

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเกาะช้าง จำนวน 347 คน ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับฉลาก ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ t -test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปและใช้ LSD เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าตัวแปรใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสรุปผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง
3. การทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 46-60 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 31-45 ปี โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด รองลงมาคือ เกษตรกรรม ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท รองลงมารายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด

ผลการศึกษา ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ด้านความสะดวกสบายของการบริการ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2

ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล อยู่ในระดับมีคุณภาพมากเป็นอันดับที่ 3

จากผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพน้อยในเรื่องความรวดเร็วใช้เวลาน้อยในการตรวจ มีคุณภาพมากเรื่องการซักประวัติตรวจร่างกายอย่างละเอียด โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณทางการแพทย์ มีอัตราเสียใจผู้ป่วย ปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และปกปิดข้อมูลผู้ป่วย มีการให้คำปรึกษาด้านยา รวมถึงมีความชัดเจนเรื่องป้ายบอกทาง ไม่มีการแซงคิวอุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย ที่นั่งรอสะอาดเพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์ มีคุณภาพมากที่สุดในเรื่อง แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่า อาการเจ็บป่วย และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และการดูแลรักษาตนเอง แพทย์ต้องมีความรู้ ความชำนาญ เอื้ออาทรต่อผู้ป่วย รวมถึงความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วย ใช้เวลาตรวจเหมาะสมรวมถึงใช้ยาที่มีคุณภาพ และเครื่องมือต้องปราศจากเชื้อ

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความสะดวกสบายของการบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความสะดวกสบายของการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความชัดเจนของเครื่องหมายหรือป้ายบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ภายใน รพ. อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เป็นอันดับที่ 1

มีลำดับในการเข้ารับบริการชัดเจนเพื่อไม่มีการแซงคิวกัน อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เป็นอันดับที่ 2

มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย/เพียงพอ และพร้อมใช้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เป็นอันดับที่ 3

จากผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกสบายของการบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก มีความชัดเจนเรื่องเครื่องหมายป้ายบอกทางต่าง ๆ มีลำดับการให้บริการที่ไม่แซงคิวกัน มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอ และ

พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา อาคาร/ห้องตรวจ/ที่นั่งรอของ รพ. สะอาดเป็นระเบียบ มีความเพียงพอของที่นั่งรอตรวจ มีการแนะนำและการประชาสัมพันธ์ที่ดี ส่วนในเรื่องของระบบการบริการที่รวดเร็วใช้เวลาน้อย มีคุณภาพน้อย โดยเฉพาะใช้เวลาในการรอตรวจ รอพบแพทย์นาน เนื่องจากแพทย์มีน้อย

จากผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ โดยมีคุณภาพมากที่สุดในเรื่อง แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย การแนะนำของแพทย์/พยาบาลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และการดูแลรักษาตนเอง ความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วยของแพทย์ผู้รักษา การได้รับยาที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งผู้ป่วยที่ชำระเงินเองและผู้ป่วยที่มีสิทธิ์รักษาฟรี ความมีคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ แพทย์ให้เวลาในการตรวจวินิจฉัยอย่างเหมาะสม แพทย์มีความรู้ความสามารถที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ บุคลิกและความชำนาญในการตรวจรักษาของแพทย์ ความถูกต้องในการวินิจฉัยโรคของแพทย์ แพทย์มีความเอื้ออาทรและความเป็นกันเองขณะตรวจรักษา และมีคุณภาพมาก ในเรื่อง การได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านการใช้ยาที่ละเอียด เข้าใจง่าย และ แพทย์มีความพร้อมและสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันที ในภาพรวมจะเห็นว่าผู้รับบริการคาดหวังที่จะให้แพทย์ดูแลรักษาค้นใช้ ด้วยความตั้งใจ และมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจรักษา รวมถึงได้รับยาที่มีคุณภาพ

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ พบว่า ผู้รับบริการ มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้

แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยจากท่านอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1

การแนะนำของแพทย์/พยาบาลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และการดูแลรักษาตนเองอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2

ความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วยของแพทย์ผู้รักษา อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 3

ผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับมีคุณภาพมาก ในเรื่องการได้รับการซักประวัติตรวจร่างกายอย่างละเอียด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอัธยาศัยดี โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณ และปฏิบัติที่เสนอภาค ใ้ใจความต้องการผู้ป่วยและให้โอกาสผู้รับบริการในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการตัดสินใจตรวจรักษา

ความคาดหวังผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วย พบว่า ผู้รับบริการ มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยในภาพรวม อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

การได้รับการซักประวัติตรวจร่างกายอย่างละเอียด อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอภัยสยด อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เป็นอันดับที่ 2

