

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำนวน 368 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ LSD ที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6 มีอาชีพรับจ้าง/ ใช้แรงงาน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) พบว่า ผู้ใช้บริการบริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) มีความคิดเห็นทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

พระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านระบบงาน/ กระบวนการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการขอรับบริการมีความคิดเห็นเรื่อง การถ่ายเทอากาศหรือระบายอากาศดี ไม่มีกลิ่นอับชื้น หรือกลิ่นเหม็นรบกวนอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการเข้ารับการ รักษาพยาบาล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีสถานที่ตรวจรักษา/ ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและ มีฉัตรพัดจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการเรื่องเปล/ รถเข็นนั่งพร้อมให้บริการรับส่งผู้ป่วย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องให้การแนะนำและการประชาสัมพันธ์ในการ ใช้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความเป็นกันเอง ทำให้รู้สึกสบายใจเมื่อมาติดต่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพียงพออยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ งานได้ตลอดเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านระบบงาน/ กระบวนการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพมี ความคิดเห็นเรื่องจำนวนแพทย์ พยาบาลเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็น อันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง การได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านการใช้ยาที่ละเอียด เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

แต่ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างจาก ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท โดยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) มากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท แต่น้อยกว่าผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท

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

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)

จากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) มีความคิดเห็นทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ ในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ เกรียงศักดิ์ นาราศี (2548) ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่มารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชห่มเกล้า อำเภห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการตามความหวังของผู้มารับบริการทั้งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพราะความไม่พร้อมของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชห่มเกล้า อำเภห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งทางด้านบรรยากาศบริเวณโดยรอบอาคารสำนักงานที่ยังไม่ได้มีการปรับปรุง และความไม่พร้อมของบุคลากรซึ่งมีจำนวนจำกัดและยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน

1.1 ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่มีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจเป็นเพราะทำเลที่ตั้งของคลินิกอยู่

ในแหล่งชุมชน ทำให้สะดวกต่อผู้ให้บริการในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สวยงาม สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และสะอาดโอเอใจ และทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก แต่ยังน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ อำไพ ทองยศ (2550) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชลด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สุนีย์ มิ่งขวัญ (2548) ศึกษาบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเรื่องบุคลากรลักษณะเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความทันสมัย ทำให้การบริการสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคลินิกบำบัดการแพทย์ ของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ สุนีย์ มิ่งขวัญ (2548) ศึกษาบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านระบบงาน/ กระบวนการ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านระบบงาน/ กระบวนการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการทำงานของเจ้าหน้าที่ และแพทย์ประจำคลินิก มีการให้บริการที่เป็นขั้นตอน เป็นระบบมาตรฐาน ทำให้ผู้มาใช้บริการมีเกิด

ความพอใจ กับการให้บริการของทางคลินิก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนีย์ มั่งขวัญ (2548) ศึกษาบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการทาง การแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ด้านระบบงาน/ กระบวนการ อยู่ใน ระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพ บริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัด สุพรรณบุรี พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยด้านระบบงาน/ กระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการมา ทดสอบหาความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล พระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ใช้บริการติดต่อขอรับบริการที่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมี เพศต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และ การรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า ผู้รับบริการ ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษา ของ สุนีย์ มั่งขวัญ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการทาง การแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับ ความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพระปกเกล้าที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้อง

กับการศึกษาของ อำไพ ทองยศ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับเพศมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 อายุ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีอายุต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนีย์ มิ่งขวัญ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์แผนก ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพระปกเกล้าที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อำไพ ทองยศ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับอายุไม่มี ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงาน ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีระดับการศึกษาต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนีย์

มิ่งขวัญ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันจะมีระดับความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพระปกเกล้าที่ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อำไพ ทองยศ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2.4 อาชีพ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีอาชีพต่างกันก็ตาม ทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนีย์ มิ่งขวัญ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีระดับความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพระปกเกล้าที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อำไพ ทองยศ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีรายได้สูงมักต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับบริการอย่างดี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการอำนวยความสะดวก และให้บริการรวดเร็วทันเทียมกับการให้บริการจากสถานอื่น ๆ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ปานกลาง ส่วนประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท อาจยังรู้สึกขย่องและเกรงใจเจ้าหน้าที่ ทำให้ไม่คาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการจากคลินิกมากนัก จึงส่งผลให้

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล พระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตาม ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ สุณีย์ มิ่งขวัญ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ แตกต่างกันจะมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพระปกเกล้าที่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อำไพ ทองยศ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ นั้น ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล พระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)” พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก และเป็นไปตามแนวนโยบายของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรม หญิง) ที่เน้นการบริการและการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยยึดโรงพยาบาล พระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) เป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง การให้บริการจึงเน้นเรื่องการรักษามาตรฐาน และการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบายดังนี้

1.1 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มี ความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาในเรื่อง คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ในรายละเอียดทั้ง 3 ด้าน พบว่า ยังมีจุดบกพร่องด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเชิงนโยบาย จึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของ

ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ดังนี้

- 2.1 ควรจัดทำสถานที่ตรวจรักษา/ ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและ มีคิซิดพื้นที่จาก
สายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น
- 2.2 ควรมีการปรับปรุงสถานที่เพิ่มแสงสว่างเพียงพอและระดับอุณหภูมิเหมาะสมต่อ
การให้บริการผู้ป่วย
- 2.3 ควรมีการปรับระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงาน
แล้วเสร็จในขั้นตอนเดียว และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี
(ตึกอายุรกรรมหญิง) มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยข้อเสนอแนะแนวทาง
การพัฒนาคุณภาพดังนี้

3.1 ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล
พระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกต
พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความคิดเห็นของผู้ใช้บริการใน
ประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย
แผนงาน กิจกรรมและ โครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

3.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล
พระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพราะกระแสโลกาภิวัตน์
ทำให้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อันอาจมีผลทำให้ผู้ให้บริการ
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)
เปลี่ยนแปลงไป