

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลในงานบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 200 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอในรูปแบบของตารางที่ประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ส่วนที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ส่วนที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามลักษณะของผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน แสดงดังตารางที่ 2-7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	89	44.5
หญิง	111	55.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	26	13.0
20-30 ปี	75	37.5
31-40 ปี	52	26.0
41-50 ปี	34	17.0
51-60 ปี	10	5.0
มากกว่า 60 ปี	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26 น้อยที่สุด มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	10	5.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	12.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	40	20.0
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	34	17.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	81	40.5
สูงกว่าปริญญาตรี	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนสูงที่สุด 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมามีระดับการศึกษาในช่วงมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	18	9.0
รัฐวิสาหกิจ	10	5.0
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	70	35.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	37	18.5
นักเรียน/นักศึกษา	44	22.0
เกษตรกรกรรม	8	4.0
แม่บ้าน	13	6.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคืออาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22 น้อยที่สุดเป็นอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	109	54.5
10,000 -20,000 บาท	53	26.5
20,001 -30,000 บาท	22	11.0
สูงกว่า 30,000 บาท	16	8.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รายได้สูงกว่า 30,000 บาท น้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้ง	32	16.0
จำนวน 2-5 ครั้ง	74	37.0
จำนวน 6-10 ครั้ง	32	16.0
จำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง	62	31.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการจำนวน 2-5 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 สูงที่สุด รองลงมาเข้ามาใช้บริการจำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31 เข้ามาใช้บริการจำนวน 1 ครั้ง และเข้ามาใช้บริการจำนวน 6-10 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 เท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการ
งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ดังตารางที่ 8-19

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคาดหวัง
1. งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมียุทธศาสตร์ ทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย	2.81	.39	สูง
2. งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมียุทธศาสตร์ และเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ อย่างพร้อมและ เห็น ได้ชัดเจน	2.78	.43	สูง
3. พนักงานงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	2.81	.40	สูง
4. งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรมี ป้ายแสดงห้องที่ให้บริการ, เอกสารที่เกี่ยวข้อง กับการรักษาพยาบาล เช่น ใบนัด, ใบแนะนำดูแล รักษาพยาบาลที่อ่านง่ายและชัดเจน	2.82	.41	สูง
รวม	2.81	.30	สูง

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวัง ด้านความเป็นรูปธรรม
ของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ความคาดหวังต่อการมีป้ายแสดงห้องที่ให้บริการ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล
เช่น ใบนัด ใบแนะนำดูแลรักษาพยาบาลที่อ่านง่ายและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.82
ส่วนความคาดหวังต่อการมียุทธศาสตร์และเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการอย่างพร้อม
และเห็น ได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.78

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การรับรู้
1. งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีเครื่องมือ ทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย	2.38	.57	ปานกลาง
2. งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีอุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ อย่างพร้อมและ เห็นได้ชัดเจน	2.46	.56	ปานกลาง
3. พนักงานงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	2.55	.52	สูง
4. งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรมีป้ายแสดง ห้องที่ให้บริการ, เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ รักษาพยาบาล เช่น ใบนัด, ใบแนะนำดูแล รักษาพยาบาลที่อ่านง่ายและชัดเจน	2.53	.55	สูง
รวม	2.46	.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรม
ของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.46 เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า มีการรับรู้ต่อการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.55
ส่วนการรับรู้ต่อการมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.38

All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคาดหวัง
5. เมื่องานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กำหนดว่าจะ บริการงานใด ก็สามารถบริการได้ทันกำหนดเวลา	2.67	.50	สูง
6. เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาใดๆเกี่ยวกับการรักษา พยาบาลงานบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชน จะแก้ไขปัญหาคด้วยความเต็มใจและจริงใจ	2.75	.46	สูง
7. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะให้ การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้เข้ารับ บริการเข้าทำการรักษาพยาบาล	2.76	.45	สูง
8. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีการ จัดเตรียมความพร้อมบริการในทุกขั้นตอน ของการรักษาพยาบาล	2.80	.42	สูง
9. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะ มุ่งมั่นในการบริการ รักษาพยาบาล โดยปราศจาก ความผิดพลาด	2.74	.49	สูง
รวม	2.74	.32	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล มีความคาดหวังด้านความเชื่อถือ
ไว้วางใจในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.74 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังต่อการมีการจัดเตรียมความพร้อมบริการในทุกขั้นตอนของ
การรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.80 ส่วนความคาดหวังต่อการมีการกำหนดว่าจะ
บริการงานใดก็สามารถบริการได้ทันกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.67

