງການກະຊວງ, ບັນດາກົມມະຫາພາກ, ສະຖາ

ບັນ, ມະຫາວິທະຍາໄລ, ໂຮງໝໍ ແລະ ສູນປິ່ນປົວທີ່ກ່ຽວຂ້ອງພາຍໃນກະຊວງສາທາລະນະສຸກ ພ້ອມທັງການຖອດຖອນ ແລະ ແລກປ່ຽນບົດຮຽນຈາກຕ່າງປະເທດ, ອົງການຈັດຕັ້ງສາກົນຕ່າງໆເປັນຢ່າງດີ. ການອອກນະໂຍບາຍນີ້ກໍ່ແມ່ນບາດກ້າວໜຶ່ງ ໃນການປະຕິຮູບ ແຜນງານປິ່ນປົວ ແລະ ມີຄວາມຄາດຫວັງເພື່ອສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງ ແລະ ຄວາມສາມາດດານບໍລິການຂອງສະຖານທີ່ບໍລິການປິ່ນປົວຂັ້ນຕ່າງໆໃຫ້ມີຄຸນນະພາບດີຂຶ້ນເທົ່າທຽມກັບພູມິພາກ ແລະ ສາ ກົນ. ຫວັງຢ່າງຍິ່ງວ່ານະໂຍບາຍນີ້ຈະກາຍເປັນເຄື່ອງມືໃນການຫວັດແທກຄຸນນະພາບການບໍລິການສຸຂະພາບທີ່ສໍາຄັນໃນການດໍາເນີນວຽກງານການບໍລິການປິ່ນປົວທີ່ມີຄຸນນະພາບທີ່ດີຢ່າງເປັນລະບົບ ເພື່ອບັນລຸຕາມແຜນພັດທະນາສາ ທາລະນະສຸກໃນໄລຍະໃໝ່ ແລະ ປະກອບສ່ວນລົບລ້າງຄວາມທຸກຍາກທີ່ລັດຖະບານໄດ້ວາງອອກ (ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ, 2016). ເປົ້າໝາຍສູງສຸດຂອງການປັບປຸງຄຸນນະພາບຂອງສະຖານທີ່ບໍລິການສາທາລະນະສຸກໂດຍຜ່ານການຈັດຕັ້ງນະໂຍບາຍ 5 ດີ 1 ພໍໃຈ ແມ່ນເພື່ອປັບປຸງຜົນຮັບດ້ານສຸຂະພາບຂອງປະຊາຊົນໃນ ສປປ ລາວ, ເຊິ່ງຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການສຸຂະພາບກໍ່ແມ່ນໜຶ່ງຜົນຮັບທີ່ນອນໃນກອບແຜນວຽກເພາະວ່າມັນມີຄຸນຄ່າຕໍ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ພາຍໃນຕົວມັນເອງ. ພ້ອມກັນນັ້ນ, ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການຍັງສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ແລະ ຄວາມໄວ້ວາງໃຈຕໍ່ລະບົບສາທາລະນະສຸກ, ເຊິ່ງມີຜົນກະທົບອັນເປັນພື້ນຖານຕໍ່ວິທີການຂອງລະບົບສາທາລະນະສຸກພາຍໃນ

ປະເທດໃນການໃຫ້ບໍລິການຕໍ່ຜູ້ຊົມໃຊ້. 5 ຕື້ 1 ພໍ່ໃຈ ແມ່ນຂະບວນການຂອງການປັບປຸງຄຸນນະພາບຂອງສະຖານທີ່ບໍລິການສາທາລະນະສຸກ (ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ, 2021).

ຄຸນນະພາບການບໍລິການສຸຂະພາບເປັນວຽກງານໜຶ່ງທາງດ້ານຍຸດທະສາດການເບິ່ງແຍງສຸຂະພາບໄດ້ມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບມາດຕະຖານຕ່າງໆ ໃຫ້ມີຄວາມປອດໄພ, ມີປະສິດທິຜົນ, ປະສິດທິພາບ, ຖືກຕ້ອງຕາມເວລາ, ມີຄວາມເທົ່າທຽມກັນ, ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້, ເອົາຄືນເຈັບເປັນໃຈກາງ, ມີການນໍາໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີທີ່ເໝາະສົມ ແລະ ມີຜົນໄດ້ຮັບທາງດ້ານສຸຂະພາບໃນທາງທີ່ດີ, ໄດ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີໂດຍພະນັກງານສາທາລະນະສຸກໃນສະພາບແວດລ້ອມທີ່ເອື້ອອໍານວຍຕໍ່ໜ້າທີ່ວຽກງານ (ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ, 2019).

ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ເປັນໂຮງໝໍຂອງລັດຂະໜາດໃຫ່ຍ ຕັ້ງຢູ່ໃນເຂດພາກເໜືອຂອງ ສປປ ລາວ, ມີພະນັກງານ-ລັດຖະກອນປະມານ 270 ຄົນ ແລະ ອາສາສະມັກ 100 ກ່ວາຄົນ, ມີຄວາມມຸ່ງໝັ້ນທາງດ້ານການບໍລິການທີ່ມີຄຸນນະພາບ ເພື່ອໃຫ້ໂຮງໝໍມີຄວາມໄດ້ປຽບໃນການແກ້ໄຂແຍ້ງແຂ່ງຂັນ ແລະ ຮອງຮັບຄືນເຈັບເຂົ້າມາບໍລິການໃຫ້ຫຼາຍຂຶ້ນເລື້ອຍໆໃນແຕ່ລະວັນ, ທີ່ຜ່ານມາເຫັນໄດ້ວ່າ ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຕົວເລກຍັງຂຶ້ນ-ລົງບໍ່ປົກກະຕິ, ມີບັນຫາທາງດ້ານຄຸນນະພາບໃຫ້ບໍລິການ ເຊິ່ງເປັນສິ່ງທ້າທາຍຫຼາຍຕໍ່ຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ພະນັກງານທາງການແພດທຸກຄົນ. ສະນັ້ນ, ຄຸນນະພາບເປັນວຽກທີ່ມີຄວາມສໍາຄັນສິ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ທີ່ມາຮັບບໍລິການຢູ່ໃນໂຮງໝໍ, ການບໍລິການທີ່ມີຄຸນນະພາບເປັນສິດທິຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ເປັນຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຜູ້ບໍລິຫານ, ພະນັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ທາງການແພດທຸກຄົນ (ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ, 2019). ການຄົ້ນຄວ້າໃນຄັ້ງນີ້ໄດ້ນໍາໃຊ້ແບບທົດລອງຂອງ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) ເຊິ່ງເປັນເຄື່ອງມືທີ່ນິຍົມໃຊ້ໃນການປະເມີນຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ມານໍາໃຊ້ໃນການບໍລິການຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຢູ່ທີ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ເພື່ອນໍາເອົາຜົນການຄົ້ນຄວ້າທີ່ໄດ້ມາໄປໃຊ້ເປັນແນວທາງໃນການປັບປຸງ ແລະ ພັດທະນາການໃຫ້ບໍລິການພາຍໃນອົງກອນໂດຍຜ່ານຂະບວນການບໍລິຫານຈັດການດ້ານຕ່າງໆ, ເປົ້າໝາຍຫຼັກຂອງໂຮງໝໍ ບໍ່ພຽງແຕ່ຕອບສະໜອງການບໍລິການເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ຕ້ອງຕອບສະໜອງໃຫ້ເໝືອຄວາມຄາດຫວັງຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ. ຖ້າໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ສາມາດປັບປຸງຄຸນນະພາບຂອງການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການສໍາເລັດ ຈະເຮັດໃຫ້ໂຮງໝໍມີຄວາມພ້ອມ ແລະ ມີຄວາມເຂັ້ມແຂງພຽງພໍ ເພື່ອເພີ່ມປະສິດທິພາບໃນການຮັກສາບັນເທີງດູແລສຸ ຂະພາບຂອງພໍ່ແມ່ປະຊາຊົນໃຫ້ດີຂຶ້ນເລື້ອຍໆ.

