

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง โดยเก็บข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ที่เป็นผู้รับบริการจากโรงพยาบาลเกาะช้าง จำนวน 347 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 “เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง” และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1-5

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 “เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ตอนเป็นดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากร

ก. การนำเสนอตารางแสดงจำนวนและร้อยละ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	164	47.26
หญิง	183	52.74
2. อายุ		
15 - 30 ปี	56	16.14
31 - 45 ปี	84	24.21
46 - 60 ปี	132	38.04
60 ปีขึ้นไป	75	21.61
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	167	48.13
มัธยมศึกษา	92	26.51
อาชีวศึกษา	30	8.65
ปริญญาตรีขึ้นไป	58	16.71
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	8.36
ธุรกิจส่วนตัว	53	15.27
รับจ้างทั่วไป	94	27.09
เกษตรกรรวม	93	26.80
นักเรียน / นักศึกษา	30	8.65
พนักงานบริษัทเอกชน	15	4.32
อื่น ๆ	33	9.51

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ตั้งแต่ 5,000 บาท ลงมา	69	19.88
5,001 - 10,000 บาท	170	48.99
10,001 - 15,000 บาท	67	19.31
15,001 - 20,000 บาท	10	2.88
20,001 - 25,000 บาท	10	2.88
มากกว่า 25,000 บาท	21	6.05
ภาพรวม	347	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล มีดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.74 และเพศชาย ร้อยละ 47.26

อายุ พบว่า ส่วนมากเป็นกลุ่มอายุ 46-60 ปี ร้อยละ 38.04 รองลงมาคือ กลุ่มอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.21 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.61 และน้อยที่สุดกลุ่มอายุระหว่าง 15-30 ปี ร้อยละ 16.14

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 48.13 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.51 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 16.71 และระดับอาชีวศึกษา ร้อยละ 26.51,

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27.09 รองลงมาคือ เกษตรกรรม ร้อยละ 26.80 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 15.27 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 9.51 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 8.65 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.36 และพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 4.32

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนมากมีรายได้ 5,001-10,000 บาท/เดือน ร้อยละ 48.99 รองลงมาคือรายได้ ตั้งแต่ 5,000 บาท บาท/เดือน ลงมา ร้อยละ 19.88 รายได้ มากกว่า 25,000 บาท/เดือน ร้อยละ 6.05 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 2.88 และร้อยละ 20,001 - 25,000 บาท/เดือน ร้อยละ 2.88

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 “เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง” และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1

ข. การนำเสนอตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกสบายของการบริการของโรงพยาบาล

ด้านความสะดวกสบายของการบริการ	จำนวนร้อยละ				ระดับการให้บริการ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ	อันดับ
1. อาคาร/ห้องตรวจ/ที่นั่งรอของรพ. สะอาดเป็นระเบียบ	75 (21.61)	232 (66.86)	38 (10.95)	2 (.58)	3.10	.58	มาก	4
2. ความชัดเจนของเครื่องหมายหรือป้ายบอกทางไปยังสถานที่ต่างๆ ภายใน รพ.	85 (24.50)	243 (70.03)	16 (4.61)	3 (.86)	3.18	.54	มาก	1
3. มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยเพียงพอ และพร้อมใช้ตลอดเวลา	87 (25.07)	220 (63.40)	35 (10.09)	5 (1.44)	3.12	.63	มาก	3
4. มีลำดับในการเข้ารับบริการชัดเจนเพื่อ ไม่มีการแซงคิวกัน	84 (24.21)	233 (67.15)	29 (8.36)	1 (.29)	3.15	.56	มาก	2
5. มีระบบการบริการที่รวดเร็วใช้เวลา น้อย	49 (14.12)	81 (23.34)	196 (56.48)	21 (6.05)	2.46	.81	น้อย	7
6. การแนะนำและการประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	93 (26.80)	180 (51.87)	74 (21.33)	-	3.05	.69	มาก	6
7. ความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอเรียกเข้าตรวจรักษา	1 (.29)	103 (29.68)	174 (50.14)	69 (19.88)	3.10	.70	มาก	5
					3.03	.53	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความสะดวกสบายของการบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความสะดวกสบายของการบริการ ในของภาพรวม อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.53) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความชัดเจนของเครื่องหมายหรือป้ายบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ภายใน รพ. อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .54) เป็นอันดับที่ 1

