



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ระหว่างวันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2543 เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 378 คน แยกเป็นประชาชนในเขตเทศบาลจำนวน 268 คน ประชาชนนอกเขตเทศบาลจำนวน 110 คน มีอายุเฉลี่ย 43.16 ปี เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายในอัตราส่วน 1.42 ต่อ 1 โดยเป็นเพศหญิง 222 คน (58.7%) และชาย 156 คน (41.3%) มีสถานภาพสมรสคู่ 74.1% ระดับการศึกษาส่วนใหญ่(42.1 %) คือ ประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง 33.1% รายได้ส่วนใหญ่(27.5 %) อยู่ระหว่าง 2,501 - 5,000 บาท รายได้ต่ำสุดคือ ไม่มีรายได้ รายได้สูงสุดคือ 100,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่(72.5 %)มีระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีไม่เกิน 5 กิโลเมตร ได้รับข้อมูลข่าวสาร 98.9 % ส่วนใหญ่(68.5 %)ไม่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลศูนย์สระบุรี

สรุปผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีโดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการในระดับปานกลาง(mean = 5.07, SD = 2.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการและด้านวิชาการในระดับปานกลางไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับดังนี้ (1) ด้านบริการ (mean = 6.04, SD = 2.57) (2) ด้านวิชาการ (mean = 5.03, SD = 3.14) (3) ด้านบริหาร (mean = 4.15, SD = 2.25)

โดยพบว่าประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในด้านบริการเกี่ยวกับสถานที่และผู้ให้บริการ (mean = 6.49 SD = 2.35, mean = 6.49 SD = 3.60 ตามลำดับ) และมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยที่สุดในด้านบริหารเกี่ยวกับการบริหารงาน (mean = 3.80, SD = 2.28)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

ปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ ($p < 0.05$) ส่วนปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ ($p > 0.05$)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล ที่อยู่ (ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล) การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการมารับบริการ กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล ที่อยู่ (ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล) มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ ($p < 0.05$) ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการมารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการและด้านวิชาการ ($p > 0.05$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีโดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในด้านบริการเกี่ยวกับ

1.1 สถานที่ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่า โรงพยาบาลจะมีการปรับปรุงด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมให้สะอาด ร่มรื่น ไม่แออัด มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพียงพอกับผู้มารับบริการ

1.2 ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี พุดจาไพเราะอ่อนหวาน มีการให้คำแนะนำด้านสุขภาพ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ วิมลศรี ศรีสุพรรณและมะลิจิตร ศิริวัฒนาเมธานนท์⁴¹ ที่พบว่า สิ่งที่ได้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าไม่พอใจ ได้แก่ สีหน้า ท่าทาง คำพูด สายตาของพยาบาลในขณะที่ให้บริการ การให้ความรู้ในการดูแลตนเองภายหลังการตรวจ และการจัดคิวเข้าตรวจ เป็นต้น และจากการศึกษาของอำนาจ ศรีรัตนบัลล์ และรัตนา พิมพ์โกวิท⁴² ในเรื่องการบริหารผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และนวลจันทร์ ทศนชัยกุล⁴³ ในเรื่องการสำรวจปัญหาและความต้องการของคนไข้โรงพยาบาลของรัฐ ได้สรุปผลว่า ผู้ป่วยไม่ค่อยพอใจที่แพทย์ออกตรวจสาย ทำให้เสียเวลาคายนาน นอกจากนี้พบว่าประชาชนมีความคาดหวังในระดับน้อยด้านบริการเกี่ยวกับบริการในข้อที่ว่าถ้าท่านเป็นญาติ/คนรู้จักของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จะได้รับความสะดวกในการตรวจโรคก่อนผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลมีการจัดการเรื่องการเข้ารับการตรวจโรคได้ดี และมีความเสมอภาคระหว่างประชาชนกับญาติเจ้าหน้าที่ จนทำให้ประชาชนคาดหวังว่าญาติ/คนรู้จักเจ้าหน้าที่ไม่มีสิทธิพิเศษมากกว่าประชาชนที่มารับบริการ และประชาชนเกือบครึ่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยที่สุดในด้านบริหาร

เกี่ยวกับการบริหารงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่า ประชาชนไม่จำเป็นต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก

ประการแรก เมื่อประชาชนมารับบริการที่โรงพยาบาล สิ่งที่ประชาชนมองเห็นและสัมผัสได้ คือ สถานที่ (ที่จอดรถ ที่นั่งรอตรวจ ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำสกปรก ฯลฯ) ผู้ให้บริการ (สีหน้าท่าทางของผู้ให้บริการ บริการที่ได้รับ ฯลฯ) ดังนั้นประชาชนจึงเห็นความสำคัญ ของด้านบริการมากกว่าด้านบริหารและด้านวิชาการ ด้วยเหตุนี้ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรีจึงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในด้านบริการ