ສະນັ້ນ, ຈາກຄວາມເປັນມາ ແລະ ຄວາມສໍາຄັນຂອງບັນຫາ ທີ່ໄດ້ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ ຈຶ່ງເປັນແຮງຈູງໃຈໃຫ້ຜູ້ຄົນຄວ້າ ມີຄວາມສົນໃຈ

ຢາກຈະຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ເພື່ອຈະໄດ້ນໍາເອົາຜົນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ນໍາໄປປັບປຸງ ແລະ ແກ້ໄຂສິ່ງທີ່ເປັນຂໍ້ຄົງຄ້າງນັ້ນ ໃຫ້ມີການປ່ຽນແປງ ແລະ ພັດທະນາໄປໃນທາງທີ່ດີຂຶ້ນ, ເຮັດໃຫ້ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ນັບມື້ນັບດີຍິ່ງຂຶ້ນ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບການບໍລິການ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ເຂົ້າມາຮັບການບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ນັບມື້ເພີ່ມຫຼາຍຂຶ້ນຕໍ່ມ.

ການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ມີຈຸດປະສົງເພື່ອ 1) ສຶກສາລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແລະ 2) ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ.

2. ວິທີການການຄົ້ນຄວ້າ

ການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າໃນຄັ້ງນີ້ ແມ່ນສຶກສາກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການທີ່ສິ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ທີ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ, ເປັນການສຶກສາແບບປະລິມານ (Quantitative research) ເພື່ອເກັບຂໍ້ມູນຕ່າງໆ ໃຫ້ໄດ້ຕາມຈຸດປະສົງຂອງການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າ.

2.1 ການເລືອກກຸ່ມຕົວຢ່າງ (Selection of Sampling)

ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນຄົນເຈັບ, ຍາດພີ່ນ້ອງຄົນເຈັບ ແລະ ປະຊາຊົນທົ່ວໄປ ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ທີ່ມີອາຍຸ 15 ປີຂຶ້ນໄປ ແລະ ສາມາດໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມື ໃນການໃຫ້ຂໍ້ມູນຕົວຈິງໄດ້, ເນື່ອງຈາກວ່າບໍ່ຮູ້ປະຊາກອນທີ່ແນ່ນອນ. ດັ່ງນັ້ນ, ຈຶ່ງຄໍານວນຫາຂະໜາດຕົວຢ່າງ ຈາກສູດຄໍານວນ (Cochran, 1953) ໂດຍໃຫ້ຄ່າຄວາມຜິດດ່ຽງ 5% ລະດັບຄວາມເຊື່ອຫມັ້ນ 95%. ສະນັ້ນ, ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ຕ້ອງການໃຊ້ເຂົ້າໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ແມ່ນ 385 ຕົວຢ່າງ.

2.2 ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການເກັບຂໍ້ມູນ (Collection Tools)

ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ຜູ້ຄົນຄວ້າໄດ້ນໍາໃຊ້ແບບສອບຖາມ ທີ່ສ້າງຂຶ້ນມາເພື່ອເປັນເຄື່ອງມືໃນການເກັບກໍາຂໍ້ມູນນໍາມາວິເຄາະ ໂດຍປະກອບມີ ຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການ 5 ດ້ານ ໄດ້ແກ່: 1) ດ້ານການຕ້ອນຮັບດີ (Well hospitality) , 2) ດ້ານ ຄວາມສະອາດດີ (Well cleanliness), 3) ດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ (well convenience), 4) ດ້ານການບົ່ງມະຕິຄົນເຈັບຖືກຕ້ອງ ແລະ ຊັດເຈນດີ (Well accurate diagnosis) ແລະ 5) ດ້ານການປິ່ນປົວຄົນເຈັບຫາຍດີໄວ (Well and quick treatment) ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ (Customers satisfaction) ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ (Customers satisfaction).

ການກວດສອບຄວາມທ່ຽງ (Content Validity) ມີຜົນການທົດສອບ ໄດ້ຄ່າສໍາປະສິດຄວາມສອດຄ່ອງທັງໝົດຂອງແບບສອບຖາມ IOC = 0.97, ຄ່າຕັດຊະນີຄວາມສອດຄ່ອງ ທີ່ສາມາດໃຊ້ໄດ້ແມ່ນຕ້ອງມີຄ່າຕັ້ງແຕ່ 0.50- 1.00 ຈຶ່ງຖືວ່າ ແບບສອບຖາມນີ້ ສາມາດໄປທົດລອງໃຊ້ໄດ້ ແຕ່ຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງຕາມຄໍາແນະນໍາຂອງຜູ້ຊ່ຽວຊານ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ແບບສອບຖາມທີ່ດີ (Polit & Beck, 2006).

ການທົດສອບຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງແບບສອບຖາມ (Reliability) ຜົນການທົດສອບພົບວ່າ ໄດ້ຄ່າສໍາປະສິດອານາ $\alpha = 0.98$, ໂດຍໃຊ້ສະຖິຕິ ແລະ ພິຈາລະນາຈາກຄ່າສໍາປະສິດ α ຂອງຄອນບາດ (Cronbach's Alpha Coefficient) ຂອງຄໍາຖາມໃນແຕ່ລະດ້ານ ທີ່ມີຄ່າເທົ່າກັບ 0.8 ຫຼື 80% ຂຶ້ນໄປ ສະແດງວ່າ ແບບສອບຖາມທີ່ຈະນໍາໄປໃຊ້ກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງເປົ້າໝາຍ ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ແລະ ສາມາດນໍາແບບສອບຖາມໄປເກັບກໍາຂໍ້ມູນກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງຈິງໄດ້ (Nunnally, 1978).

2.3 ການວິເຄາະຂໍ້ມູນ ແລະ ສະຖິຕິທີ່ໃຊ້ (Analysis of Data)

ການວິເຄາະຂໍ້ມູນໃນຄັ້ງນີ້ ແມ່ນໃຊ້ສະຖິຕິພັນລະນາ ເພື່ອຊອກຫາ ຄ່າສະເລ່ຍ, ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຖານ, ວິເຄາະຫາຄວາມສໍາພັນຂອງຕົວປ່ຽນ ແລະ ວິເຄາະການຖົດຖອຍແບບພະຫຸຄຸນ ໂດຍນໍາໃຊ້ Program SPSS version 24.

3. ຜົນໄດ້ຮັບ

3.1 ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ທີ່ມີຕໍາລະນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ

1) ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ຄຸນນະພາບດ້ານການຕ້ອນຮັບດີ (Well Hospitality) ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າສະເລ່ຍ $\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.36$. ເມື່ອພິຈາລະນາແລ້ວ ເຫັນວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍໄດ້ແກ່ ພະນັກງານແພດໃສ່ຊຸດເຄື່ອງແບບ ແລະ ມີປ້າຍຊື່ຕິດເວລາປະຕິບັດໜ້າທີ່ ມີ $\bar{X} = 3.69$ ແລະ $SD = 0.53$ ແລະ ມີຕາຕະລາງແພດຍາມຢູ່ຫ້ອງລໍຖ້າກວດ ມີ $\bar{X} = 3.66$ ແລະ $SD = 0.56$; ສ່ວນຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ພະນັກງານແພດໄດ້ແນະນໍາຕົນເອງ ມີ $\bar{X} = 3.45$ ແລະ $SD = 0.67$, ພະນັກງານແພດພັງຄົນເຈັບດ້ວຍຄວາມໃສ່ໃຈ (ງົກຫົວ, ບໍ່ຕັດຄວາມ) ມີ $\bar{X} = 3.35$ ແລະ $SD = 0.60$, ໂຮງໝໍມີຕັ້ງນັ່ງລໍຖ້າພຽງພໍສໍາລັບຄົນເຈັບ ແລະ ຍາດພິນ້ອງຄົນເຈັບ ມີ $\bar{X} = 3.29$ ແລະ $SD = 0.53$, ໂຮງໝໍມີໄມ ມີລໍາໂພງຮຽກເອີ້ນຊື່ຄົນເຈັບ ມີ $\bar{X} = 3.24$ ແລະ $SD = 0.54$, ພະນັກງານແພດ ເວົ້າຈາສຸພາບອ່ອນໂຍນ ເຮັດໃຫ້ທ່ານໝັ້ນໃຈຕໍ່ການ

ບໍລິການ ມີ $\bar{X} = 2.69$ ແລະ $SD = 0.53$ ແລະ ພະນັກງານຕ້ອນຮັບດ້ວຍໃບໜ້າຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ມີ $\bar{X} = 2.54$ ແລະ $SD = 0.53$.

2) ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມສະອາດດີ (Well Cleanness) ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ມີ $\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.37$. ເມື່ອພິຈາລະນາແລ້ວ ເຫັນວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ໄດ້ແກ່ ມີຖັງຂີ້ເຫຍື້ອຢູ່ແຕ່ລະຈຸດ ແລະ ມີຝາປິດ ມີ $\bar{X} = 3.78$ ແລະ $SD = 0.52$ ແລະ ພະນັກງານແພດນຸ່ງເຄື່ອງສະອາດ ແລະ ເປັນລະບຽບດີ ມີ $\bar{X} = 3.77$ ແລະ $SD = 0.47$. ສ່ວນຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ມີສະບູ ຫຼື ຢາຂ້າເຊື້ອສໍາລັບລ້າງມື ມີ $\bar{X} = 3.42$ ແລະ $SD = 0.79$, ຫ້ອງນອນຄົນເຈັບ ມີຄວາມສະອາດດີ ມີ $\bar{X} = 3.40$ ແລະ $SD = 0.60$ ແລະ ມີຫ້ອງນໍ້າສໍາລັບຄົນເຈັບ ທີ່ສະອາດດີ ມີ $\bar{X} = 3.25$ ແລະ $SD = 0.56$.

3) ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ (Well Convenience) ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ມີ $\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.52$. ເມື່ອພິຈາລະນາແລ້ວເຫັນວ່າ ເຫັນວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ໄດ້ແກ່ ມີປ້າຍບອກທິດທາງໄປແຕ່ລະຂະແໜງການ ມີ $\bar{X} = 4.21$ ແລະ $SD = 0.78$ ແລະ ໂຮງໝໍມີການຈັດສັນບ່ອນຈອດລົດ ມີ $\bar{X} = 4.15$ ແລະ $SD = 0.76$. ສໍາລັບຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ມີຫ້ອງນອນຄົນເຈັບຫຼາຍລະດັບໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ມີຄວາມພຽງພໍສໍາລັບຄົນເຈັບ ມີ $\bar{X} = 3.44$ ແລະ $SD = 0.61$, ໂຮງໝໍມີຄວາມປອດໄພດີ ມີ $\bar{X} = 3.40$ ແລະ $SD = 0.59$, ມີຕຽນນອນພຽງພໍ ແລະ ໃຊ້ງານໄດ້ ມີ $\bar{X} = 3.39$ ແລະ $SD = 0.62$, ມີສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກໃນຫ້ອງນອນຄົນເຈັບ ເຊັ່ນ: ແອ ຫຼື ພັດລິມ, ໂທລະພາບ, ຕູ້ນໍ້າເຢັນ-ຮ້ອນ, ຕູ້ໃສ່ເຄື່ອງ, ຕູ້ເຢັນ, ຫ້ອງນໍ້າທີ່ສະອາດ, ... ມີ $\bar{X} = 3.28$ ແລະ $SD = 0.62$ ແລະ ມີຕູ້ນໍ້າດື່ມເຢັນ-ຮ້ອນບໍລິການ ມີ $\bar{X} = 3.11$ ແລະ $SD = 0.71$.

4) ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ຄຸນນະພາບດ້ານການບົ່ງມະຕິຄົນເຈັບຖືກຕ້ອງ ແລະ ຊັດເຈນດີ (Well Diagnosis) ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ມີ $\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.46$. ເມື່ອພິຈາລະນາແລ້ວເຫັນວ່າ ເຫັນວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ໄດ້ແກ່ ພະນັກງານແພດໄດ້ຄໍານຶງເຖິງສິດທິຂອງຄົນ

ເຈັບ ສາມາດຮັກສາຄວາມລັບ ຫຼື ສິ່ງທີ່ບໍ່ຢາກເປີດເຜີຍຂອງຄົນເຈັບໄດ້ ມີ $\bar{X} = 4.12$ ແລະ $SD = 0.75$ ແລະ ພະນັກງານແພດອະທິບາຍຂັ້ນ ຕອນການປິ່ນປົວ, ມີທາງເລືອກປິ່ນປົວໃຫ້ກັບຄົນເຈັບ ມີ $\bar{X} = 4.03$ ແລະ $SD = 0.77$, ແພດໝໍໄດ້ກວດດ້ວຍເຄື່ອງມືທັນສະໄໝ (ກວດ ເລືອດ, ຊ່ອງລັງສີ, ເອໂກ) ມີ $\bar{X} = 3.96$ ແລະ $SD = 0.65$ ແລະ ແພດໝໍ ໄດ້ກວດ ບິ່ງມະຕິຊັດເຈນ ແລະ ປິ່ນປົວກົງກັບບັນຫາຂອງ ຄົນເຈັບ ມີ $\bar{X} = 3.83$ ແລະ $SD = 0.54$.

5) ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງ ຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ຄຸນນະພາບດ້ານການປິ່ນປົວຄົນເຈັບຫາຍດີໄວ (Well and Quick Treatment) ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄຸນນະພາບໃນການ ໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ມີ $\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.43$. ເມື່ອ ພິຈາລະນາແລ້ວເຫັນວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນ ລະດັບຫຼາຍ ໄດ້ແກ່ ແພດໝໍປິ່ນປົວ ນາໃຊ້ຢາສົມເຫດສົມຜົນ ມີ $\bar{X} = 4.09$ ແລະ $SD = 0.71$ ແລະ ແພດໝໍປິ່ນປົວຕາມອາການ ຫຼື ຕາມຜົນ ວິເຄາະ ມີ $\bar{X} = 4.04$ ແລະ $SD = 0.66$, ຄົນເຈັບມີຄວາມປອດໄພດີ ມີ $\bar{X} = 4.01$ ແລະ $SD = 0.65$ ແລະ ແພດໝໍມີຄວາມຮູ້ຄວາມ ສາມາດ ແລະ ເປັນມີອາຊີບໃນການປິ່ນປົວ ມີ $\bar{X} = 3.95$ ແລະ $SD = 0.66$. ສໍາລັບຂໍ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ຄົນເຈັບໄດ້ຮັບຢາຕາມການບິ່ງມະຕິພະຍາດ ມີ $\bar{X} = 2.58$ ແລະ $SD = 0.49$.

ສະຫຼຸບແລ້ວ, ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ຄຸນນະພາບໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີ ຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ມີ $\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.36$. ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະຂໍ້ແລ້ວເຫັນວ່າ ເຫັນວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີ ຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ໄດ້ແກ່ ດ້ານ ການບິ່ງມະຕິຄົນເຈັບຖືກຕ້ອງ ແລະ ຊັດເຈນດີ (Well Diagnosis) ມີ $\bar{X} = 3.92$ ແລະ $SD = 0.46$, ດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ ບໍລິການ (Well Convenience) ມີ $\bar{X} = 3.78$ ແລະ $SD = 0.52$, ດ້ານການປິ່ນປົວຄົນເຈັບຫາຍດີໄວ (Well and Quick Treatment) ມີ $\bar{X} = 3.77$ ແລະ $SD = 0.43$ ແລະ ດ້ານຄວາມສະອາດດີ (Well Cleanness) ມີ $\bar{X} = 3.61$ ແລະ $SD = 0.37$. ສໍາລັບຂໍ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບ ໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ດ້ານການຕ້ອນຮັບດີ (Well Hospitality) ມີ $\bar{X} = 3.33$ ແລະ $SD = 0.36$.