มีลำดับในการเข้ารับบริการชัดเจนเพื่อไม่มีการแซงคิวกัน อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.56) เป็นอันดับที่ 2

มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย/เพียงพอ และพร้อมใช้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.63) เป็นอันดับที่ 3

อาคาร/ห้องตรวจ/ที่นั่งรอของ รพ. สะอาดเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.58) เป็นอันดับที่ 4

ความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอเรียกเข้าตรวจรักษา อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.70) เป็นอันดับที่ 5

การแนะนำและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.69) เป็นอันดับที่ 6

มีระบบการบริการที่รวดเร็วใช้เวลาน้อย อยู่ในระดับมีคุณภาพน้อย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 0.81) เป็นอันดับที่ 7

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกสบายของการบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก มีความชัดเจนเรื่องเครื่องหมายป้ายบอกทางต่าง ๆ มีลำดับการให้บริการที่ไม่แซงคิวกัน มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา อาคาร/ห้องตรวจ/ที่นั่งรอของ รพ. สะอาดเป็นระเบียบ มีความเพียงพอของที่นั่งรอตตรวจ มีการแนะนำและการประชาสัมพันธ์ที่ดี ส่วนในเรื่องของระบบการบริการที่รวดเร็วใช้เวลาน้อย มีคุณภาพน้อย โดยเฉพาะใช้เวลาในการรอตตรวจ รอพบแพทย์นาน เนื่องจากแพทย์มีน้อย

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังผู้รับบริการต่อ
คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	จำนวนร้อยละ				ระดับการให้บริการ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ	อันดับ
1. ความมีคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์	115 (33.14)	215 (61.96)	13 (3.75)	4 (1.15)	3.27	.59	มากที่สุด	5
2. แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน	119 (34.29)	215 (61.96)	13 (3.75)	-	3.31	.54	มากที่สุด	1
3. แพทย์มีความรู้ความสามารถที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ	117 (33.72)	212 (61.10)	13 (3.75)	5 (1.44)	3.27	.60	มากที่สุด	7
4. บุคลิกและความชำนาญในการตรวจรักษาของแพทย์	122 (35.16)	201 (57.93)	21 (6.05)	3 (.86)	3.27	.61	มากที่สุด	8
5. แพทย์ให้เวลาในการตรวจวินิจฉัยอย่างเหมาะสม	117 (33.72)	208 (59.94)	20 (5.76)	2 (.58)	3.27	.59	มากที่สุด	6
6. การแนะนำของแพทย์/พยาบาลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และการดูแลรักษาตนเอง	118 (34.01)	214 (61.67)	13 (3.75)	2 (.58)	3.29	.56	มากที่สุด	2
7. ความถูกต้องในการวินิจฉัยโรคของแพทย์	107 (30.84)	224 (64.55)	16 (4.61)	-	3.26	.54	มากที่สุด	9
8. แพทย์มีความเอื้ออาทรและความเป็นกันเองขณะตรวจรักษา	114 (32.85)	210 (60.52)	21 (6.05)	2 (.58)	3.26	.59	มากที่สุด	10
9. ความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วยของแพทย์ผู้รักษา	121 (34.87)	206 (59.37)	18 (5.19)	2 (.58)	3.29	.59	มากที่สุด	3
10. การได้รับยาที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งผู้ป่วยที่ชำระเงินเองและผู้ป่วยที่มีสิทธิรักษาฟรี	119 (34.29)	208 (59.94)	19 (5.48)	1 (.29)	3.28	.57	มากที่สุด	4

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านความสะดวกในการรับบริการ	จำนวนร้อยละ				ระดับการให้บริการ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ	อันดับ
11. การได้รับคำแนะนำปรึกษา ด้านการใช้จ่ายที่ละเอียด เข้าใจง่าย	106 (30.55)	220 (63.40)	19 (5.48)	2 (.58)	3.24	.57	มาก	12
12. เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ การแพทย์ที่นำมาใช้กับผู้ป่วย ได้ มาตรฐานปราศจากเชื้อ	101 (29.11)	230 (66.28)	15 (4.32)	1 (.29)	3.24	.54	มากที่สุด	11
13. แพทย์มีความพร้อมและ สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันที	106 (30.55)	215 (61.96)	24 (6.92)	2 (.58)	3.22	.59	มาก	13
					3.28	.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ พบว่า ผู้รับบริการ มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.52) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้ แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.54) เป็นอันดับที่ 1

