

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง“คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำนวน 368 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (368 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	177	48.10
หญิง	191	51.90
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	37	10.05
21 - 30 ปี	42	11.41
มากกว่า 30 มากกว่า - 40 ปี	70	19.02
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี	105	28.53
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป - 60 ปี	68	18.48
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	46	12.50

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (368 คน)	ร้อยละ (100.00)
ระดับการศึกษา		
ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6	129	35.05
มัธยมศึกษาปีที่ 3	53	14.40
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	90	24.46
อนุปริญญา/ ปวส.	35	9.51
ปริญญาตรีขึ้นไป	61	16.58
อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	39	10.60
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	8.15
รับจ้าง/ ใช้แรงงาน	110	29.89
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	101	27.45
เกษตรกร	51	13.86
อื่น ๆ	37	10.05
ตารางรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	157	42.66
5,001 - 10,000 บาท	90	24.46
10,001 - 15,000 บาท	62	16.85
15,001 - 20,000 บาท	27	7.34
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	32	8.70

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.90 ซึ่งมีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.53 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 30 มากกว่า - 40 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป - 60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป, 21 - 30 ปี, ต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.02, 18.48, 12.50, 11.41 และ 10.05 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 35.05 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช., ปริญญาตรีขึ้นไป, มัธยมศึกษาปีที่ 3 และอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็น ร้อยละ 24.46, 16.58, 14.40 และ 9.51 ตามลำดับ มีอาชีพรับจ้าง/ ใช้แรงงาน ร้อยละ 29.89 รองลงมา คือ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, เกษตรกร, นักเรียน/ นักศึกษา, อื่น ๆ และข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.45, 13.86, 10.60, 10.05 และ 8.15 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.66 รองลงมาคือ 5,001 - 10,000 บาท,

10,001 - 15,000 บาท, มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.46, 16.85, 8.70 และ 7.34 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาล
พระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มา
ใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านสิ่งแวดล้อม
อาคารสถานที่

ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวก ต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาล	78 (21.20)	261 (70.92)	28 (7.61)	1 (0.27)	3.13	0.53	มาก	2
2. อาคารสถานที่ภายในและ ภายนอกสะอาดเรียบร้อย	77 (20.92)	254 (69.02)	31 (8.42)	6 (1.63)	3.09	0.59	มาก	4
3. แสงสว่างเพียงพอและระดับ อุณหภูมิเหมาะสมต่อการให้ บริการผู้ป่วย	50 (13.59)	220 (59.78)	90 (24.46)	8 (2.17)	2.85	0.67	มาก	7
4. สถานที่ตรวจรักษา ให้ คำปรึกษาเป็นสัดส่วนและมีคิซิค พ้นจากสายตาและการได้ยินโดย บุคคลอื่น	52 (14.13)	149 (40.49)	135 (36.68)	32 (8.70)	2.60	0.84	มาก	8
5. จัดวางวัสดุภัณฑ์เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้งานและ ไม่กีดขวางทางของผู้รับบริการ	89 (24.18)	242 (65.76)	34 (9.24)	3 (0.82)	3.13	0.59	มาก	3
6. การถ่ายเทอากาศหรือระบาย อากาศดี ไม่มีกลิ่นอับชื้น หรือ กลิ่นเหม็นรบกวน	90 (24.46)	250 (67.93)	26 (7.07)	2 (0.54)	3.16	0.56	มาก	1
7. การให้บริการแล้วเสร็จถูกต้อง ภายในเวลาที่กำหนด	68 (18.48)	258 (70.11)	41 (11.14)	1 (0.27)	3.07	0.55	มาก	5
8. ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสม	71 (19.29)	255 (69.29)	40 (10.87)	2 (0.54)	3.07	0.56	มาก	6
ภาพรวม					3.01	0.61	มาก	

จากตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) โดยภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01, S.D. = .61$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการขอรับบริการมีความคิดเห็นเรื่องการถ่ายเทอากาศหรือระบายอากาศดี ไม่มีกลิ่นอับชื้น หรือกลิ่นเหม็นรบกวนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16, S.D. = .56$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.13, S.D. = .53$) จัดวางวัสดุภัณฑ์เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้งานและไม่กีดขวางทางของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.13, S.D. = .59$) อาคารสถานที่ภายในและภายนอกสะอาดเรียบร้อย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.09, S.D. = .59$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.07, S.D. = .55$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.07, S.D. = .56$) มีแสงสว่างเพียงพอและระดับอุณหภูมิเหมาะสมต่อการให้บริการผู้ป่วย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.85, S.D. = .67$) และมีสถานที่ตรวจรักษา/ ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและ มีฉัตรพัดจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.60, S.D. = .84$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
9. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ทันสมัยเพียงพออยู่ในสภาพ พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา	74 (20.11)	232 (63.04)	59 (16.03)	3 (0.82)	3.02	0.63	มาก	8
10. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ทางการแพทย์ ที่นำมาใช้กับผู้ป่วย ได้มาตรฐานปราศจากเชื้อ	117 (31.79)	223 (60.60)	25 (6.79)	3 (0.82)	3.23	0.60	มาก	3
11. เปล/ รถเข็นนั่งพร้อมให้บริการ รับส่งผู้ป่วย	129 (35.05)	231 (62.77)	8 (2.17)	0 (0)	3.33	0.51	มากที่สุด	1

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
12. ขณะตรวจได้กลิ่นม่านปิดผู้ป่วย ให้มีมิติ	102 (27.72)	239 (64.95)	27 (7.34)	0 (0)	3.20	0.56	มาก	5
13. ให้การแนะนำและ การประชาสัมพันธ์ในการใช้ บริการ	112 (30.43)	236 (64.13)	18 (4.89)	2 (0.54)	3.24	0.56	มาก	2
14. บริการนำคัมชะระตรวจ รอรับยาและรอชำระเงิน อย่างเพียงพอ	111 (30.16)	226 (61.41)	30 (8.15)	1 (0.27)	3.21	0.59	มาก	4
15. หนังสือพิมพ์ วารสาร บริการ ให้อ่านอย่างเพียงพอ	92 (25.00)	244 (66.30)	31 (8.42)	1 (0.27)	3.16	0.57	มาก	7
16. โทรศัพท์ โทรทัศน์ บริการ อย่างเพียงพอ	96 (26.09)	247 (67.12)	24 (6.52)	1 (0.27)	3.19	0.55	มาก	6
ภาพรวม					3.19	0.57	มาก	

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพ
การให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) โดยภาพรวม ด้านเครื่องมือ
อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, $S.D. = .57$) เมื่อพิจารณาใน
รายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเรื่องเปล/รถเข็นนั่งพร้อมให้บริการ
รับส่งผู้ป่วย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.33$, $S.D. = .51$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก
รองลงมาคือเรื่อง ให้การแนะนำและการประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการ
ด้วยความเป็นกันเอง ทำให้รู้สึกสบายใจเมื่อมาติดต่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$,
 $S.D. = .56$) เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่นำมาใช้กับ ผู้ป่วยได้มาตรฐานปราศจากเชื้อ
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.23$, $S.D. = .60$) บริการนำคัมชะระตรวจ รอรับยาและ
รอชำระ เงิน อย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.21$, $S.D. = .59$) ขณะตรวจได้กลิ่น
ม่านปิดผู้ป่วยให้มีมิติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$, $S.D. = .56$) โทรศัพท์ โทรทัศน์
บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, $S.D. = .55$) หนังสือพิมพ์ วารสาร

บริการให้อ่านอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16, S.D. = .57$) เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพียงพออยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.02, S.D. = .63$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านระบบงาน/กระบวนการ