ประการที่สอง ความคาดหวังของบุคคลนั้นเป็นผลจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา การได้รับคำบอกเล่าต่อ ๆ กันมา ความต้องการส่วนบุคคล และการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการ ซึ่งการออกนอกระบบราชการของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีจัดเป็นเรื่องใหม่ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการออกนอกระบบจึงอาจมีการประชาสัมพันธ์ไม่แพร่หลายมากนัก ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงอาจไม่ทราบรายละเอียดในเรื่องการบริหารในรูปแบบใหม่ดังกล่าว และจากการที่มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ ได้จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนเรื่อง โรงพยาบาลของรัฐที่ประชาชนไฝ่ฝัน³² รวมทั้งสรุปผลการสัมมนาเรื่อง การจัดตั้งโรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542³³ สรุปได้ว่า ตัวแทนประชาชนจังหวัดสระบุรีต้องการโรงพยาบาลที่มีศักยภาพในการบริการทัดเทียมกับโรงเรียนแพทย์ ค่าบริการไม่แพง แต่ให้บริการแบบเอกชน บุคลากรต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนในท้องถิ่นให้ความไว้วางใจ เห็นโรงพยาบาลของรัฐเป็นที่พึ่งอันดับแรกเมื่อมีความจำเป็น ต้องมีบริการเป็นเลิศ รักษาโรคหาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการให้บริการ มีบริการผู้ป่วยนอกเวลาครบทุกสาขา บริการเชิงรุกสู่ชุมชน ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อโรงพยาบาลของรัฐ คือ คุณภาพบริการไม่ใช่การบริหารงาน ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคาดหวังในด้านบริการสูงกว่าด้านบริหาร

ประการที่สาม ประชาชนมีความคุ้นเคยกับรูปแบบเดิมของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี คือ ประชาชนเป็นผู้มารับบริการเพียงอย่างเดียว ไม่ต้องสนใจการบริหารงานของโรงพยาบาล เมื่อโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีมีการเตรียมที่จะออกนอกระบบราชการเป็นโรงพยาบาลในกำกับรัฐ จึงมีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานของโรงพยาบาล โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนไม่เคยมีส่วนร่วมมาก่อน ดังนั้น เมื่อมีการศึกษาในครั้งนี้จึง

พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในด้านบริหารงานและด้านวิชาการน้อยกว่าด้านบริการ โดยจะเห็นจากตารางที่ 3 ซึ่งพบว่าประชาชนที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรีส่วนใหญ่เกือบครึ่งหนึ่งมีความคาดหวังในระดับน้อยในเรื่องการบริหารงาน ดังตัวอย่าง

- ประชาชนไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของโรงพยาบาล ร้อยละ 50.8
- ประชาชนไม่จำเป็นต้องเข้ามามีส่วนร่วมเป็นกรรมการบริหารโรงพยาบาล ร้อยละ 48.4
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมีสิทธิขาดในการกำหนดนโยบายของโรงพยาบาล

ร้อยละ 41.5

- ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของโรงพยาบาล ร้อยละ 41.3

จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความคาดหวังที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาลในระดับน้อย และไม่ต้องการให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมีสิทธิขาดในการบริหารโรงพยาบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนต้องการโอกาสและสิทธิในการบริหารโรงพยาบาล แต่ยังไม่ต้องการที่จะใช้สิทธิดังกล่าว อาจจะอนุมานได้ว่า ประชาชนอาจยังไม่เข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเองในการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล ซึ่งสิทธิและหน้าที่ดังกล่าวเป็นผลมาจากการที่รัฐบาลต้องการกระจายอำนาจให้องค์กรส่วนท้องถิ่นในการบริหารงานหน่วยราชการของรัฐ นอกจากนี้พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งหนึ่งมีความคาดหวังในระดับมากในเรื่อง

- โรงพยาบาลมีการตรวจเฉพาะโรคนอกเวลาราชการ ร้อยละ 62.2
- มีการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ออกให้บริการตรวจรักษาในชุมชน ร้อยละ 66.7
- มีบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ ให้กับประชาชนในชุมชน ร้อยละ 63.5

