

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ การรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาล และโรงพยาบาลที่รักษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ตั้งแต่ 1 มกราคม 2551 ถึง 1 มกราคม 2552 จำนวน 16,423 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี, 2551, ย่อหน้า 12)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สุตรยามาเน่ (Yamane) เพื่อการคำนวณขนาดตัวอย่าง (สุวริย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2540, หน้า 34-35) ได้เท่ากับ 392 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่นำมาใช้เก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งจะมีลักษณะและรายละเอียดดังนี้
วิธีการสร้างแบบสอบถาม ศึกษารายละเอียดของความมุ่งหมายในการวิจัยเป็นหลัก ตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ได้มา ซึ่งคำตอบที่สามารถบรรลุเป้าหมายการวิจัยได้ โดยศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัด

สิงห์บุรี โดยเป็นการจัดลำดับคำถามอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อสะดวกในการตอบ และป้องกันการสับสน เน้นคำถามแบบปิด (close ended)

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก (check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า (ranking scale) โดยกำหนดระดับหรือน้ำหนักของคำตอบไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าวิธีการสร้างเครื่องมือประเภทแบบสอบถามจากตำรา ผลงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามในเรื่องอื่นๆ
2. ศึกษาเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับ แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
3. สร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการบริการและด้านเนื้อหาเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับความมุ่งหมายของการวิจัย ซึ่งความสอดคล้องมีค่าระหว่าง 0.66 -1.00
5. การนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ (try out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่างจากลูกค้าโรงพยาบาลในจังหวัดสิงห์บุรี แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.95
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้าย
8. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบบังเอิญ (accidental sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 392 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่ได้จากหนังสือตำราวิชาการ เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ บทความ นิตยสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับที่นักวิชาการหรือสถาบันต่างๆ ที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มประชากรโดยนำมาประมวลผลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยมีการวิเคราะห์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ครบทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลทั่วไปของประชาชนเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมืองจังหวัดสิงห์บุรี โดยทำการแจกแจงความถี่ของตัวแปร และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ดังนี้ (ประคอง กระณสุตร, 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้วยการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ เพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิดเป็นอิสระแก่กัน สำหรับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการ

ทดสอบค่าเอฟ (F- test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ การทดสอบของ ฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD)

สรุปผล

การวิจัยเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ใน อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยสรุปผล ดังนี้

1. ผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในอำเภอเมืองจังหวัดสิงห์บุรีส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.9 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.7 อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.6 สถานภาพเป็นผู้ป่วยนอก คิดเป็น ร้อยละ 25.0 การรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลจากปากต่อปาก คิดเป็นร้อยละ 62.0 โรงพยาบาลที่ รักษาส่วนใหญ่คือโรงพยาบาลรัฐ คิดเป็นร้อยละ 73.5

2. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอ เมือง จังหวัดสิงห์บุรี

2.1 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ใน อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) เครื่องมือ เครื่องใช้ ทันสมัย 2) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่สวยงามและน่าสนใจ และ 3) ผู้ให้บริการต้องมี ลักษณะท่าทางคล่องแคล่วว่องไว

2.2 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) ประเมินสถานภาพและอาการ ของผู้ป่วยทันทีที่ผู้ป่วยมาถึงสถานที่ตรวจโรค 2) ประเมินสภาพอาการและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นอาการที่แสดงออกที่สำคัญที่สุดของผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาล และ 3) บันทึกข้อมูลการตรวจ คัดกรอง ภาวะผู้เจ็บป่วย ผลการตรวจต่างๆ ที่สำคัญลงในแบบ บันทึก

2.3 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ใน อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) บุคลิกของผู้ปฏิบัติงาน บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใจและทำที่ที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง 2) ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และ 3) ผู้ปฏิบัติงานบริการต้องมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีจึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายได้อย่างเต็มที่