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
งานผู้ป่วยนอก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การรับรู้
5. เมื่องานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน กำหนดว่า จะบริการงานใด ก็สามารถบริการได้ทันกำหนดเวลา	2.24	.61	ปานกลาง
6. เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาใดๆเกี่ยวกับการรักษา พยาบาลงานบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เอกชนจะแก้ไขปัญหาคด้วยความเต็มใจและจริงใจ	2.38	.61	ปานกลาง
7. งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนมีการให้ การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้เข้ารับ บริการเข้าทำการรักษาพยาบาล	2.34	.59	ปานกลาง
8. งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนมีการจัด เตรียมความพร้อมบริการในทุกขั้นตอนของการ รักษาพยาบาล	2.37	.59	ปานกลาง
9. งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน มีความ มุ่งมั่นในการบริการ รักษาพยาบาล โดยปราศจาก ความผิดพลาด	2.29	.60	ปานกลาง
รวม	2.30	.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ
ในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า มีการรับรู้การแก้ไขปัญหาคด้วยความเต็มใจและจริงใจต่อปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับการรักษา
พยาบาลงานบริการงานผู้ป่วยนอก ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.38 ส่วนการรับรู้ต่อการกำหนดว่าจะ
บริการงานใดก็สามารถบริการได้ทันกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.24

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ

การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคาดหวัง
10. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาล ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่าง ผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล	2.70	.50	สูง
11. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว ทันที ต่อสถานการณ์ในขณะนั้น ๆ	2.80	.43	สูง
12. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถตลอดเวลา	2.81	.44	สูง
13. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จะต้องพร้อมที่จะบริการ โดยรวดเร็ว ปราศจาก การชะลอ หรือปฏิเสธการร้องขอ	2.77	.46	สูง
รวม	2.76	.34	สูง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคาดหวังต่อการช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.81 ส่วนความคาดหวังต่อความสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.70

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
งานผู้ป่วยนอก ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ

การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การรับรู้
10. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาล ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอนในระหว่างผู้รับ บริการเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล	2.30	.63	ปานกลาง
11. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีการให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว ทันที่ ต่อสถานการณ์ในขณะนั้น ๆ	2.34	.60	ปานกลาง
12. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีการช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ ตลอดเวลา	2.40	.62	ปานกลาง
13. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความพร้อมที่จะบริการ โดยรวดเร็ว ปราศจาก การชะลอ หรือปฏิเสธการร้องขอ	2.37	.60	ปานกลาง
รวม	2.32	.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้เข้ารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า มีการรับรู้ต่อความช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถตลอดเวลา
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.40 ส่วนการรับรู้ต่อความสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาล
ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุดเท่ากับ 2.30

2/1๗
362.11
๗/๑๖-๗๑
เลขหมู่ ๐.3
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคาดหวัง
14. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและ มั่นใจแก่ท่านผู้เข้ารับบริการ	2.74	.50	สูง
15. ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ารับการรักษา พยาบาลในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน	2.74	.47	สูง
16. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะบริการผู้รับบริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดี อย่างสม่ำเสมอ	2.86	.37	สูง
17. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมี ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามของผู้เข้ารับบริการด้าน การรักษาพยาบาล ได้ตลอดเวลา	2.82	.41	สูง
รวม	2.77	.32	สูง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจ
แก่ผู้เข้ารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่าความคาดหวังต่อการบริการผู้รับบริการอย่างสุภาพ อ่อน โยน มีอัธยาศัยที่ดี อย่างสม่ำเสมอ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.86 ส่วนความคาดหวังต่อการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจ
แก่ท่านผู้เข้ารับบริการ และความรู้ที่ปลอดภัยเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเอกชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.74

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การรับรู้
14. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ท่าน ผู้เข้ารับบริการ	2.31	.61	ปานกลาง
15. ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ารับการรักษา พยาบาลในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน	2.39	.58	ปานกลาง
16. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีการบริการผู้รับบริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดี อย่างสม่ำเสมอ	2.55	.58	สูง
17. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามของผู้เข้ารับบริการด้านการ รักษาพยาบาลได้ตลอดเวลา	2.32	.60	ปานกลาง
รวม	2.36	.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจ
แก่ผู้เข้ารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.36 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า มีการรับรู้ต่อการบริการ ผู้รับบริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดี
อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.55 ส่วนการรับรู้ต่อพนักงานของงานบริการผู้ป่วยนอก
มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ท่านผู้เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.31