การแนะนำของแพทย์/พยาบาลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และการดูแลรักษาตนเองอยู่ในระดับ มีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.56) เป็นอันดับที่ 2

ความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วยของแพทย์ผู้รักษา อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.59) เป็นอันดับที่ 3

การได้รับยาที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งผู้ป่วยที่ชำระเงินเองและผู้ป่วยที่มี สิทธิรักษาฟรี อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.57) เป็นอันดับที่ 4

ความมีคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.59) เป็นอันดับที่ 5

แพทย์ใช้เวลาในการตรวจวินิจฉัยอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด

($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.59) เป็นอันดับที่ 6 แพทย์มีความรู้ความสามารถที่ถูกต้องน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.60) เป็นอันดับที่ 7

บุคลิกและความชำนาญในการตรวจรักษาของแพทย์ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด

($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.61) เป็นอันดับที่ 8

ความถูกต้องในการวินิจฉัยโรคของแพทย์ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.54) เป็นอันดับที่ 9

แพทย์มีความเอื้ออาทรและความเป็นกันเองขณะตรวจรักษาอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด

($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.59) เป็นอันดับที่ 10

เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุการแพทย์ที่นำมาใช้กับผู้ป่วย ได้มาตรฐานปราศจากเชื้ออยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.54) เป็นอันดับที่ 11

การได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านการใช้ยาที่ละเอียด เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก

($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.57) เป็นอันดับที่ 12

แพทย์มีความพร้อมและสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันที อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก

($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.59) เป็นอันดับที่ 13

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ โดยมีคุณภาพมากที่สุดในเรื่อง แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย การแนะนำของแพทย์/พยาบาลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และการดูแลรักษาตนเอง ความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วยของแพทย์ผู้รักษา การได้รับยาที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งผู้ป่วยที่ชำระเงินเองและผู้ป่วยที่มีสิทธิรักษาฟรี คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ แพทย์ใช้เวลาในการตรวจวินิจฉัยอย่างเหมาะสม แพทย์มีความรู้ความสามารถที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ บุคลิกและความชำนาญในการตรวจรักษาของแพทย์ ความถูกต้องในการวินิจฉัยโรคของแพทย์ แพทย์มีความเอื้ออาทรและความเป็นกันเองขณะตรวจรักษา และมีคุณภาพมาก ในเรื่อง การได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านการใช้ยาที่ละเอียด เข้าใจง่าย และ แพทย์มีความพร้อมและสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันที ในภาพรวมจะเห็นว่าผู้รับบริการคาดหวังที่จะให้แพทย์ดูแลรักษาคนไข้ ด้วยความตั้งใจ และมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจรักษา รวมถึงได้รับยาที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความคาดหวังผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของ รพ.

ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วย	จำนวนและร้อยละ				ระดับการให้บริการ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ	อันดับ
1. สภาพแวดล้อมเหมาะสม ขณะทำการตรวจรักษา	97 (27.95)	213 (61.38)	32 (9.22)	5 (1.44)	3.16	.64	มาก	7
2. การได้รับการบันทึกที่มาถึง โรงพยาบาล	97 (27.95)	188 (54.18)	53 (15.27)	9 (2.59)	3.07	.73	มาก	9
3. การให้โอกาสผู้รับบริการใน การแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและ ตัดสินใจในการตรวจรักษา	103 (29.68)	209 (60.23)	33 (9.51)	2 (.58)	3.19	.62	มาก	6
4. ปกปิดข้อมูลด้านการรักษา ของผู้ป่วย	99 (28.53)	202 (58.21)	44 (12.68)	2 (.58)	3.15	.64	มาก	8
5. การเอาใจใส่ต่อความต้องการ ของผู้ป่วย	95 (27.38)	227 (65.42)	22 (6.34)	3 (.86)	3.19	.58	มาก	5
6. ให้ความสำคัญและให้เกียรติ โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณ ทางการแพทย์	100 (28.82)	228 (65.71)	16 (4.61)	3 (.86)	3.22	.57	มาก	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจและอัธยาศัยดี	103 (29.68)	223 (64.27)	19 (5.48)	2 (.58)	3.23	.57	มาก	2
8. การได้รับการปฏิบัติที่เสนอ ภาคกัน	98 (28.24)	225 (64.84)	22 (6.34)	2 (.58)	3.21	.57	มาก	4
9. การได้รับการซักประวัติตรวจ ร่างกายอย่างละเอียด	105 (30.26)	223 (64.27)	17 (4.90)	2 (.58)	3.24	.56	มาก	1
					3.19	.53	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วย พบว่า ผู้รับบริการ มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยใน ภาพรวม ในภาพรวม อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.53) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ ดังนี้