3.2 ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ

ຈາກວິເຄາະຂໍ້ມູນພົບວ່າ ຄ່າສໍາປະສິດສະຫະສໍາພັນ ຂອງຕົວ ປ່ຽນອິດສະຫຼະແຕ່ລະຄ່າ ມີຄ່ານ້ອຍກວ່າ 0.8, ສະແດງວ່າ ຕົວປ່ຽນ ອິດສະຫຼະຂອງສົມຜົນໃນແບບຈໍາລອງຂອງການຄົ້ນຄວ້າບໍ່ມີບັນຫາ ພະຫຸສໍາພັນ ຂອງຕົວປ່ຽນອິດສະຫຼະ (Multi-collinearity). ສະນັ້ນ, ປັດໄຈດ້ານການຕ້ອນຮັບດີ (X_1), ຄວາມສະອາດດີ (X_2), ປັດໄຈດ້ານ ຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ (X_3), ປັດໄຈດ້ານການບິ່ງມະຕິ ຄົນເຈັບຖືກຕ້ອງ ແລະ ຊັດເຈນດີ (X_4) ແລະ ປັດໄຈດ້ານການປິ່ນປົວ ຄົນເຈັບຫາຍດີໄວ (X_5) ໄປປະເມີນສົມຜົນການຖືດຖອຍແບບຈໍາລອງ ສົມຜົນການຖືດຖອຍແບບພະຫຸພົດ ດ້ວຍວິທີຂອງ Stepwise ເພື່ອ ພະຍາກອນປັດໄຈຄຸນນະພາບການບໍລິການ ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ.

ຜົນການວິເຄາະການຖືດຖອຍພະຫຸຄຸນ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ ບໍລິການຂອງ ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ ມາໃຊ້ບໍລິການ ພົບວ່າ ຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມສະອາດດີ, ຄຸນນະພາບດ້ານ ຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານການປິ່ນປົວຄົນເຈັບ ຫາຍດີໄວ ແມ່ນມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ດ້ວຍລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ. ໃນນັ້ນ ຄຸນນະພາບດ້ານຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມສະອາດດີ ແມ່ນມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງ ພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊິ່ງມີຄ່າສໍາປະສິດການຖືດຖອຍເທົ່າກັບ 0.357, ຕໍ່ມາແມ່ນດ້ານ ຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າສໍາປະສິດການຖືດຖອຍ ເທົ່າກັບ 0.129 ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນ ດ້ານການປິ່ນປົວຄົນເຈັບຫາຍດີ ໄວ ມີຄ່າສໍາປະສິດການຖືດຖອຍເທົ່າກັບ 0.132.

ສະນັ້ນ, ຈຶ່ງສາມາດນໍາເອົາຄ່າສໍາປະສິດການຖືດຖອຍພະຫຸຄຸນ ຂອງຕົວປ່ຽນພະຍາກອນ ທີ່ມາຂຽນເປັນສົມຜົນພະຍາກອນ ຄວາມ ເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ (Y) ໃນ ຮູບແບບຄະແນນດິບ ຈະໄດ້ສົມຜົນການຖືດຖອຍແບບພະຫຸຄຸນ ດັ່ງນີ້:

$$Y = 1.107 + 0.357X_2 + 0.129X_3 + 0.132X_5$$

ສົມຜົນພະຍາກອນ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ (Y) ໃນຮູບແບບຄະແນນມາດຖານ ຈະ ໄດ້ສົມຜົນການຖືດຖອຍແບບພະຫຸຄຸນ ດັ່ງນີ້:

$$Y' = 0.362 X_2 + 0.183X_3 + 0.155X_5$$

ສະນັ້ນ, ຜົນການທົດສອບຄ່າ Sig ມີຄ່ານ້ອຍກວ່າລະດັບ ຄວາມສໍາຄັນ 0.05 ໝາຍຄວາມວ່າ ຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມສະອາດດີ, ຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານການ ປິ່ນປົວຄົນເຈັບຫາຍດີໄວ ແມ່ນມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ. ເມື່ອພິຈາລະນາຕົວປ່ຽນ ອິດສະຫຼະ ທີ່ມີອໍານາດໃນການພະຍາກອນ ແລະ ສາມາດອະທິບາຍ ຄວາມປ່ຽນແປງ ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄວາມ

ເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງຂອງ ໄດ້ ເຖິງ 38.30%.

4. ວິພາກຜົນ

4.1 ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບ ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ

1) ຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານການຕ້ອນຮັບດີ ໂດຍລວມແລ້ວແມ່ນມີ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເນື່ອງຈາກວ່າ ພະນັກງານ ແພດບໍ່ຄ່ອຍໄດ້ແນະນຳຕົນເອງ, ພະນັກງານແພດຮັບຟັງຄືນເຈັບດ້ວຍ ຄວາມໃສ່ໃຈ (ງົກຫົວ, ບໍ່ຕັດຄວາມ) ເປັນບາງຄັ້ງ, ໂຮງໝໍຍັງມີຕັ້ງນັ່ງລໍ ຖ້າບໍ່ພຽງພໍສຳລັບຄືນເຈັບ ແລະ ຍາດພີ່ນ້ອງຄືນເຈັບ, ໂຮງໝໍຍັງບໍ່ຄ່ອຍ ມີໄມ ມີລຳໂພງຮຽກເອີ້ນຊື່ຄືນເຈັບ, ການເວົ້າຈາຂອງພະນັກງານແພດ ບໍ່ຄ່ອຍສຸພາບອ່ອນໂຍນປານໃດ, ເຮັດໃຫ້ຄືນເຈັບບໍ່ຄ່ອຍໝັ້ນໃຈຕໍ່ ການບໍລິການ ແລະ ການຕ້ອນຮັບຂອງພະນັກງານທີ່ຍັງເຮັດສິໜ້າບໍ່ ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ເຊິ່ງຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Chanchang, (2013) ທີ່ມີຜົນການຄົ້ນຄວ້າ ພົບວ່າ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີພຶດຕິກຳບໍລິການ ໃນລະດັບດີ ເຊັ່ນ: ພະນັກງານແພດຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ສຸພາບຮຽບ ຮ້ອຍ ແລະ ຍັງຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Dawangpal & Phaktoop, (2017) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການບໍລິການພະຍາບານຕາມ ຄວາມຄາດຫວັງ ແລະ ການຮັບຮູ້ຂອງຄືນເຈັບປະກັນສັງຄົມ ໂຮງໝໍ ເອກະຊົນແຫ່ງໜຶ່ງ ໃນເຂດກຸງເທບມະຫານະຄອນ, ຜົນການຄົ້ນຄວ້າ ພົບວ່າ ຄືນເຈັບທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການມີຄວາມຄາດຫວັງຕໍ່ ດ້ານການໃຫ້ ຄວາມໝັ້ນໃຈຕໍ່ການບໍລິການຂອງພະນັກງານແພດ. ສຳລັບການໃຫ້ ບໍລິການດ້ານການຕ້ອນຮັບດີ ທີ່ມີຄຸນນະພາບຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ເນື່ອງ ຈາກພະນັກງານແພດໃສ່ຊຸດເຄື່ອງແບບ ແລະ ມີປ້າຍຊື່ຕິດເວລາ ປະຕິບັດໜ້າທີ່, ມີຕາຕະລາງແພດຍາມຢູ່ຫ້ອງລໍຖ້າກວດ, ພະນັກງານແ ພດບໍ່ຫຼີ້ນໂທລະສັບໃນໂມງເຮັດວຽກ, ພະນັກງານແພດອະທິບາຍຂັ້ນ ຕອນການບໍລິການ, ມີການແຈ້ງກົດລະບຽບໂຮງໝໍໃຫ້ຄືນເຈັບຮັບຮູ້ ແລະ ພະນັກງານແພດມີທັດສະນະຄະຕິທີ່ເໝາະສົມຕໍ່ຄືນເຈັບ ເຊິ່ງ ສອດຄ່ອງກັບ ໜຶ່ງໃນມາດຖານຂອງຄຸນນະພາບ 5 ດີ 1 ພໍໃຈ ຂອງ ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ, (2019) ທີ່ກ່າວວ່າ ການຕ້ອນຮັບດີ ໝາຍ ເຖິງພະນັກງານທາງການແພດທຸກຄົນຕ້ອນຮັບຄືນເຈັບໃນສະຖານທີ່ ບໍລິການສຸຂະພາບດ້ວຍຄວາມອົບອຸ່ນດີ, ມີຄວາມສຸພາບອ່ອນໂຍນໂອບ ເອື້ອອາລິ, ມີທັດສະນະຄະຕິໄປທິດທາງບວກ, ມີຄວາມຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມ ໃສ, ບໍ່ເລືອກໃຫ້ບໍລິການ ບໍລິການເທົ່າທຽມກັນ ແລະ ມີຄວາມປານີ ປານອມ ແລະ ສອດຄ່ອງກັບທິດສະດີ SERVQUAL ຂອງ Parasuraman et al., (1988) ຊຶ່ງໄດ້ກ່າວເຖິງເກນວັດແທກຄຸນ ນະພາບການບໍລິການທັງ 5 ບັດ ໄຈ ໄດ້ແກ່: 1) ຄວາມເປັນຮູບປະທຳ ຂອງການບໍລິການ, 2) ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໃນການໃຫ້ບໍລິການ, 3) ການ ຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ, 4) ການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈແກ່ຜູ້ຮັບ ບໍລິການ ແລະ 5) ການເຂົ້າເຖິງຈິດໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ.

2) ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານຄວາມສະອາດດີ ຂອງໂຮງ ໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບມີຄຸນນະພາບດີຫຼາຍ ເນື່ອງຈາກວ່າ ໂຮງໝໍມີຖັງຂີ້ເຫຍື້ອຢູ່ແຕ່ລະຈຸດ ແລະ ມີຝາປິດ, ພະນັກ ງານແພດນຸ່ງເຄື່ອງສະອາດ ແລະ ເປັນລະບຽບດີ, ບໍ່ມີສິ່ງເສດເຫຼືອຊະ ຊາຍຢູ່ພື້ນໂຮງໝໍ, ໂຮງໝໍມີພະນັກງານທຳຄວາມສະອາດປະຈຳແຕ່ລະ ຈຸດ, ພື້ນທາງຢ່າງ ພື້ນຫ້ອງໂຮງໝໍ ບໍ່ມີກິ່ນຄາວສາບ, ບໍ່ມີໄຍແມງມຸມຢູ່ ຕາມຝາ ແພດານ, ພື້ນຫ້ອງສະອາດດີ, ໂຮງໝໍມີຖັງແຍກຂີ້ເຫຍື້ອແຕ່ລະ ປະເພດ, ມີອ່າງລ້າງມືຈັດວາງໄວ້ຢູ່ແຕ່ລະຈຸດ, ມີໂພສເຕີ ບອກວິທີການ ລ້າງມືຕິດໄວ້ຕໍ່ໜ້າອ່າງລ້າງມືແຕ່ລະບ່ອນ, ມີຕຽນອນຄືນເຈັບສະອາດ ບໍ່ມີຄາບເລືອດ ຫຼື ສິ່ງເປີເປື້ອນອື່ນໆ, ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າ ຂອງ Chanchang, (2013) ທີ່ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການ ບໍລິການພະຍາບານ ຕາມການຮັບຮູ້ຂອງຄືນເຈັບ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຜູ້ ປ່ວຍພິເສດ ໂຮງໝໍຕະລາດ, ມີຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ສະຖານທີ່ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມ ເໝາະສົມຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ເຊັ່ນ: ສະຖານທີ່ ສະອາດ, ບໍ່ມີຝຸ່ນ ບໍ່ມີກິ່ນເໝັນ ແລະ ສອດຄ່ອງກັບ ໜຶ່ງໃນມາດຖານ ຂອງຄຸນນະພາບ 5 ດີ 1 ພໍໃຈ ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ, (2019) ທີ່ກ່າວ ວ່າ ຄວາມສະອາດດີ ໝາຍເຖິງເດີນບໍລິເວນທາງໃນ ແລະ ນອກໂຮງໝໍ ແລະ ສະຖານທີ່ບໍລິການສຸຂະພາບ ມີຄວາມສະອາດດີ ແນ່ໃສ່ເພື່ອ ຮັບປະກັນຄວາມປອດໄພຂອງການໃຫ້ບໍລິການສຸຂະພາບ, ພະນັກງານ ແພດໝໍທຸກຄົນນຸ່ງເຄື່ອງສຸພາບຮຽບຮ້ອຍ ສະອາດງາມຕາ, ປາສະຈາກ ເຊື້ອໂລກຕ່າງໆໃນບໍລິເວນສະຖານທີ່ບໍລິການ. ນອກຈາກນັ້ນ, ການ ບໍລິການໃນເລື່ອງຂອງສະບູ ຫຼື ຢາຂ້າເຊື້ອສຳລັບລ້າງມື ໃນໂຮງໝໍບໍ່ ຄ່ອຍມີປານໃດ, ຄວາມສະອາດຂອງຫ້ອງນອນຄືນເຈັບ ແລະ ຄວາມ ສະອາດ ຂອງຫ້ອງນ້ຳສຳລັບຄືນເຈັບ ກໍ່ບໍ່ຄ່ອຍສະອາດດີ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງ ກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Tharapan, (2018) ທີ່ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ແລະ ການບໍລິຫານຄວາມສຳພັນກັບຜູ້ຮັບ ບໍລິການ ທີ່ສິ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ຄວາມ ພັກດີ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍເອກະຊົນໃນ ແຂວງປະທຸມທານີ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ໂຮງໝໍເອກະຊົນໃນ ແຂວງປະທຸມທານີ ມີ ສະພາບແວດລ້ອມທີ່ສະອາດໃນລະດັບປານກາງເຊັ່ນກັນ.

3) ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ ຮັບບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີ ຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ເນື່ອງຈາກວ່າ ໂຮງ ໝໍມີປ້າຍບອກທິດທາງໄປແຕ່ລະຂະ ແໜງການ, ໂຮງໝໍມີການຈັດ ສັນບ່ອນຈອດລົດ, ໂຮງໝໍມີລີ້ຍູ່ສຳລັບຄືນເຈັບ, ມີປ້າຍຊື່ຂະແໜງ, ມີ ເບີຫ້ອງ, ມີເບີຕຽງ, ມີທ່ານໜ່ວຍຈຳການປົກກະຕິ, ແພດມີຄວາມພ້ອມ ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອຄືນເຈັບຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ຖືກຕ້ອງ, ສະຖານທີ່ບໍລິ ການມີພັດລົມ, ແພດແນະນຳ ແລະ ຕອບບັນຫາສຸຂະພາບຂອງຄືນເຈັບ ໄດ້ດີ, ໂຮງໝໍມີບັດຄິວໃຫ້ຄືນເຈັບມາລໍຖ້າກວດ, ມີຕາຕະລາງຍາມທ່ານ ໝໍ-ພະຍາບານ ຕິດຢູ່ໜ້າຫ້ອງຍາມ, ແພດເອົາໃຈໃສ່ ແລະ ບໍລິການ