All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคาดหวัง
18. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะ เอาใจใส่ผู้รับบริการและพร้อมที่รับฟังอาการ เจ็บป่วยของผู้รับบริการแต่ละรายอย่าง เท่าเทียมกัน	2.77	.47	สูง
19. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจัด เวลาการให้บริการที่สะดวก แก่ผู้รับบริการที่มาใช้ บริการ การรักษาพยาบาล	2.79	.44	สูง
20. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีบุคลิกภาพที่พร้อมจะดูแล เอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ	2.83	.38	สูง
21. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะ ตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ	2.80	.44	สูง
22. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะเข้าอก เข้าใจ ถึงความต้องการของผู้รับ บริการแต่ละรายและสามารถตอบสนองความ ต้องการนั้นได้	2.76	.44	สูง
รวม	2.79	.31	สูง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความคาดหวังด้านความเห็นอก
เห็นใจผู้เข้ารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.79 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังต่อพนักงานของงานบริการผู้ป่วยนอกที่มีบุคลิกภาพที่พร้อมจะ
ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.83 ส่วนความคาดหวังต่อการที่พนักงาน
ของงานบริการผู้ป่วยนอกจะเข้าอก เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายและสามารถ
ตอบสนองความต้องการนั้นได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.76

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การรับรู้
18. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความเอาใจใส่ผู้รับบริการและพร้อมที่รับฟังอาการ เจ็บป่วยของผู้รับบริการแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	2.36	.63	ปานกลาง
19. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนมีการจัด เวลาการให้บริการที่สะดวก แก่ผู้รับบริการที่มาใช้ บริการรักษาพยาบาล	2.42	.63	ปานกลาง
20. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีบุคลิกภาพที่พร้อมจะดูแล เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	2.40	.56	ปานกลาง
21. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุด ของผู้รับบริการ	2.33	.64	ปานกลาง
22. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความเข้าอก เข้าใจ ถึงความต้องการของผู้รับ บริการแต่ละรายและสามารถตอบสนอง ความต้องการนั้นได้	2.35	.61	ปานกลาง
รวม	2.35	.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้ด้านความเห็นอกเห็นใจ
ผู้เข้ารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.35 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า มีการรับรู้การจัดเวลาการให้บริการที่สะดวกแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ
การรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.42 ส่วนการรับรู้ต่อการตระหนักถึงผลประโยชน์
สูงสุดของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.33

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายด้าน

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคาดหวัง
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.81	.30	สูง
2. ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	2.74	.32	สูง
3. การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	2.76	.34	สูง
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	2.77	.32	สูง
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	2.79	.31	สูง
รวม	2.69	.24	สูง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล มีความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน โดยรวม
อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวัง
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.81 ส่วนความคาดหวังด้านความ
เชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.74

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายด้าน

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ การรับรู้
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.46	.37	ปานกลาง
2. ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	2.30	.43	ปานกลาง
3. การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	2.32	.47	ปานกลาง
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	2.36	.45	ปานกลาง
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	2.35	.46	ปานกลาง
รวม	2.36	.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.46 ส่วนการรับรู้ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.30

ส่วนที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ดังตารางที่ 20-25

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเป็นรูปธรรมของ
การบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีโอกาส ทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย	2.81	.39	2.38	.57	9.79	.000
2. งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมี อุปกรณ์และเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวก ต่อผู้รับบริการอย่างพร้อม และเห็นได้ชัดเจน	2.78	.43	2.46	.56	7.54	.000
3. พนักงานงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	2.81	.40	2.55	.52	6.80	.000
4. งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะมี ป้ายแสดงห้องที่ให้บริการ, เอกสารที่เกี่ยวข้อง กับการรักษาพยาบาล เช่น ใบนัด, ใบแนะนำ ดูแลรักษาพยาบาลที่อ่านง่ายและชัดเจน	2.82	.41	2.53	.55	7.06	.000
รวม	2.81	.30	2.46	.37	11.50	.000

จากตารางที่ 20 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษา
พยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมและ
จำแนกตามรายข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของ
ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลในทุกข้อ

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
5. เมื่องานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กำหนดว่าจะบริการงานใด ก็สามารถบริการได้ทันกำหนดเวลา	2.68	.50	2.24	.61	9.29	.000
6. เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาใดๆเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลงานบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จะแก้ไขปัญหาค ด้วยความเต็มใจและจริงใจ	2.75	.46	2.38	.61	8.22	.000
7. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้เข้ารับบริการ เข้าทำการรักษาพยาบาล	2.76	.45	2.34	.59	8.52	.000
8. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีการจัด เตรียมความพร้อมบริการใน ทุกขั้นตอนของการรักษา พยาบาล	2.81	.42	2.38	.59	9.90	.000
9. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะมุ่งมั่นในการบริการ รักษาพยาบาล โดยปราศจากความผิดพลาด	2.74	.49	2.29	.60	9.60	.000
รวม	2.74	.32	2.30	.43	13.12	.000