อาจเนื่องมาจากการที่ประชาชนมีความต้องการเป็นผู้รับบริการ มากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานดังกล่าวเป็นผลมาจากการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล โดยต้องการให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่นและประชาชน สิ่งเหล่านี้จัดเป็นเรื่องใหม่ ประชาชนไม่เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ซึ่งตนเองพึงกระทำ ดังนั้นประชาชนจึงมีความต้องการบริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจัดให้ในชุมชน ส่วนการเงินพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลมีความคาดหวังในระดับมากในทุกข้อน้อยกว่าประชาชนนอกเขตเทศบาล โดยเฉพาะข้อที่ประชาชนยินดีที่จะบริจาคให้กองทุน/มูลนิธิที่จัดตั้งขึ้น เพื่อช่วยเหลือใน

การดำเนินงานของโรงพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ประมาณ 2 ใน 3 เป็นผู้ที่ไม่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ดังนั้นประชาชนในเขตเทศบาลจึงไม่เห็นความสำคัญของการบริจาคหรือไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับการกระทำดังกล่าว นอกจากนี้จากลักษณะโครงสร้างทางสังคมจะพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลมีความเจริญทางด้านวัตถุมาก ซึ่งอาจส่งผลให้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่น้อยกว่าประชาชนนอกเขตเทศบาล จึงทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีความยินดีที่จะบริจาคให้กองทุนเพื่อช่วยเหลือการทำงานของโรงพยาบาลน้อยกว่าประชาชนนอกเขตเทศบาล ดังนั้นประชาชนจึงมีความคาดหวังในด้านบริหารน้อยกว่าด้านบริการ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

ปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ โดยพบว่าในภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาถึงปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ส่วนประชาชนที่ไม่ได้เรียนมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากการที่ประชาชนมีการศึกษาสูงทำให้มีโอกาสติดตามข้อมูลข่าวสารทั้งจากเทคโนโลยีสารสนเทศและจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้กว้างขวางมากขึ้น การศึกษาเป็นพื้นฐานที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และช่วยให้สามารถพิจารณาเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้ง จึงทำให้มีผลต่อความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฮัลคาและคณะ⁴⁴ ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้น้อยต่อบริการทางการแพทย์ที่ North Carolina ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะประเมินคุณภาพบริการ โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการให้บริการทางสุขภาพของประเทศสหรัฐอเมริกานั้น อาจมีรูปแบบการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันมากในผู้รับบริการที่มีรายได้สูงและผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำดังเช่นสังคมไทย ในสังคมไทยคุณภาพบริการและการรักษามีหลายระดับ มีบริการที่แตกต่างกัน อีกประการหนึ่งคือ การศึกษาไม่น่าจะมีผลโดยตรงกับการประเมินคุณภาพบริการ แต่การศึกษาทำให้คนได้ข้อมูลเพิ่มขึ้นมีเหตุผลมากขึ้น จึงทำให้ผู้มีการศึกษาสูงประเมินคุณภาพบริการออกมาดี และทรงวิทย์ วงศ์พันธ์⁴⁵ ที่พบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงมักคาดหวังว่าโรงพยาบาลซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการที่ดี

แก่ประชาชน ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและข้อมูลการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี สนใจดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จึงมีความคาดหวังในระดับสูงต่อบริการที่ได้รับ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัมพร เจริญชัย⁴⁶ และวิภา ดุรงค์พิศิษฏ์กุล⁴⁷ ที่พบว่าในประเทศไทยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะประเมินคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในระดับต่ำ ดังนั้นระดับการศึกษาน่าจะเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการพิจารณาวางแผนประกอบการประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อความคาดหวังของประชาชน

ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ โดยพบว่าประชาชนที่มีปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์⁴⁵ ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และเหตุจูงใจในการมารับบริการที่ต่างกัน ไม่มีผลทำให้ความคาดหวังของผู้มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลที่ใกล้เคียงกัน และการศึกษาของสุพัตรา เหลี่ยมวงวรกุล⁴⁸ ที่พบว่าผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้การรับรู้คุณภาพบริการเกิดจากการที่ผู้มารับบริการได้รับบริการที่น้อยกว่า หรือมากกว่าความคาดหวัง จึงทำให้เกิดการรับรู้คุณภาพบริการที่แตกต่างกัน จากการศึกษาของกุลฤดี วงศ์โนวิสุทธิ์⁵⁰ พบว่ารายได้ไม่มีผลต่อการประเมินคุณภาพบริการ อาจอธิบายได้ว่าโดยปกติแล้วรายได้จะมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา และเป็นตัวกำหนดสถานภาพอย่างหนึ่งของบุคคล แต่การศึกษานี้ได้ผลตรงกันข้าม อาจเป็นเพราะว่าโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ แนคเลอร์และลอร์เลอร์¹⁴ ซึ่งได้กล่าวว่าลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ การศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และอายุ เป็นต้น มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติ ความต้องการ หรือความคาดหวังแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามพบว่า

- ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี มีความสัมพันธ์กับเพศ ในระดับที่เกือบจะมีนัยสำคัญทางสถิติ (Marginally significant) เกี่ยวกับบริการ

- ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.020$) ในด้านบริการเกี่ยวกับผู้ให้บริการ และความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรสในระดับที่เกือบจะมีนัยสำคัญทางสถิติ (Marginally significant) ในด้านบริหารโดยรวม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล ที่อยู่ (ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล) การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการมารับบริการ กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

ระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่ (72.5 %) มีระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล 5 กิโลเมตร มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากการที่ประชาชนอยู่ใกล้โรงพยาบาลจึงน่าจะมีโอกาสที่จะรับรู้ระบบการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารและข้อจำกัดของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีในด้านต่าง ๆ มากกว่าประชาชนที่มีระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาลตั้งแต่ 5 กิโลเมตรขึ้นไป และเนื่องจากผู้รับบริการทุกกลุ่มเข้าใจสภาพบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐว่า มีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้เกิดความแออัดคับคั่ง สับสน วุ่นวายและรอนาน⁵¹ นอกจากนี้จากแนวคิดของเซมานส์และคณะ¹⁸ ที่ว่าความคาดหวังของบุคคลนั้นเป็นผลจากประสบการณ์ ในอดีตที่ผ่านมา การได้รับคำบอกเล่าต่อ ๆ กันมา ความต้องการส่วนบุคคล และการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการ ซึ่งอาจเป็นผลให้ประชาชนที่มีบ้านอยู่ใกล้โรงพยาบาล มีการรับรู้ข้อจำกัดของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี เช่น โรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็นโรงพยาบาลระดับโรงพยาบาลศูนย์ มีหน้าที่ให้บริการรักษาพยาบาลและรับส่งต่อผู้ป่วย ทั้งในจังหวัดสระบุรีและจังหวัดใกล้เคียง ทำให้มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก (1,728 คนต่อวัน) ก่อให้เกิดความแออัด คับคั่ง ฯลฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยวรรณ ประคุณคงชัย⁴⁹ ที่พบว่าระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะสูงขึ้นเมื่อระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาลใกล้ขึ้น

ที่อยู่ (ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล) มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ โดยพบว่าประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาลมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการสูงกว่าประชาชนในเขตเทศบาล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาล มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะข้อจำกัดของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีมากกว่าประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาล ส่งผลให้ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลมีความคาดหวังในระดับต่ำกว่าประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเซมานส์และคณะ¹⁶ ที่ว่าความคาดหวังของบุคคลนั้น เป็นผลจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา การได้รับคำบอกเล่าต่อ ๆ กันมา ความต้องการส่วนบุคคล และการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการ

การได้รับข้อมูลข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ โดยพบว่าประชาชนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารและไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีมักจะทำในเชิงตั้งรับ โดยเน้นด้านการดูแลสุขภาพของตนเอง การปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วย ฯลฯ ไม่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานในรูปแบบใหม่ ด้วยเหตุนี้ไม่ว่าประชาชนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร จึงมีความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกัน

การมารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ โดยพบว่าประชาชนที่เคยมารับบริการและไม่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลศูนย์สระบุรี มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังข้อหนึ่ง คือ ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา ด้วยเหตุนี้ผู้ที่เคยมารับบริการจึงควรจะมี ความคาดหวังสูงกว่าผู้ที่ไม่เคยมารับบริการ⁵² เพราะเมื่อผู้ที่เคยมารับบริการได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังก็จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ได้ผลในทางตรงกันข้าม อาจเนื่องมาจากการที่ประชาชนที่เคยมารับบริการและไม่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลศูนย์สระบุรีได้รับทราบข้อมูลของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีว่า โรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ มีหน้าที่ให้การรักษายาบาลและรับส่งต่อผู้ป่วยทั้งใน

จังหวัดสระบุรีและจังหวัดใกล้เคียง ทำให้มีปริมาณผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยพิจารณาตามอาการของผู้มารับบริการ ด้วยเหตุนี้ประชาชนที่เคยมารับบริการหรือไม่เคยมารับบริการ จึงมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสระบุรี ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีในด้านบริหาร ด้านบริการและด้านวิชาการ มีความแตกต่างกันเล็กน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนนอกเขตเทศบาลมีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนในเขตเทศบาลในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านบริการเกี่ยวกับสถานที่และผู้ให้บริการ ส่วนบริการนั้นประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากเกี่ยวกับบริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่นอกโรงพยาบาล ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงดังนี้

1. วางแผนในระยะยาวเพื่อพัฒนาปรับปรุงด้านสถานที่ของโรงพยาบาล เช่น ที่จอดรถ ห้องตรวจ ที่นั่งรอตรวจ ห้องน้ำ ตึกผู้ป่วย สวนหย่อม ฯลฯ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
2. วางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับ เช่น แผนพัฒนาจริยธรรมเจ้าหน้าที่ฝีกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านหน้า(Frontliner) ที่มีคุณภาพ ฯลฯ เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ
3. จัดทำแผนงานการให้บริการรักษาพยาบาลโดยหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในชุมชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในชุมชน
4. ประสานแผนกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการออกให้บริการแก่ประชาชน เช่น กองอนามัยและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองสระบุรี ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน วิทยาลัยเทคนิค สระบุรี มูลนิธิสว่างรัตนตรัยธรรมสถาน ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่หลากหลาย เช่น ด้านสุขภาพ สังคม เช่น ตรวจรักษาโรค ตัดผม ซ่อมเครื่องไฟฟ้า ฯ

5. พิจารณาจัดบริการคลินิกเฉพาะโรคที่สำคัญนอกเวลาราชการ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่สะดวกในการมารับบริการในช่วงเวลาราชการ ดังนั้นการจัดให้มีคลินิกเฉพาะโรคนอกเวลาราชการจึงเป็นสิ่งที่เหมาะสม

6. ประชาสัมพันธ์ศักยภาพและผลงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงบริการของโรงพยาบาล และนี่ถึงโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็นอันดับแรกเมื่อเกิดการเจ็บป่วย สามารถมาใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

7. ขยายโครงการสุขภาพดีเริ่มที่บ้านออกไปให้ครอบคลุมประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี เพื่อให้ประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาลได้รับบริการเพิ่มเติมจากเดิมที่โครงการนี้ให้บริการเฉพาะประชาชนในเขตเทศบาลเท่านั้น

8. ปรับปรุงด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีความเสมอภาค และมีความพึงพอใจ เช่น

8.1 มีการให้คำแนะนำบริการตั้งแต่ผู้รับบริการมาถึงโรงพยาบาล จนกระทั่งกลับบ้าน โดยเฉพาะผู้ที่มารับบริการเป็นครั้งแรก อาจจัดเป็นกลุ่มหรือเป็นรายบุคคล

8.2 จัดทำป้ายบอกขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ของงานผู้ป่วยนอกที่สามารถเข้าใจง่ายและมีเครื่องหมายบอกทางไปห้องต่าง ๆ ที่อยู่ไกลจากตึกผู้ป่วยนอกอย่างชัดเจน หาง่าย

8.3 เพิ่มจุดและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

8.4 จัดทำวารสารข่าวของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีแจกจ่ายให้ประชาชนตามบ้าน เช่นเดียวกับใบโฆษณาสินค้าของห้างสรรพสินค้า

8.5 ควรจะมีการระดมแพทย์มาทำการตรวจที่ตึกผู้ป่วยนอก ในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

8.6 จัดพยาบาลที่จบด้านเวชปฏิบัติมาช่วยแพทย์ตรวจผู้มารับบริการ ในรายที่มีอาการไม่รุนแรงและไม่ซับซ้อน เพื่อลดความแออัดคับคั่งและระยะเวลาในการรอคอย

8.7 จัดบริการคลินิกพิเศษต่าง ๆ ในช่วงบ่าย เพื่อลดจำนวนผู้มารับบริการในช่วงเช้า เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยให้น้อยลง

8.8 ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่มาให้ข้อมูลด้านสุขภาพ เช่น มีการสอนสุขศึกษา มีการพูดคุยตอบข้อซักถาม เพื่อให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าตนเองได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ ทำให้ระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการเป็นระยะเวลาที่มีค่ามาก ฯลฯ

9. มีการประเมินคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่อติดตามผลของการบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี โดยใช้การสัมภาษณ์ประชาชนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง เช่นเดียวกับการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งคาดว่าจะได้รับข้อมูลซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในจังหวัดสระบุรี เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของประชาชนในแนวคิดทางการตลาด ระหว่างโรงพยาบาลรัฐกับโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสระบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดบริการให้เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้มารับบริการที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล โดยใช้แนวคิดของเซมานส์และคณะ เพราะปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังตามแนวคิดของเซมานส์และคณะที่ควรศึกษา คือ การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการได้รับคำบอกเล่าต่อ ๆ กันมา เพื่อนำผลที่ได้มาปรับกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์