ให้ความสำคัญและให้เกียรติโดยคำนึงถึงจรรยาบรรณทางการแพทย์ อยู่ในระดับดีคุณภาพมาก เป็นอันดับที่ 3

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเกาะช้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลเกาะช้าง ในภาพรวมด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกัลยา คำรงค์ศักดิ์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลวิภาวดี

พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกสบายของการบริการ รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ส่วนด้านที่มีคุณภาพการบริการน้อยที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล และ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการของ สาริต สือประเสริฐสุข (2544) ว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงเป็นสำคัญ ผู้ใช้บริการสุขภาพทุกคนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสุขภาพทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นบริการในระยะใดของความเจ็บป่วย หรือแม้ไม่เจ็บป่วย จะเห็นว่าการบริการที่มีคุณภาพมากที่สุด คือ แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่า อาการเจ็บป่วย และ ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และการดูแลรักษาตนเอง แพทย์ต้องมีความรู้ ความชำนาญ เอื้ออาทรต่อผู้ป่วย รวมถึงความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วย ใช้เวลาตรวจเหมาะสมรวมถึงใช้ยาที่มีคุณภาพ และเครื่องมือต้องปราศจากเชื้อ สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการของพรพรรณ เกิดในมงคล (2547) กล่าวว่าคุณภาพการบริการหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยโรคและการรักษาโรค ตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ กล่าวได้ว่าผู้รับบริการจะมีความคาดหวังที่จะให้แพทย์ตั้งใจฟังอาการเจ็บป่วยที่ผู้ป่วยได้บอก และแพทย์ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และอาการที่ต้องรับการรักษา ด้วยความเต็มใจเอื้ออาทร วินิจฉัยโรคด้วยความแม่นยำ รวมถึงยาที่ส่งจ่ายให้กับผู้ป่วยควรมีคุณภาพไม่หมดอายุ และเครื่องมือที่ใช้ต้องทันสมัยปราศจากเชื้อจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

การบริการที่มีคุณภาพมาก เรื่องการซักประวัติตรวจร่างกายอย่างละเอียด โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณทางการแพทย์ มีอหยาศัยดีใส่ใจผู้ป่วย ปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และปกปิดข้อมูลผู้ป่วย มีการให้คำปรึกษาคำนยา รวมถึงมีความชัดเจนเรื่องป้ายบอกทาง ไม่มีการแซงคิว อุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย ที่นั่งรอสะอาด เพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับแนวความคิดของพาราชูราแมน (1990) ว่า ในการรับบริการผู้ใช้บริการจะใช้เกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือการให้บริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่นสถานที่ให้บริการมีการอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร มีความเชื่อมั่น หรือไว้วางใจได้ คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ป่วย บริการที่ให้ต้องถูกต้องแม่นยำตามหลักวิชาการ บุคลากรที่ให้บริการมีความสามารถ

ในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่า การพึงพอใจของผู้รับบริการนอกจากจะขึ้นอยู่กับตัวบุคลากร คือ แพทย์แล้ว ยังขึ้นอยู่กับอาคารสถานที่ที่ต้องมีความสะดวกสบาย มีป้ายบอกทางไปยังห้องต่าง ๆ มีนั่งรอตรวจเพียงพอ รวมถึงอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

การบริการที่มีคุณภาพน้อยในเรื่องความรวดเร็วใช้เวลาน้อยในการตรวจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรองทอง นามวิเศษ (2545, หน้า 27) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ จำนวน 150 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่ำในเรื่องต้องคอยนาน ส่วนในหน่วยเวชระเบียนพบว่า พึงพอใจต่ำถึงปานกลาง ซึ่งพบว่าพึงพอใจต่ำในเรื่องของการรอทำบัตรนาน กล่าวได้ว่าสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยต่อบริการที่ได้รับ คือการที่ต้องรอนาน จากการที่แพทย์ออกตรวจช้า แพทย์มีน้อย และจากการที่มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลาในการมารับบริการที่โรงพยาบาล โดยเฉพาะวันที่มีคลินิก จึงเป็นเหตุให้ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล เกะช้าง

จากผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพน้อยในเรื่อง ความรวดเร็วใช้เวลาน้อยในการตรวจ มีคุณภาพมากเรื่องการซักประวัติตรวจร่างกายอย่างละเอียด โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณทางการแพทย์ มีอหยาศัยดีใส่ใจผู้ป่วย ปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และปกปิดข้อมูลผู้ป่วย มีการให้คำปรึกษาด้านยา รวมถึงมีความชัดเจนเรื่องป้ายบอกทาง ไม่มีการแซงคิว อุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย ที่นั่งรอสะอาดเพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์ มีคุณภาพมากที่สุด ในเรื่อง แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่า อาการเจ็บป่วย และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ และการดูแลรักษาตนเอง แพทย์ต้องมีความรู้ ความชำนาญ เอื้ออาทรต่อผู้ป่วย รวมถึงความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วย ใช้เวลาตรวจเหมาะสมรวมถึงใช้ยาที่มีคุณภาพ และเครื่องมือต้องปราศจากเชื้อ

2. ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกะช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 เพศ ผู้รับบริการที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกะช้างไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันทรงาม ศิวัน (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้รับบริการคลินิก ปฐมภูมิในโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา และเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะทางและประเภทของผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการพยาบาลของผู้รับบริการเพศหญิง และเพศชายไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าผู้รับบริการที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้างไม่แตกต่างกัน เพราะโรงพยาบาลเกาะช้างมีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศ อายุ ฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

2.2 อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้างไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ สมจิตร กาหวงศ์ (2540) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยผู้ที่มียาได้ต่ำกว่า 4,000 บาท และสูงกว่า 10,001 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มียาได้ 4,000 – 10,000 บาท

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน เพราะโรงพยาบาลเกาะช้างมีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน ทั้งเด็ก ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศ อายุ ฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

2.3 ระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลำไย แม้นเสถียร (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าผู้รับบริการที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างไม่แตกต่างกัน เพราะโรงพยาบาลเกาะช้างมีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศ อายุ ฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

2.4 อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมจิตร กาหวงศ์ (2540) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยผู้ที่มีอาชีพนักเรียนและผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างไปจากผู้ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพเกษตรกร อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอื่น เพราะผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกันตน มักคาดหวังว่าจะต้องได้รับการดูแลที่แตกต่างไปจากผู้ที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน มักเรียกร้องให้มีการบริการที่ดีมากกว่าผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ต้องการความสะดวกสบายมากกว่าคนอื่น ๆ และคิดว่าผู้ที่ประกันตนมีสิทธิ์เลือกโรงพยาบาลที่จะขึ้นทะเบียนประกันตน จึงมีความคาดหวังในด้านการบริการทางการแพทย์สูงด้วย

2.5 รายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประทีนทิพย์ ป้อมจันทร์ (2543) ศึกษา ความคาดหวังของผู้ดูแลผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลบางละมุง. พบว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ทางสังคม มีความคาดหวังบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจหรือมีรายได้ต่ำ ขัดแย้งกับกับผลงานวิจัยของ ลำไย แม้นเสถียร (2545) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกัน เพราะผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาก มักมีกำลังในการที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อบริการได้มากกว่าผู้มีรายได้น้อย จึงมักจะคาดหวังว่าเมื่อจ่ายเงินให้กับโรงพยาบาลแล้ว จะต้องได้รับการบริการที่ดี มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาก มักเรียกร้องให้มีการบริการที่ดีมากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า เช่น ต้องการได้รับการบริการก่อนคนอื่นหรือได้รับความสะดวกสบาย

มากกว่าคนอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลเกาะช้างมีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกัน จึงให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ดังปรากฏผลการศึกษานำเสนอและสรุปไว้แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นบางอย่างที่สำคัญ จึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ระดับคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกาะช้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขคุณภาพการบริการในระยะยาวดังนี้

1. ควรจัดทำการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อรวบรวม และจัดเก็บความรู้ภายในโรงพยาบาล อย่างเป็นระบบ
2. ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทุนการศึกษากับบุตรหลานของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้สามารถเข้าศึกษาด้านแพทยศาสตร์ เพื่อลดปัญหาแพทย์ลาออก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ทำให้ได้ทราบว่าหัวข้อไหนของด้านใดที่ยังเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงโดยทำให้ผู้ศึกษาวิจัยนำมาใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านความสะดวกสบายของการบริการ
 - จัดทำบอร์ดอธิบายขั้นตอน/แผนผังการมาขอรับบริการให้ชัดเจน โดยมีการระบุระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนทุกขั้นตอน
 - ควบคุมการสอบถามข้อมูลบางอย่างที่ไม่จำเป็นที่ต้องใช้ในขณะนั้น เพื่อลดความล่าช้าที่ห้องทำบัตร
 - มีการตรวจสอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ โดยเฉพาะอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน

2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

- อบรมให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความรู้ทางวิชาการ เพื่อสามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้ถูกต้อง ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือของผู้มารับบริการ

3. ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล

- ควรจัดวางตู้รับความคิดเห็นจากผู้ประกอบการให้อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

หากมีผู้สนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับโรงพยาบาลเกาะช้างในด้านการบริการหรือด้านอื่นๆ ผู้ศึกษาวิจัยอยากเสนอแนะเชิงวิชาการดังนี้

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของประชาชน ของโรงพยาบาลเกาะช้าง และหาวิธีการสร้างความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

2. ควรศึกษาขีดสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ในการให้บริการประชาชน เพื่อจะได้ให้บริการได้ตรงตามสมรรถนะที่ต้องมี