จากตารางที่ 21 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยรวมและจำแนกตามรายข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลในทุกข้อ

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
งานที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่

การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
10. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชน ควรจะสามารถบอกถึงกระบวนการ รักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างผู้รับบริการเข้าสู่ กระบวนการรักษาพยาบาล	2.70	.50	2.30	.63	7.74	.000
11. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนควรจะให้บริการรักษาพยาบาล ที่รวดเร็วทันที่ต่อสถานการณ์ ในขณะนั้น ๆ	2.80	.43	2.34	.60	9.70	.000
12. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนควรจะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความ เต็มใจ เต็มความสามารถ ตลอดเวลา	2.81	.44	2.40	.62	9.23	.000
13. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนจะต้องพร้อมที่จะบริการ โดยรวดเร็ว ปราศจากการชะลอ หรือปฏิเสธการร้องขอ	2.78	.46	2.37	.60	8.70	.000
รวม	2.76	.34	2.32	.47	12.22	.000

จากตารางที่ 22 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษา
พยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ โดยรวมและ
จำแนกตามรายชื่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของ
ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลในทุกข้อ

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
14. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนควรมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่น และมั่นใจแก่ท่านผู้เข้ารับบริการ	2.74	.50	2.32	.61	9.31	.000
15. ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน	2.75	.47	2.38	.58	8.84	.000
16. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนควรจะบริการผู้รับบริการอย่าง สุภาพ อ่อนโยนมีอัธยาศัยที่ดีอย่าง สม่ำเสมอ	2.86	.37	2.55	.58	7.47	.000
17. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนควรมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญสามารถตอบคำถามของ ผู้เข้ารับบริการด้านการรักษาพยาบาล ได้ตลอดเวลา	2.82	.41	2.33	.60	10.08	.000
รวม	2.77	.32	2.36	.45	12.09	.000

จากตารางที่ 23 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ โดยรวมและ จำแนกตามรายชื่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลในทุกข้อ

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้เข้ารับบริการและทดสอบทีแบบจับคู่

ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
18. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะเอาใจใส่ผู้รับบริการและพร้อม ที่รับฟังอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ แต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	2.77	.47	2.36	.63	8.80	.000
19. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะจัดเวลาการให้บริการที่สะดวกแก่ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล	2.79	.44	2.42	.63	8.13	.000
20. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนควรมีบุคลิกภาพที่พร้อมจะดูแล เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	2.83	.38	2.40	.56	10.07	.000
21. งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของ ผู้รับบริการ	2.80	.44	2.33	.64	9.89	.000
22. พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชน ควรจะเข้าอกเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้รับบริการแต่ละรายและสามารถ ตอบสนองความต้องการนั้นได้	2.77	.44	2.35	.61	9.00	.000
รวม	2.79	.31	2.35	.46	12.60	.000

จากตารางที่ 24 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ โดยรวมและจำแนกตามรายชื่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลในทุกข้อ

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนจำแนกตามรายด้านและทดสอบทีแบบจับคู่

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.81	.30	2.46	.37	11.50	.000
2. ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	2.74	.32	2.30	.43	13.12	.000
3. การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	2.76	.34	2.32	.47	12.22	.000
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	2.77	.32	2.36	.45	12.09	.000
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	2.79	.31	2.35	.46	12.60	.000
รวม	2.69	.24	2.36	.37	14.15	.000

จากตารางที่ 25 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนโดยรวมและจำแนกตามรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลในทุกด้าน

ส่วนที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการ
งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามลักษณะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ
ดังตารางที่ 26-56

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศ ด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ชาย	2.82	.27	2.43	.37	9.20	.000
หญิง	2.80	.32	2.49	.37	7.40	.000

จากตารางที่ 26 พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ
งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ชาย	2.73	.32	2.33	.41	8.75	.000
หญิง	2.75	.33	2.28	.45	9.81	.000

จากตารางที่ 27 พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศ
ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ชาย	2.75	.36	2.33	.45	8.72	.000
หญิง	2.77	.33	2.31	.49	8.71	.000

จากตารางที่ 28 พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ
งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ชาย	2.74	.33	2.34	.44	8.07	.000
หญิง	2.80	.30	2.38	.46	8.98	.000

จากตารางที่ 29 พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศ
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ชาย	2.76	.32	2.35	.42	8.89	.000
หญิง	2.81	.30	2.34	.50	9.14	.000

จากตารางที่ 30 พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ
งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามช่วงอายุ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20 ปี	2.80	.32	2.39	.43	4.72	.000
20-30 ปี	2.78	.32	2.50	.33	5.59	.000
31-40 ปี	2.81	.28	2.44	.35	6.79	.000
41-50 ปี	2.86	.26	2.44	.40	5.52	.000
มากกว่า 50 ปี	2.87	.33	2.50	.52	2.71	.019

จากตารางที่ 31 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงอายุ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.87 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการช่วงอายุ 20-30 ปี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.78 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.50 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.39

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามช่วงอายุ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20 ปี	2.75	.31	2.20	.42	5.55	.000
20-30 ปี	2.67	.36	2.30	.41	6.82	.000
31-40 ปี	2.78	.29	2.29	.39	7.82	.000
41-50 ปี	2.79	.30	2.31	.52	5.49	.000
มากกว่า 50 ปี	2.88	.27	2.52	.46	2.76	.017

จากตารางที่ 32 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงอายุ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.88 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการช่วงอายุ 20-30 ปี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.67 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.52 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุ น้อยกว่า 20 ปี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.20

ตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามช่วงอายุ
ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20 ปี	2.66	.39	2.21	.53	3.87	.001
20-30 ปี	2.71	.34	2.38	.43	5.55	.000
31-40 ปี	2.78	.36	2.25	.46	7.77	.000
41-50 ปี	2.83	.31	2.24	.51	6.97	.000
มากกว่า 50 ปี	2.98	.07	2.60	.44	3.44	.005

จากตารางที่ 33 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อ
คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงอายุ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการ
ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.98 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการ
ช่วงอายุ 20-30 ปี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.66 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุมากกว่า
50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.60 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่า
ต่ำที่สุดเท่ากับ 2.21

ตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามช่วงอายุ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20 ปี	2.79	.27	2.29	.48	5.10	.000
20-30 ปี	2.71	.36	2.37	.45	6.09	.000
31-40 ปี	2.77	.30	2.36	.42	7.11	.000
41-50 ปี	2.88	.24	2.36	.50	5.87	.000
มากกว่า 50 ปี	2.83	.36	2.50	.47	2.29	.041

จากตารางที่ 34 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงอายุ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการช่วงอายุ 41-50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.88 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการช่วงอายุ 20-30 ปี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.71 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.50 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.29

ตารางที่ 35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามช่วงอายุ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการและทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 20 ปี	2.73	.27	2.34	.42	4.18	.000
20-30 ปี	2.76	.31	2.40	.42	6.72	.000
31-40 ปี	2.78	.35	2.26	.48	7.30	.000
41-50 ปี	2.83	.31	2.28	.52	6.30	.000
มากกว่า 50 ปี	2.92	.22	2.58	.53	2.55	.026

จากตารางที่ 35 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงอายุ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.92 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการ ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.73 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.58 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการช่วงอายุ 31- 40 ปี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.26

ตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	2.78	.36	2.35	.50	2.48	.035
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.89	.24	2.32	.49	4.98	.000
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2.74	.38	2.56	.32	2.53	.016
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	2.81	.27	2.44	.32	5.63	.000
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.83	.27	2.49	.35	8.52	.000
สูงกว่าปริญญาตรี	2.77	.34	2.32	.39	3.63	.005

จากตารางที่ 36 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงระดับการศึกษา โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.89 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.74 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.56 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.32

ตารางที่ 37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	2.82	.29	2.34	.53	2.61	.029
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.75	.36	2.23	.56	4.56	.000
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2.74	.32	2.34	.42	5.19	.000
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	2.58	.43	2.21	.44	4.53	.000
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.79	.26	2.35	.38	9.15	.000
สูงกว่าปริญญาตรี	2.82	.30	2.18	.43	4.32	.002

จากตารางที่ 37 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงระดับการศึกษา โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.82 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.58 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.35 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.18

ตารางที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
งานที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับ
การศึกษา ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่

ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	2.90	.18	2.28	.60	3.21	.011
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.81	.31	2.28	.53	5.25	.000
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2.66	.45	2.39	.48	3.20	.003
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	2.67	.36	2.27	.41	4.63	.000
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.81	.27	2.34	.45	8.98	.000
สูงกว่าปริญญาตรี	2.80	.42	2.07	.53	3.62	.005

จากตารางที่ 38 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อ
คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงระดับการศึกษา โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับ
บริการระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.90 ส่วนค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังของผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.66
และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.39
ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.07

ตารางที่ 39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	2.78	.40	2.28	.56	2.34	.044
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.77	.29	2.28	.45	4.88	.000
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2.73	.34	2.38	.50	4.35	.000
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	2.73	.37	2.36	.42	4.49	.000
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.81	.28	2.42	.42	8.70	.000
สูงกว่าปริญญาตรี	2.77	.33	2.16	.49	3.15	.010

จากตารางที่ 39 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงระดับการศึกษา โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.81 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของ ผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีค่าต่ำที่สุด เท่ากับ 2.73 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าสูง ที่สุดเท่ากับ 2.42 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าต่ำ ที่สุดเท่ากับ 2.16

ตารางที่ 40 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	2.86	.25	2.36	.47	3.34	.009
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.83	.30	2.28	.50	5.07	.000
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2.68	.40	2.38	.48	3.81	.000
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	2.77	.31	2.38	.40	5.58	.000
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.82	.26	2.37	.46	8.84	.000
สูงกว่าปริญญาตรี	2.78	.36	2.04	.54	3.21	.009

จากตารางที่ 40 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกช่วงระดับการศึกษา โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษามีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.86 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.68 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.38 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 2.04

ตารางที่ 41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รับราชการ	2.92	.15	2.44	.37	5.11	.000
รัฐวิสาหกิจ	2.73	.34	2.48	.32	1.94	.085
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	2.80	.31	2.49	.36	5.72	.000
ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	2.75	.33	2.43	.35	4.43	.000
นักเรียน/นักศึกษา	2.81	.31	2.42	.41	6.37	.000
เกษตรกรกรรม	2.88	.27	2.31	.44	3.47	.010
แม่บ้าน	2.88	.28	2.62	.42	2.59	.024

จากตารางที่ 41 พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อาชีพอื่นมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการอาชีพรับราชการมีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.92 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการอาชีพรัฐวิสาหกิจมี ค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.73 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนมีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.49 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการอาชีพเกษตรกรกรรมมีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.31

ตารางที่ 42 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รับราชการ	2.83	.22	2.23	.45	5.47	.000
รัฐวิสาหกิจ	2.84	.16	2.60	.23	2.71	.024
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	2.70	.38	2.29	.44	6.86	.000
ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	2.70	.33	2.23	.42	5.83	.000
นักเรียน/นักศึกษา	2.72	.33	2.26	.44	6.16	.000
เกษตรกร	2.88	.24	2.32	.48	3.12	.017
แม่บ้าน	2.86	.17	2.51	.40	3.57	.004

จากตารางที่ 42 พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ทุกระดับอาชีพ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการอาชีพเกษตรกรมีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.88 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.70 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการอาชีพรัฐวิสาหกิจมีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.60 ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการอาชีพรับราชการและอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.23

ตารางที่ 43 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ
ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รับราชการ	2.86	.27	2.15	.50	5.33	.000
รัฐวิสาหกิจ	2.90	.24	2.53	.25	3.74	.005
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	2.72	.33	2.33	.46	6.32	.000
ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	2.76	.39	2.34	.50	5.03	.000
นักเรียน/ นักศึกษา	2.65	.39	2.24	.47	5.03	.000
เกษตรกรกรรม	2.97	.09	2.19	.50	4.69	.002
แม่บ้าน	2.96	.14	2.54	.44	3.49	.004

จากตารางที่ 43 พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการทุกระดับอาชีพ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการอาชีพเกษตรกรกรรม มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.97 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.72 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการอาชีพแม่บ้าน มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.54 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการอาชีพรับราชการมีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.15

ตารางที่ 44 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รับราชการ	2.88	.25	2.22	.48	5.79	.000
รัฐวิสาหกิจ	2.93	.17	2.63	.32	2.34	.044
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	2.71	.34	2.35	.45	5.86	.000
ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	2.81	.30	2.45	.42	4.64	.000
นักเรียน/นักศึกษา	2.74	.33	2.31	.45	6.83	.000
เกษตรกร	2.72	.45	2.22	.47	2.37	.050
แม่บ้าน	2.87	.19	2.42	.52	3.40	.005

จากตารางที่ 44 พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการทุกระดับอาชีพ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.93 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.71 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.63 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการอาชีพรับราชการและอาชีพเกษตรกร มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.22

ตารางที่ 45 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รับราชการ	2.89	.21	2.14	.50	5.43	.000
รัฐวิสาหกิจ	2.88	.27	2.58	.38	1.80	.105
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	2.76	.33	2.36	.46	7.09	.000
ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	2.73	.39	2.32	.51	4.54	.000
นักเรียน/นักศึกษา	2.75	.27	2.36	.38	6.49	.000
เกษตรกรรวม	2.85	.30	2.15	.60	3.32	.013
แม่บ้าน	2.94	.13	2.49	.49	3.78	.003

จากตารางที่ 45 พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อาชีพอื่นมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการอาชีพแม่บ้าน มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.94 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.73 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับ บริการอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.58 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการอาชีพ รับราชการ มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.14

ตารางที่ 46 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.80	.31	2.46	.37	8.05	.000
10,000-20,000 บาท	2.81	.31	2.46	.40	5.82	.000
20,001-30,000 บาท	2.88	.26	2.38	.35	5.74	.000
สูงกว่า 30,000 บาท	2.78	.29	2.56	.30	2.57	.021

จากตารางที่ 46 พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ทุกระดับรายได้ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.88 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับรายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.78 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับรายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.56 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.38

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.70	.36	2.28	.45	9.44	.000
10,000-20,000 บาท	2.75	.31	2.30	.40	6.66	.000
20,001-30,000 บาท	2.85	.18	2.28	.47	4.99	.000
สูงกว่า 30,000 บาท	2.81	.25	2.44	.37	3.64	.002

จากตารางที่ 47 พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ทุกระดับรายได้มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.85 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับ รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.70 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับ รายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.44 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับ รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.28

ตารางที่ 48 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้
ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.72	.38	2.33	.49	7.47	.000
10,000-20,000 บาท	2.75	.34	2.25	.43	7.69	.000
20,001-30,000 บาท	2.90	.15	2.30	.49	5.48	.000
สูงกว่า 30,000 บาท	2.88	.22	2.41	.43	3.96	.001

จากตารางที่ 48 พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ทุกระดับรายได้มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับรายได้
20,001-30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.90 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับ
รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.72 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับ
รายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.41 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับ
รายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.25

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.74	.34	2.37	.46	8.05	.000
10,000-20,000 บาท	2.77	.31	2.32	.46	6.61	.000
20,001-30,000 บาท	2.89	.15	2.33	.47	5.81	.000
สูงกว่า 30,000 บาท	2.81	.28	2.50	.35	3.18	.006

จากตารางที่ 49 พบว่าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ทุกระดับรายได้ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.89 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับ รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.74 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับ รายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.50 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับ รายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.32

ตารางที่ 50 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการและทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.75	.34	2.37	.45	8.46	.000
10,000-20,000 บาท	2.80	.29	2.31	.45	7.31	.000
20,001-30,000 บาท	2.85	.24	2.23	.50	5.26	.000
สูงกว่า 30,000 บาท	2.88	.21	2.46	.53	3.10	.007

จากตารางที่ 50 พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล
ทุกระดับรายได้ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับรายได้
สูงกว่า 30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.88 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการระดับ
รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.75 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับ
รายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.46 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการระดับ
รายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.23

ตารางที่ 51 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้ บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
จำนวน 1 ครั้ง	2.84	.33	2.46	.38	5.04	.000
จำนวน 2-5 ครั้ง	2.80	.32	2.48	.37	6.00	.000
จำนวน 6-10 ครั้ง	2.87	.21	2.41	.43	6.05	.000
จำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง	2.78	.31	2.46	.35	6.23	.000

จากตารางที่ 51 พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความคาดหวังและการรับรู้ คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกระดับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของ ผู้รับบริการจำนวน 6-10 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.87 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการ จำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.78 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการจำนวน 2-5 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.48 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการจำนวน 6-10 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุด เท่ากับ 2.41

ตารางที่ 52 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และ ทดสอบที่แบบจับคู่

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
จำนวน 1 ครั้ง	2.80	.34	2.29	.47	5.48	.000
จำนวน 2-5 ครั้ง	2.72	.32	2.35	.43	6.74	.000
จำนวน 6-10 ครั้ง	2.78	.25	2.26	.47	5.34	.000
จำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง	2.72	.35	2.26	.39	8.68	.000

จากตารางที่ 52 พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกระดับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการจำนวน 1 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.80 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการจำนวน 2-5 ครั้ง และจำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.72 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการจำนวน 2-5 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.35 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการจำนวน 6-10 ครั้ง และจำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.26

ตารางที่ 53 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
จำนวน 1 ครั้ง	2.72	.40	2.28	.54	4.59	.000
จำนวน 2-5 ครั้ง	2.77	.36	2.39	.45	6.84	.000
จำนวน 6-10 ครั้ง	2.74	.30	2.23	.51	4.95	.000
จำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง	2.78	.32	2.29	.44	7.58	.000

จากตารางที่ 53 พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกระดับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการจำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.78 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการจำนวน 1 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.72 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการจำนวน 2-5 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.39 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการจำนวน 6-10 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.23

ตารางที่ 54 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
จำนวน 1 ครั้ง	2.73	.32	2.35	.49	4.44	.000
จำนวน 2-5 ครั้ง	2.77	.33	2.40	.46	6.46	.000
จำนวน 6-10 ครั้ง	2.75	.31	2.26	.42	5.87	.000
จำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง	2.81	.30	2.38	.44	7.24	.000

จากตารางที่ 54 พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกระดับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการจำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.81 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการจำนวน 1 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.73 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการจำนวน 2-5 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.40 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการจำนวน 6-10 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.26

ตารางที่ 55 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-test	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
จำนวน 1 ครั้ง	2.78	.30	2.37	.52	4.73	.000
จำนวน 2-5 ครั้ง	2.76	.36	2.39	.45	7.12	.000
จำนวน 6-10 ครั้ง	2.80	.24	2.28	.46	5.51	.000
จำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง	2.81	.30	2.32	.47	7.45	.000

จากตารางที่ 55 พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกระดับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการจำนวนสูงกว่า 10 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.81 ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการจำนวน 2-5 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.76 และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการจำนวน 2-5 ครั้ง มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 2.39 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการจำนวน 6-10 ครั้ง มีค่าต่ำที่สุดเท่ากับ 2.28

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 52 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1. ควรจัดเครื่องมือทางการแพทย์ให้พอเพียง พร้อม และทันสมัย
2. ควรจัดที่จอดรถให้พอเพียง
3. ควรจัดการด้านแสงสว่างให้พอเพียง
4. ควรปรับปรุงด้านความสะอาด
5. พนักงานผู้ป่วยนอกควรจะพูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน
6. พยาบาลควรพูดจาให้สุภาพ อ่อน โยน
7. พนักงานควรมีอัธยาศัยที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ
8. พนักงานควรให้บริการด้วยวาจาและสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาเป็นกันเองกับผู้ป่วย

ความเชื่อถือไว้วางใจการบริการ

1. ควรรักษามาตรฐานงานบริการผู้ป่วยนอก
2. ควรบริการด้วยความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ป่วยที่มีประกันสุขภาพกับไม่มีประกัน

สุขภาพ

การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ

1. ควรมีการจัดคิวในการเข้าพบแพทย์ เพื่อความรวดเร็วและเป็นระเบียบ
2. ควรจะมีการแจ้งเวลาในการรอคอยพบแพทย์ ในกรณีมีผู้ป่วยจำนวนมาก
3. ควรบริการงานประกันสังคมให้รวดเร็ว
4. เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้พอเพียงกับการให้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ในส่วนสนับสนุนการรักษาควรบริการให้รวดเร็ว
6. เจ้าหน้าที่ควรพร้อมบริการตลอดเวลา

7. พนักงานควรจะมีภาวะกระตือรือร้นที่จะบริการ
8. ควรจะจัดบุคลากรทางการแพทย์ให้พอเพียงกับการดูแลรักษาผู้ป่วย
9. แพทย์ควรจะมีพร้อมที่จะดูแลรักษาผู้ป่วยตลอดเวลาของการเปิดดำเนินงาน
10. ควรที่จะจัดหาพนักงานผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาในการรักษาและดูแลผู้ป่วย

ได้รวดเร็วและทันท่วงที

การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

1. ควรให้ความเชื่อมั่นในการรักษาพยาบาล
2. ควรให้ความเชื่อมั่นในยารักษาโรค
3. ควรให้ความเชื่อมั่นความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล
4. ควรให้มีความเชื่อมั่นในบุคลากรทางการแพทย์ว่ามีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล และช่วยเหลือผู้ป่วยตลอดเวลา
5. ควรให้ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการรักษาพยาบาลในบัตรประกันสังคม
6. ควรจะเพิ่มแพทย์เฉพาะทางให้มากขึ้น

ความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

1. พนักงานผู้ช่วยนอกควรจะดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากขึ้น
2. พนักงานผู้ช่วยนอกควรจะดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยโดยเท่าเทียมกันกับทุก ๆ คน
3. แพทย์ควรดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด รับผิดชอบและสอบถามผู้ป่วยด้วยความจริงใจ
4. ควรจะตอบคำถามของผู้ป่วย โดยอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจโดยถ่องแท้
5. แพทย์ควรจะสนใจซักถามถึงปัญหาความเจ็บป่วยของผู้ป่วยให้มากขึ้นและควรที่จะชี้แจงรายละเอียดโดยถี่ถ้วนในข้อสงสัยของผู้ป่วย
6. แพทย์ควรให้คำปรึกษามากขึ้น
7. แพทย์ควรจะสามารถให้คำปรึกษากับผู้ป่วยได้ตลอดเวลา

ด้านอื่น ๆ

ควรปรับปรุงการบริการให้คุ้มกับค่าบริการการรักษาพยาบาล