2.4 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา ผู้ที่เคยปฏิบัติงานมาก่อนย่อมมีประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ 2) ความสามารถตามระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานบริการควรมีพื้นฐานความรู้ในทางการแพทย์ และ 3) ทักษะเฉพาะทาง งานบริการบางประเภทจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปตามกระบวนการการบริการ

2.5 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) เลือกใช้แนวทางการช่วยเหลือบุคคลเป็นการเรียนรู้ผลของการดูแลจากประสบการณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคงไว้หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการช่วยเหลือบุคคล 2) การแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำอย่างตรงไปตรงมา และเข้าใจในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกต่อกันอย่างแท้จริง และ 3) การเพิ่มความสามารถให้กับบุคคล ให้มีการพัฒนาความคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ผู้ดูแลต้องมีความอดทนในการช่วยเหลือผู้อื่นด้วย

2.6 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ 4) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ 5) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

3. เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการใช้ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอก

4) กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างจึงดำเนินการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

3.3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 4 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 4) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.3.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า แตกต่างกัน 5 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 5) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.3.6 ภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างจึงดำเนินการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

3.4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 6) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.4.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 4 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 4) กลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.4.3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) กลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4.4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.4.5 ภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 6) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างจึงดำเนินการทดสอบรายคู่ พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 1 คู่คือ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างจึงดำเนินการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

3.6.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบว่า แตกต่างกัน 9 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มพี่น้องพ่อแม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 7) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 8) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 9) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า แตกต่างกัน 10 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มพี่น้องพ่อแม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 6) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 7) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 8) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 9) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 10) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 5 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 5) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า 8 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 6) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 7) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 8) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า 6 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 6) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6.6 ภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 6) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้ข้อมูลการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาล พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างจึงดำเนินการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

3.7.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยหนังสือพิมพ์ / วารสารแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยปากต่อปากแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยวิทยุ แตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยวิทยุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยหนังสือพิมพ์ / วารสารแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยหนังสือพิมพ์ / วารสารแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยวิทยุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.7.3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยหนังสือพิมพ์ / วารสารแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยวิทยุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยปากต่อปากแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยวิทยุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้ข้อมูลการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างจึงดำเนินการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

3.8.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.8.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า แตกต่างกัน 1 คู่คือ กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.8.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.8.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 1 คู่คือ กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.8.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า แตกต่างกัน 1 คู่คือ กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.8.6 ภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

1.1 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอุษณีย์ ฝ่ายอุปปละ (2546, หน้า 32-33) พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) เนื่องจากคุณภาพของบริการถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่โตหรูหรา มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยราคาแพงรวมทั้งราคาของบริการนั้นๆ ด้วย ในบางครั้งก็สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีกว่าแม้จะได้รับการรักษาเช่นเดิม นอกจากนี้ยังรวมถึงการแสดงตัวอย่างประกอบในการให้สุศึกษา การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อ และความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นต้น

1.2 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกรียงศักดิ์ นาราตี (2548, หน้า 6) พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้

1.3 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศศิธร นภาโชติ (2552, สิงหาคม 1) พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

1.4 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพมีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนวิสาข์ นนทะนะ (2548, หน้า 14) พบว่า การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

1.5 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ คือ ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลการวิจัยของศักดิ์กษะ บุญรอด (2550, หน้า 6) พบว่า การเข้าใจ ได้รับความต้องการของผู้ป่วย คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ รู้จักผู้ป่วยและครอบครัว รับฟังเหตุผลของผู้ป่วยและเปิดโอกาสให้ซักถาม ผู้ป่วยมีอิสระในการตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบต่อตนเอง

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

2.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และยังคงคล้องกับทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 400 คน ในระหว่างวันที่ 2 กุมภาพันธ์ ถึง 31 มีนาคม 2541 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติทดสอบที สถิติทดสอบทีแบบจับคู่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการทดสอบครุสคัล-วอลลิส ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ใน ระดับมากและปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 5.88 และ 4.80 ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของ บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับ บริการและความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกันมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพ บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือนและเหตุจูงใจในการมารับบริการที่ต่างกันมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีการ รับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับ บริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ มารับบริการและเหตุจูงใจในการมารับบริการต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลข่าวสารให้ ผู้รับบริการได้รับทราบถึงลักษณะของการบริการในงานผู้ป่วยนอก ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ฟันฟูให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการและความรู้ในด้านวิชาชีพ ทางกายภาพและสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และยังคงคล้องกับโสภิตา ชันแก้ว (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพบริการ

พยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน อยู่ในระดับสูง 2) ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และถิ่นที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับโดยผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อย, ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูง และผู้ให้บริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยนอกเขตเทศบาล/สุขาภิบาล มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล/สุขาภิบาล ส่วนผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้รวมทั้ง ปัจจัยในด้านการมารับบริการ ได้แก่ ระยะทางในการเดินทางมารับบริการ ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ และจำนวนครั้งในการมารับบริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ไม่แตกต่างกัน

2.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และยังสอดคล้องกับแจ่มจันทร์ ณ ภาพสินธุ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม พบว่า ลูกค้าของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม มีความพึงพอใจ ทั้งรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านสถานที่ประกอบการตามลำดับ ผู้ใช้บริการบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม ที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ สำหรับความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้ายังมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าลูกค้าเพศชาย 3 ด้าน คือด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวก และด้านระยะเวลาในการบริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าเพศชายในด้านสถานที่ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการโดยรวมและรายด้าน 4

ด้านไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าที่มีความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และยังคงสอดคล้องกับสรสิรี ภูมรินทร์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเครื่องช่วยคนพิการในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.51 จำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ, อธิบายไม่ตรีของเจ้าหน้าที่, การให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษาและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความสะดวกในการใช้บริการ และความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับพอใช้ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้ต่อเดือน แหล่งข้อมูลข่าวสาร ประเภทของเครื่องช่วยคนพิการและจำนวนครั้งในการใช้บริการ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้พบว่า เพศและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ รวดเร็ว จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ อย่างต่อเนื่อง

2.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับสุชาติ เจริญธรรม (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาภาพสินธุ์ พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อเป็นเพศหญิงกับชายเท่าเทียมกัน มีอายุ 31 ถึง 40 ปี และ 41 ถึง 50 ปี ในสัดส่วนเท่ากัน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ อยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 50,000 บาท ผู้ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของสถาบัน ด้านความสะดวกในการติดต่อและด้านการมีจริยธรรมของพนักงานและผู้ให้บริการธุรกิจสินเชื่อที่มีเพศต่างกัน อายุตรงกัน ระดับการศึกษาต่างกันอาชีพต่างกันหรือรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าปัจจัยโดยรวมเป็นรายด้าน 10 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในระยะเวลาในการดำเนินงานเท่านั้นที่ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อต่างกัน และด้านบริการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้บริการมีรายได้ต่างกันเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจดังกล่าวแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ งานบริการส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา ผู้จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นได้ดี ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการอบรมและส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานมีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ

1.2 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การให้การดูแลบุคคล ผู้ดูแลจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับตัวบุคคล ความต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวบุคคล ความต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น

1.3 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ กรณีรับยามีข้อห้ามใช้ที่สำคัญ ต้องอธิบายให้เข้าใจและเขียนระบุในบัตรเตือนความจำสำหรับผู้ป่วย ดังนั้นโรงพยาบาลควรอธิบายให้เข้าใจและเขียนระบุในบัตรเตือนความจำสำหรับผู้ป่วย กรณีที่ยามีข้อห้ามใช้ที่สำคัญ

1.4 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานบริการมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุกๆ สถานการณ์เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการอบรมและส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานบริการให้มีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุกๆ สถานการณ์ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

1.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการสั่งซื้ออุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

2.2 ควรมีการศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน ที่อื่นๆ