ດ້ວຍຄວາມເຕັມໃຈ, ມີເບີໂທລະສັບທ່ານໝໍ ໄວ້ຕິດຕໍ່ເວລາສຸກເສີນ, ແພດເປີດໂອກາດໃຫ້ຄົນເຈັບຖາມບັນຫາຂໍ້ຂ້ອງໃຈຂອງຄົນເຈັບ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Tharapan, (2018) ທີ່ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄຸນະພາບການບໍລິການ ແລະ ການບໍລິຫານຄວາມສໍາພັນກັບຜູ້ຮັບບໍລິການ ທີ່ສິ່ງຜິດຕໍ່ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ຄວາມພັກດີ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍເອກະຊົນໃນ ແຂວງປະທຸມທານີ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຄົນເຈັບສ່ວນໃຫຍ່ມີຄວາມເຫັນໃນລະດັບຫຼາຍ ເນື່ອງຈາກໂຮງໝໍເອກະຊົນໃນ ແຂວງປະທຸມທານີ ມີສະຖານທີ່ໃຫ້ບໍລິການທີ່ສະດວກ ວ່ອງໄວ ແລະ ຫັນສະໄໝ, ພະນັກງານມີຄວາມເປັນມືອາຊີບໃນການໃຫ້ບໍລິການ, ພະນັກງານແພດມີການສອບຖາມຄົນເຈັບດ້ວຍຄວາມເຕັມໃຈ ແລະ ມີຄວາມພ້ອມທີ່ຈະໃຫ້ບໍລິການຕາມທີ່ຄົນເຈັບຕ້ອງການ ແລະ ຍັງສອດຄ່ອງກັບ ໜຶ່ງໃນມາດຖານຂອງຄຸນະພາບ 5 ດີ 1 ພໍໃຈ ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ (2019) ທີ່ກ່າວວ່າ ຄວາມສະດວກດີ ໝາຍເຖິງມີຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຄົນເຈັບໃນການເຂົ້າເຖິງການບໍລິການໄດ້ງ່າຍ, ອໍານວຍຄວາມສະດວກການໃຫ້ບໍລິການ, ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ, ລວມໄປເຖິງປ້າຍສັນຈອນບອກທິດທາງໃນແລະນອກ, ວັດຖຸອຸປະກອນຮັບໃຊ້ກຽມພ້ອມໃຊ້ງານ. ນອກຈາກນັ້ນ, ສໍາລັບຄຸນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການທີ່ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ຫ້ອງນອນຄົນເຈັບຍັງບໍ່ມີຫຼາຍລະດັບໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຍັງບໍ່ມີຄວາມພຽງພໍສໍາລັບຄົນເຈັບ, ຄວາມປອດໄພຂອງໂຮງໝໍຍັງບໍ່ທັນໄດ້ດີ, ຕຽງນອນຍັງບໍ່ພຽງພໍ, ສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກໃນຫ້ອງນອນຄົນເຈັບ ເຊັ່ນ: ແອຫຼີ ພັດລິມ, ໂທລະພາບ, ຕູ້ນໍ້າເຢັນ-ຮ້ອນ, ຕູ້ໃສ່ເຄື່ອງ, ຕູ້ເຢັນ, ຫ້ອງນໍ້າທີ່ສະອາດ, ແລະ ມີຕູ້ນໍ້າດື່ມເຢັນ-ຮ້ອນບໍລິການ ຍັງມີບໍ່ພຽງພໍ ແລະ ມີການເປ່ເພໃຊ້ງານບໍ່ໄດ້ຈໍານວນໜຶ່ງ ເຊິ່ງຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Ou-ngern & Visitmitikija, (2020) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ການພັດທະນາຄຸນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ ບາງປະກອກ 9 ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ໂດຍລວມຄຸນະພາບການບໍລິການ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຄວາມສໍາຄັນຫຼາຍ ເນື່ອງຈາກອາຄານສະຖານທີ່ສະອາດສວຍງາມ ເປັນລະບຽບ ອາກາດປອດໄປ່ງ, ຫ້ອງນໍ້າມີຄວາມສະອາດ.

4) ຄຸນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານການປິ່ນປົວຕິນເຈັບຖືກຕ້ອງ ແລະ ຊັດເຈນດີ (Well Diagnosis)ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄຸນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ເນື່ອງຈາກພະນັກງານແພດໄດ້ຄໍານຶງເຖິງສິດທິຂອງຄົນເຈັບ ສາມາດຮັກສາຄວາມລັບ ຫຼື ສິ່ງທີ່ບໍ່ຢາກເປີດເຜີຍຂອງຄົນເຈັບໄດ້, ພະນັກງານແພດອະທິບາຍຂັ້ນຕອນການປິ່ນປົວ ແລະ ມີທາງເລືອກປິ່ນປົວໃຫ້ກັບຄົນເຈັບ, ແພດໝໍໄດ້ກວດດ້ວຍເຄື່ອງມືທັນສະໄໝ (ກວດເລືອດ, ຊ່ອງລັງສີ, ເອໂກ່), ແພດໝໍໄດ້ກວດຮ່າງກາຍຄົນເຈັບ (ສັງເກດ, ລູບຄໍາ, ເຄາະ, ຟັງ), ແພດໝໍມີຄວາມໝ້າເຊື່ອຖືໄວ້ວາງໃຈໄດ້, ແພດໝໍບົ່ງມະຕິລວມສູນ ແລະ ຖືກຕ້ອງຊັດເຈນ, ແພດໝໍໄດ້ຊັກຖາມປະຫວັດຄົນເຈັບ ເຊັ່ນ: ພະຍາດທີ່ເປັນໃນປັດຈຸບັນ ແລະ ພະຍາດ

ທີ່ເຄີຍເປັນຜ່ານມາ ແລະ ແພດໝໍ ໄດ້ກວດ ບົ່ງມະຕິຊັດເຈນ ແລະ ປິ່ນປົວກົງກັບບັນຫາຂອງຄົນເຈັບ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Ou-ngern & Visitmitikija, (2020) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ການພັດທະນາຄຸນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ ບາງປະກອກ 9 ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ໂດຍລວມໂດຍລວມຄຸນະພາບການບໍລິການ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບຄວາມສໍາຄັນຫຼາຍ ເນື່ອງຈາກມີພະນັກງານແພດເປັນມືອາຊີບ ແລະ ມີຄວາມຮູ້ ຄວາມສາມາດສະເພາະທາງ ພ້ອມໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍເຄື່ອງມື ແລະ ອຸປະກອນ ທີ່ມີມາດຕະຖານ ແລະ ຫັນສະໄໝ, ຄົນເຈັບໄດ້ຮັບການແນະນໍາກ່ຽວກັບຂໍ້ມູນຂ່າວສານຕ່າງໆທີ່ເປັນປະໂຫຍດ ແລະ ໄດ້ຮັບການເບິ່ງແຍງເອົາໃຈໃສ່ເປັນຢ່າງດີ ແລະ ຍັງສອດຄ່ອງກັບ ໜຶ່ງໃນມາດຖານຂອງຄຸນະພາບ 5 ດີ 1 ພໍໃຈ ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ (2019) ທີ່ກ່າວວ່າ ການປິ່ນປົວຕິພະຍາດທີ່ຊັດເຈນດີ ໝາຍເຖິງການປິ່ນປົວຕິພະຍາດໃຫ້ແກ່ຄົນເຈັບຢ່າງຖືກຕ້ອງຊັດເຈນ ໂດຍອີງໃສ່ສະພາບການເຈັບປ່ວຍໂດຍການນໍາໃຊ້ຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດໃນການນໍາໃຊ້ອຸປະກອນການແພດ, ເຕັກນິກວິຊາການ, ວິທະຍາສາດ, ຢາ, ຂັ້ນຕອນ ແລະ ລະບົບທີ່ໄດ້ພັດທະນາຂຶ້ນມາເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາສຸຂະພາບ ແລະ ບັບປຸງຄຸນະພາບຂອງຊີວິດໃຫ້ຖືກຕ້ອງ ແລະ ຊັດເຈນ, ຄົນເຈັບມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ມີການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຄົນເຈັບທັນທີທັນໃດ.

5) ຄຸນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານການປິ່ນປົວຕິນເຈັບຫາຍດີໄວ (Well and Quick Treatment) ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄຸນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ເນື່ອງຈາກວ່າ ແພດໝໍປິ່ນປົວ ນໍາໃຊ້ຢາສົມເຫດສົມຜົນ, ແພດໝໍປິ່ນປົວຕາມອາການ ຫຼື ຕາມຜົນວິເຄາະ, ຄົນເຈັບມີຄວາມປອດໄພດີ, ແພດໝໍມີຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດ ແລະ ເປັນມືອາຊີບໃນການປິ່ນປົວ, ແພດໝໍສາມາດຕອບຄໍາຖາມ ແລະ ສາມາດແກ້ໄຂບັນຫາສຸຂະພາບໄດ້ຢ່າງຖືກຕ້ອງ, ແພດໝໍໃຫ້ສຸຂະສຶກສາຮັກສາສະຊາພາບ ເຊັ່ນ: ການກິນ ການດື່ມ ການອອກກໍາລັງກາຍ ພັກຜ່ອນ ແລະ ອື່ນໆ, ແພດມີລະບົບການນັດຄົນເຈັບມາກວດ ແລະ ຕິດຕາມຄົນ, ແພດໄດ້ຊື່ແຈງ ອະທິບາຍຜົນຂອງການກວດພະຍາດເຊັ່ນວ່າ: ການປິ່ນປົວ, ການປົວລະບັດ, ການປ້ອງກັນພະຍາດ, ຄວາມສ່ຽງ ແລະ ຜົນຮ້າຍ ຫຼື ທ່າອ່ຽງທີ່ລຶກລ່ຽງບໍ່ໄດ້ກ່ຽວກັບການປິ່ນປົວ ແລະ ໂຮງໝໍມີບັນຊີຢາຈໍາເປັນພື້ນຖານແຫ່ງຊາດ ແລະ ຢາສະເພາະທາງ ແລະ ສໍາລັບຂໍ້ທີ່ມີຄຸນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ຄົນເຈັບບໍ່ໄດ້ຮັບຢາຕາມການປິ່ນປົວຕິພະຍາດ, ສອດຄ່ອງກັບ ໜຶ່ງໃນມາດຖານຂອງຄຸນະພາບ 5 ດີ 1 ພໍໃຈ ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ, (2019) ທີ່ກ່າວວ່າ ການປິ່ນປົວຕິນເຈັບດີ ໝາຍເຖິງການຮັບປະກັນທາງດ້ານຄວາມປອດໄພຂອງຄົນເຈັບ, ຫາຍດີຈາກພະຍາດທີ່ເກີດຂຶ້ນກັບຄົນເຈັບ, ອາການເຈັບເປັນບັນເທົາລົງ, ໃຫ້ການບໍລິການທີ່ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ປະສິດທິຜົນ ໂດຍອີງໃສ່ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດທີ່ດີທີ່

ສຸດ, ປະຕິບັດຕາມມາດຕະຖານສາ ກິນ ແລະ ແຫ່ງຊາດ ແລະ ແຕກ ຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Theerachaikul, (2014) ທີ່ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວ ກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງບຸກຄະລາກອນ ໃນໂຮງໝໍຊຽງ ລາຍ ປະຊານຸເຄາະ ເມືອງເມືອງ ແຂວງຊຽງລາຍ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບ ວ່າ ດ້ານຄວາມຮູ້ ຄວາມສາມາດ ການບໍລິການແບບມືອາຊີບ, ການ ຕອບຄໍາຖາມຄົນເຈັບ, ມີຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອຢ່າງ ຈິງຈັງ ຂອງພະນັກງານແພດ ຍັງເຮັດບໍ່ທັນໄດ້ດີເທົ່າທີ່ຄວນ ຄວນມີ ການປັບປຸງຕື່ມ.

ສະຫຼຸບແລ້ວ ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບ ຖາມ ຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ໃນນັ້ນເຫັນວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ໄດ້ແກ່ ດ້ານການບົ່ງມະຕິຄົນເຈັບຖືກຕ້ອງ ແລະ ຊັດເຈນດີ (Well Diagnosis), ດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ ມາໃຊ້ບໍລິການ (Well Convenience), ດ້ານການປິ່ນປົວຄົນເຈັບຫາຍ ດີໄວ (Well and Quick Treatment) ແລະ ດ້ານຄວາມສະອາດດີ (Well Cleanness), ແຕ່ສໍາລັບຂໍ້ທີ່ມີຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ດ້ານການຕ້ອນຮັບດີ (Well Hospitality). ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Kamolrat, (2019) ໄດ້ສຶກສາ ກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ ມາບໍລິ ການຢູ່ໂຮງໝໍກະເສີມລາດ ອິນເຕີນາເຊີນແນວ ຣັດນາທິເບັດ ເຊິ່ງຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງປັດໄຈຄຸນ ນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ, ສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Chuenakha, (2017) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າ ກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາ ຮັບບໍລິການໃນພະແນກຄົນເຈັບພາຍນອກ ຂອງໂຮງໝໍພຣະມິງກຸນ ກຼ້າວ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ຄຸນນະພາບການ ບໍລິການ ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບທີ່ສູງທີ່ ສຸດ ແລະ ສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Meesamsen et al., (2013) ການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ມີຈຸດປະສົງເພື່ອສຶກສາອົງປະກອບຄຸນ ນະພາບການບໍລິການ ແລະ ປຽບທຽບລະດັບຄະແນນສະເລ່ຍຂອງຄຸນ ນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍຊຸມຊົນແຂວງປະທຸມທານີ ພົບວ່າ ລະດັບຄະແນນຂອງຄຸນນະພາບການບໍລິການໂດຍລວມ ໃນແຕ່ລະ ດ້ານແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບສູງ, ຖ້າພິຈາລະນາເປັນລາຍດ້ານພົບວ່າ ດ້ານ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນມີຄ່ານ້ຳໜັກສູງສຸດ, ຮອງລົງມາຄືດ້ານການຮູ້ຈັກ ແລະ ເຂົ້າໃຈຜູ້ມາຮັບບໍລິການ, ດ້ານການຕອບສະໜອງ, ດ້ານຄວາມເຊື່ອຖື ໃນການໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາຂອງການບໍລິການ.

4.2 ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ

ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ພົບວ່າ ດ້ານຄວາມສະອາດດີ

(Well Cleanness), ດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ (Well Convenience) ແລະ ດ້ານການປິ່ນປົວຄົນເຈັບຫາຍດີໄວ (Well and Quick Treatment) ດ້ວຍລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງ ສະຖິຕິ. ໃນນັ້ນ, ດ້ານຄວາມສະອາດດີ ແມ່ນມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຫຼາຍທີ່ສຸດ, ຕໍ່ມາແມ່ນດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນ ດ້ານການປິ່ນປົວຄົນເຈັບຫາຍ ດີໄວ, ໝາຍຄວາມວ່າ ເມື່ອຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມສະອາດດີ (Well Cleanness), ດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ (Well Convenience) ແລະ ດ້ານການປິ່ນປົວຄົນເຈັບຫາຍດີໄວ (Well and Quick Treatment) ມີຄຸນນະພາບດ້ານການໃຫ້ບໍລິການດີຂຶ້ນ ແນ່ນອນ ວ່າ ຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ເພີ່ມຂຶ້ນແນ່ນອນ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບ ການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Kamolrat, (2019) ໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບ ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາບໍລິ ການຢູ່ໂຮງໝໍ ກະເສີມລາດ ອິນເຕີນາເຊີນແນວ ຣັດນາທິເບັດ ມີຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບ ວ່າ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບ ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍກະເສີມລາດ ອິນເຕີນາເຊີນແນວຣັດຕະນະຕິເບດ ສະແດງວ່າ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສົ່ງຜົນຕໍ່ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງ ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍກະເສີມລາດອິນເຕີນາເຊີນແນວຣັດຕະນະ ຕິເບດ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະດ້ານພົບວ່າມີ 4 ດ້ານຄື: ດ້ານການ ເຂົ້າໃຈ ແລະ ການຮູ້ຈັກຜູ້ຮັບບໍລິການ, ດ້ານການຕອບສະໜອງຜູ້ມາ ຮັບບໍລິການ, ດ້ານການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ດ້ານຄວາມເຊື່ອຖືໄດ້ ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ໂຮງໝໍກະເສີມລາດອິນເຕີນາເຊີນແນວຣັດຕະນະຕິເບດ. ສອດຄ່ອງກັບ ການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Chuenakha, (2017) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບ ບໍລິການໃນພະແນກຄົນເຈັບພາຍນອກ ຂອງໂຮງໝໍພຣະມິງກຸນກຼ້າວ ພົບວ່າ ປັດໄຈຄຸນນະພາບການບໍລິການທັງ 4 ດ້ານ ຄື: ດ້ານຄວາມເປັນ ຮູບປະທໍາຂອງການບໍລິການ, ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ ຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ, ດ້ານການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈແກ່ຜູ້ມາບໍລິການ ແລະ ການເຂົ້າເຖິງຈິດໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການມີຜົນທາງບວກຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຂອງຜູ້ມາບໍລິການເປັນຕົວກໍານົດ ຫຼື ມີອິດທິພົນພັກດັນຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຂອງຜູ້ມາບໍລິການໂດຍປັດໃຈດ້ານການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈແກ່ຜູ້ຮັບ ບໍລິການມີອິດທິພົນຫຼາຍທີ່ສຸດ 33.50%, ສ່ວນປັດໄຈດ້ານຄວາມໜ້າ ເຊື່ອຖືໃນການໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ເປັນປັດໄຈທີ່ເປັນຕົວກໍານົດຄວາມເພິ່ງ ພໍໃຈຂອງຜູ້ມາບໍລິການ. ໃນນັ້ນ ຈະຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Tharapan, (2018) ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ແລະ ການບໍລິຫານຄວາມສໍາພັນກັບຜູ້ຮັບບໍລິການ ທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມໄວ້ ວາງໃຈ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ຄວາມພັກດີ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການໂຮງ ໝໍເອກະຊົນໃນ ແຂວງປະທຸມທານີ ພົບວ່າ ປັດໄຈທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມ

ເພິ່ງພໍ່ໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍເອກະຊົນໃນ ແຂວງປະທຸມທານີ ໄດ້ແກ່ ຄຸນະພາບການບໍລິການດ້ານຄວາມໝັ້ນໃຈ, ການບໍລິຫານ ຄວາມສໍາພັນກັບຜູ້ມາຮັບບໍລິການ, ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມເພິ່ງ ພໍ່ໃຈ ໂດຍລວມບັດໄຈຄຸນະພາບການບໍລິການ ແລະ ການບໍລິຫານ ຄວາມສໍາພັນກັບຜູ້ຮັບບໍລິການ ສິ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ຄວາມເພິ່ງ ພໍ່ໃຈ ແລະ ຄວາມພັກດີຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ໂຮງໝໍເອກະຊົນໃນ ແຂວງ ປະທຸມທານີ ແລະ ຍັງສອດຄ່ອງກັບທິດສະດີຂອງ Weber, (1994) ໄດ້ໃຫ້ທັດສະນະວ່າ ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ເປັນ ປະໂຫຍດຕໍ່ປະຊາຊົນທີ່ສຸດກໍຄື ການໃຫ້ໂດຍບໍ່ຄໍານຶງເຖິງຕົວບຸກຄົນ ເຊິ່ງກ່າວວ່າ ເປັນການໃຫ້ບໍລິການທີ່ປາສະຈາກຄວາມລັງກງຸດ ຫຼື ອາລົມ ແລະ ບໍ່ມີຄວາມມັກ ຫຼື ສົນໃຈໃຜເປັນພິເສດ ໂດຍຫຼັກການນີ້ ແນໃສ່ໃຫ້ການປະຕິບັດງານ ໂດຍບໍ່ນາຄວາມເປັນສ່ວນຕົວມາ ກ່ຽວຂ້ອງ ທຸກຄົນຈະໄດ້ຮັບການປະຕິບັດຢ່າງເທົ່າທຽມກັນ ຕາມຫຼັກ ເກນທີ່ຢູ່ໃນສະພາບດຽວກັນ.

5. ສະຫຼຸບ

ຄົນເຈັບທີ່ມາບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍແຂວງຫຼວງພະບາງສະແດງ ຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ ຄຸນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນເຫັນວ່າຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນ ລະດັບດີຫຼາຍ ເຊິ່ງຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການໄດ້ມີຜົນຕໍ່ຄວາມພໍ່ໃຈ ຂອງຜູ້ມາບໍລິການຫຼາຍປັດໃຈຄື ແລະ ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ດ້ານ ຄວາມສະອາດດີ (Well Cleanness), ດ້ານຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ຜູ້ ມາໃຊ້ບໍລິການ (Well Convenience) ແລະ ດ້ານການປິ່ນປົວຄົນ ເຈັບຫາຍດີໄວ (Well and Quick Treatment) ແມ່ນມີຜົນຕໍ່ຄວາມ ເພິ່ງພໍ່ໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ດ້ວຍ ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ.

6. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ

ຂ້າພະເຈົ້າໃນນາມຜູ້ຄົນຄວ້າວິທະຍາສາດ ຂໍປະຕິຍານຕົນວ່າ ຂໍ້ມູນທັງໝົດທີ່ມີໃນບົດຄວາມວິຊາການດັ່ງກ່າວນີ້ ແມ່ນບໍ່ມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ທາງຜົນປະໂຫຍດກັບພາກສ່ວນໃດ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເອື້ອປະໂຫຍດໃຫ້ກັບ ພາກສ່ວນໃດພາກສ່ວນໜຶ່ງ, ກໍລະນີມີການລະເມີດ ໃນຮູບການໃດໜຶ່ງ ຂ້າພະເຈົ້າມີຄວາມຍິນດີ ທີ່ຈະຮັບຜິດຊອບແຕ່ພຽງຜູ້ດຽວ.

7. ເອກະສານອ້າງອີງ

ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ. (2021). *ມາດຕະຖານ 5 ດີ 1 ພໍ່ໃຈ ສໍາລັບ ສະຖານທີ່ບໍລິການດ້ານສາທາລະນະສຸກ.*

ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ. (2019). *ມາດຕະຖານຂອງຄຸນນະພາບການ ບໍລິການສຸຂະພາບ*

ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ. (2016). *ນະໂຍບາຍ ວ່າດ້ວຍການຮັບຮອງຄຸນ ນະພາບຂອງການບໍລິການສຸຂະພາບຢູ່ ສປປ ລາວ.*

ກົດໝາຍ ວ່າດ້ວຍການປິ່ນປົວ (ສະບັບປັບປຸງ). (2014). *ໝວດທີ 1. ກົມປິ່ນປົວ ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ. ໜ້າທີ 2.*

ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ. (2019). *ສະຫຼຸບການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ 2016-2020 ແລະ ແຜນພັດທະນາ 2021-2025*

Chanchang, L. (2013). *Quality of Nursing Services as Perceived by Patients and Nursing Care Personnel at Private Wards in Trat Hospital.*

Chuenakha, P. (2017). *Service quality influencing patient satisfaction at outpatient department of Phramongkutklo Hospital.*

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques.* New York: John Wiley & Sons. Inc.

Dawangpal, J., & Phaktoop, M. (2017). *Quality of Nursing Care as Expected and Perceived by Social Security Patients in One Private Hospital in Bangkok. EAU Heritage Journal Science and Technology, 11(2), 215-226.*

Kamolrat, T. (2019). *Service quality affecting satisfaction of customers of Kasemrad International Rattanathibeth Hospital. the Public Health Center 50 Buengkum, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration. Vajira Medical Journal: Journal of Urban Medicine, 63(5), 373-90.*

Ou-ngern, N., & Visitnitikija, C. (2020). *Services Quality Development of Bangkok 9 Hospital. Journal of Roi Et Rajabhat University, 14(1), 210-220.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing, 64(1), 12.*

Polit, D. F., & Beck, C. T. (2006). *The content validity index: are you sure you know what's being reported? critique and recommendations. Research in Nursing & Health, 29(5), 489-497.*

Meesamsen, S., Choawasukum, W., & Pinyoanuntapong, B. (2013). *Service quality of community hospital, Pathum Thani Province. Journal of Graduate Studies Valaya Alongkron Rajabhat University, 7(1), 35-47.*

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed).* New York: McGraw-Hill.

Tharapan, S. (2018). *Service quality and customer relationship management affecting trust, satisfaction, and user's loyalty toward private hospital in Pathumthani Province.*

Theerachaikul, S. (2014). *Service quality of Chiangrai Prachanukroh Hospital's staff Muang District, Chiangrai Province.*

Weber, M. (1994). *The Theory of social and economic organization.* 4th ed. New York: The Free Press, p.92.