ด้านระบบงาน/ กระบวนการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
17. จำนวนแพทย์ พยาบาลเพียงพอ	167 (45.38)	189 (51.36)	11 (2.99)	1 (0.27)	3.42	0.57	มากที่สุด	1
18. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ทุกระดับมีความรู้ความชำนาญ	80 (21.74)	235 (63.86)	47 (12.77)	6 (1.63)	3.06	0.64	มาก	7
19. แพทย์ออกตรวจรักษาดตรงตาม เวลากำหนด	102 (27.72)	250 (67.93)	15 (4.08)	1 (0.27)	3.23	0.53	มาก	3
20. ตรวจร่างกายอย่างละเอียด รอบคอบก่อนให้การรักษา	79 (21.47)	267 (72.55)	22 (5.98)	0 (0)	3.15	0.50	มาก	5
21. แพทย์มีความเอื้ออาทรและ ความเป็นกันเองขณะตรวจ รักษา	69 (18.75)	248 (67.39)	49 (13.32)	2 (0.54)	3.04	0.58	มาก	8
22. แพทย์ให้เวลาในการตรวจวินิจฉัย อย่างเหมาะสม	62 (16.85)	258 (70.11)	45 (12.23)	3 (0.82)	3.03	0.57	มาก	9
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจและอัธยาศัยดี	50 (13.59)	249 (67.66)	65 (17.66)	4 (1.09)	2.94	0.59	มาก	11
24. ระบบการให้บริการรวดเร็วใช้ เวลาน้อย	66 (17.93)	267 (72.55)	33 (8.97)	2 (0.54)	3.08	0.53	มาก	6
25. การตรวจวินิจฉัยโรคไม่ผิดพลาด	93 (25.27)	251 (68.21)	24 (6.52)	0 (0)	3.19	0.53	มาก	4
26. การตรวจเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	56 (15.22)	228 (61.96)	80 (21.74)	4 (1.09)	2.91	0.64	มาก	12
27. การได้รับคำแนะนำปรึกษาด้าน การใช้ยาที่ละเอียด เข้าใจง่าย	110 (29.89)	240 (65.22)	18 (4.89)	0 (0)	3.25	0.53	มาก	2
28. ให้การรักษาและติดตามผล อย่างต่อเนื่อง	75 (20.38)	237 (64.40)	49 (13.32)	7 (1.90)	3.03	0.64	มาก	10
ภาพรวม					3.11	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านระบบงาน/ กระบวนการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) โดยภาพรวมด้านระบบงาน/ กระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.11$, $S.D. = .57$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ มีความคิดเห็นเรื่องจำนวนแพทย์ พยาบาลเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$, $S.D. = .57$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องการได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านการรักษาที่ละเอียด เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25$, $S.D. = .53$) แพทย์ออกตรวจรักษาตรงตามเวลากำหนด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.23$, $S.D. = .53$) การตรวจวินิจฉัยโรคไม่ผิดพลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, $S.D. = .53$) ตรวจร่างกายอย่างละเอียดรอบคอบก่อนให้การรักษา มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.15$, $S.D. = .50$) ระบบการให้บริการรวดเร็วใช้เวลาน้อย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.08$, $S.D. = .53$) แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ความชำนาญ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.06$, $S.D. = .64$) แพทย์มีความเอื้ออาทรและความเป็นกันเองขณะตรวจรักษา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.04$, $S.D. = .58$) แพทย์ใช้เวลาในการตรวจวินิจฉัยอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.03$, $S.D. = .57$) ให้การรักษาและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.03$, $S.D. = .64$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอัธยาศัยดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.94$, $S.D. = .59$) การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.91$, $S.D. = .64$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ

โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)	$\bar{X}$	$S.D.$	แปลความ	อันดับ
1. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่	3.01	0.61	มาก	3
2. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.19	0.57	มาก	1
3. ด้านระบบงาน/ กระบวนการ	3.11	0.57	มาก	2
ภาพรวม	3.10	0.58	มาก	

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.10, S.D. = .58$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20, S.D. = .45$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านระบบงาน/ กระบวนการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.11, S.D. = .39$) ส่วนด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01, S.D. = .44$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ผู้ที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	177	3.16	0.38	1.129	.26
หญิง	191	3.12	0.39		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .26 แสดงว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 2 ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	0.98	0.20	1.33	.25
ภายในกลุ่ม	362	53.32	0.15		
รวม	367	54.30			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามอายุพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยสมมติฐานที่ 3 ผู้ที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	0.52	0.13	0.88	.48
ภายในกลุ่ม	363	53.78	0.15		
รวม	367	54.30			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยสมมติฐานที่ 4 ผู้ที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	1.03	0.21	1.39	.23
ภายในกลุ่ม	362	53.27	0.15		
รวม	367	54.30			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	2.94	0.73	5.19	.00*
ภายในกลุ่ม	363	51.36	0.14		
รวม	367	54.30			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ด้วยวิธี การทดสอบของ LSD (Least Significant Difference test) ได้ผล

การวิเคราะห์ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	3.13		-.15*	.12*	-.01	.05
5,001 - 10,000 บาท	3.28			.27*	.14	.20*
10,001 - 15,000 บาท	3.01				-.1276	-.07
15,001 - 20,000 บาท	3.14					.06
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	3.08					

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference test) พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างจากผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท โดยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) มากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท แต่น้อยกว่าผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท

ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างจากผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป โดยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) มากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน