

การศึกษาเรื่อง "ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพथ์ทหารเรือ" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก และศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการให้บริการในปัจจุบันกับความคาดหวังคุณภาพบริการของประชาชน แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

กลุ่มประชากรเป็นผู้ป่วยนอก จำนวน 100 คน โดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) นำเสนอโดยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทุกด้านโดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ สำหรับความคาดหวังนั้นพบว่าผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพบริการระหว่างการให้บริการในปัจจุบันกับความคาดหวังในอนาคตนั้น พบว่าไม่ค่อยมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือการได้รับความพึงพอใจจะมากหรือน้อยไม่มีผลต่อความคาดหวัง

จากผลการศึกษามีข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ เมื่อมีวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาและควรจัดให้มีประชาสัมพันธ์ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อให้ความรู้และคำแนะนำด้านสุขภาพ และการจัดอบรมบุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาลเกี่ยวกับจิตสำนึกในบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการนั้นเป็นบริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