การได้รับการซักประวัติตรวจร่างกายอย่างละเอียด อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.56) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.57) เป็นอันดับ ที่ 2

ให้ความสำคัญและให้เกียรติโดยคำนึงถึงจรรยาบรรณทางการแพทย์ อยู่ในระดับมีคุณภาพ มาก ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.57) เป็นอันดับที่ 3

การได้รับการปฏิบัติที่เสนอกากัน อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.57) เป็นอันดับที่ 4

การเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ป่วย อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.58) เป็นอันดับที่ 5

การให้โอกาสผู้รับบริการในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและตัดสินใจในการตรวจรักษา อยู่ ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.62) เป็นอันดับที่ 6

สภาพแวดล้อมเหมาะสมขณะทำการตรวจรักษา อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.64) เป็นอันดับที่ 7

ปกปิดข้อมูลด้านการรักษาของผู้ป่วย อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.64) เป็นอันดับที่ 8

การได้รับบริการทันทีที่มาถึงโรงพยาบาล อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.64) เป็นอันดับที่ 9

สรุปผลการศึกษา จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับมีคุณภาพมาก ในเรื่อง การได้รับการซักประวัติตรวจร่างกายอย่างละเอียด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและ อัธยาศัยดี โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณ และปฏิบัติที่เสนอกากัน ใส่ใจความต้องการผู้ป่วยและให้โอกาส ผู้รับบริการในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการตัดสินใจตรวจรักษา

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ
โรงพยาบาลเกาะช้าง ในภาพรวมด้านต่างๆ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การให้บริการ	อันดับ
1. ด้านความสะดวกสบายของการบริการ	3.30	.53	มากที่สุด	1
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	3.28	.52	มากที่สุด	2
3. ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล	3.19	.53	มาก	3
ภาพรวม	3.25	0.52	มาก	

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้างในภาพรวมด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.52) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ด้านความสะดวกสบายของการบริการ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.53) เป็นอันดับที่ 1

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.52) เป็นอันดับที่ 2

ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.53) เป็นอันดับที่ 3

สรุปผลการศึกษา จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพน้อยในเรื่องความรวดเร็วใช้เวลาน้อยในการตรวจ มีคุณภาพมากเรื่องการซักประวัติตรวจร่างกายอย่างละเอียด โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณทางการแพทย์ มีอริยาสัณยคติใส่ใจผู้ป่วย ปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และปกปิดข้อมูลผู้ป่วย มีการให้คำปรึกษาด้านยา รวมถึงมีความชัดเจนเรื่องป้ายบอกทาง ไม่มีการแข่งคิวอุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย ที่นั่งรอสะอาด เพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์ มีคุณภาพมากที่สุดในเรื่อง แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่า อาการเจ็บป่วย และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และการดูแลรักษาตนเอง แพทย์ต้องมีความรู้ ความชำนาญ เอื้ออาทรต่อผู้ป่วย รวมถึงความละเอียด

รอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วย ใช้เวลาตรวจเหมาะสมรวมถึงใช้ยาที่มีคุณภาพ และเครื่องมือต้องปราศจากเชื้อ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	164	3.19	0.43	1.05	0.21
หญิง	183	3.14	0.49		

$p < 05$

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ t -test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างไม่แตกต่างกัน ($t = 1.05$, $Sig = 0.21$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างไม่แตกต่างกัน เพราะคาดหวังว่าโรงพยาบาลเกาะช้างจะให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกชั้นวรรณะ มีมาตรฐานการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

สมมุติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	0.09	0.03	0.14	0.94
ภายในกลุ่ม	343	74.54	0.22		
รวม	346	74.63			

$p < .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One - Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง พบว่า ผู้รับบริการที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน ($F = 0.14$, $Sig = 0.94$) จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าผู้ที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างไม่แตกต่างกัน เพราะโรงพยาบาลเกาะช้างมีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน ทั้งเด็ก ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศ อายุ ฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

สมมุติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เกะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกะช้าง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	.75	.25	1.16	.33
ภายในกลุ่ม	343	73.88	.22		
รวม	346	74.63			

$p < .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ One – Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกะช้าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกะช้าง จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ($F = 1.16$, $Sig = 0.33$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการของโรงพยาบาลเกะช้างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกะช้าง ไม่แตกต่างกัน เพราะโรงพยาบาลเกะช้างให้บริการทุกคนเหมือนกัน โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศ อายุ ฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

สมมุติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เกะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	6	3.36	0.56	2.67	.02*
ภายในกลุ่ม	340	71.27	0.21		
รวม	346	74.63			

* $p < .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ One – Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างกัน ($F = 2.67$, $Sig = 0.02$) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ (ดังตารางที่ 11.1)

ตารางที่ 11.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		รับราชการ/ วิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตร กรรม	นร./นศ.	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
รับราชการ/วิสาหกิจ	3.21	-					*	
ธุรกิจส่วนตัว	3.16		-				*	
รับจ้าง	3.13			-			*	
เกษตรกรรม	3.22				-		*	
นักเรียน/นักศึกษา	3.18					-	*	
พนักงานบริษัทเอกชน	2.75						-	
อื่น ๆ	3.27							-

* $p < .05$

จากตารางที่ 11.1 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามอาชีพ พบว่าแตกต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 รับราชการ/วิสาหกิจ กับ พนักงานบริษัทเอกชน

คู่ที่ 2 ธุรกิจส่วนตัว กับ พนักงานบริษัทเอกชน

คู่ที่ 3 รับจ้าง กับ พนักงานบริษัทเอกชน

คู่ที่ 4 เกษตรกรรม กับ พนักงานบริษัทเอกชน

คู่ที่ 5 นักเรียน/นักศึกษา กับ พนักงานบริษัทเอกชน

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างไปจากผู้ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพเกษตรกรรม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอื่น ๆ

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกัน เพราะ ผู้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกันตน มักคาดหวังว่าจะต้องได้รับการดูแลที่แตกต่างไปจากผู้ที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน มักเรียกร้องให้มีการบริการที่ดีมากกว่าผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ต้องการความสะดวกสบายมากกว่าคนอื่น ๆ และคิดว่าผู้ที่ประกันตนมีสิทธิเลือกโรงพยาบาลที่จะขึ้นทะเบียนประกันตน แต่อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลเกาะช้างมีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน จึงให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงทำให้ผู้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างต่างไปจากผู้ประกอบอาชีพอื่น

สมมุติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	2.54	.51	2.40	0.04*
ภายในกลุ่ม	341	72.09	.21		
รวม	346	74.63			

* $p < .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ One – Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างกัน ($F = 2.40$, $Sig = 0.04$) จึงยอมรับสมมุติฐานการวิจัย และทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference test) พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ (ดังตารางที่ 12.1)

ตารางที่ 12.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5,000 บ.	5,000- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.11	-					*
5,000 – 10,000 บาท	3.13		-				*
10,001 – 15,000 บาท	3.21			-			*
15,001 – 20,000 บาท	3.09				-		*
20,001 – 25,000 บาท	3.20					-	
มากกว่า 25,000 บาท	3.47						-

* $p < .05$

จากตารางที่ 12.1 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ของผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามรายได้ พบว่าแตกต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ มากกว่า 25,000 บาท

คู่ที่ 2 5,000 – 10,000 บาท กับ มากกว่า 25,000 บาท

คู่ที่ 3 10,001 – 15,000 บาท กับ มากกว่า 25,000 บาท

คู่ที่ 4 15,001 – 20,000 บาท กับ มากกว่า 25,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างไปจากมีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าผู้ที่มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกัน เพราะผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาก มักมีกำลังในการที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อบริการได้มากกว่าผู้มีรายได้น้อย จึงมักจะคาดหวังว่าเมื่อจ่ายเงินให้กับโรงพยาบาลแล้ว จะต้องได้รับการบริการที่ดี มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาก มักเรียกร้องให้มีการบริการที่ดีมากกว่าผู้ที่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า เช่น ต้องการได้รับการบริการก่อนคนอื่นหรือได้รับความสะดวกสบายมากกว่าคนอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลเกาะช้างมีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน จึงให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงทำให้ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ต่างไปจากผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย

ตารางที่ 13 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เกาะช้างแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เกาะช้างแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เกาะช้างแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน