

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มารับบริการใน โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 372 คน ระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน - 15 ธันวาคม พ.ศ. 2557 ได้รับแบบสอบถามกลับมา 372 คน คิดเป็นร้อยละ 100 การนำเสนอผล การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 การรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุผลที่มารับบริการแตกต่างกัน

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 372 คน เพื่อหาความถี่ จำนวน ร้อยละ จำแนกตาม คุณลักษณะของประชาชนที่มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุฉุกเฉินที่มารับบริการ นำเสนอเป็นจำนวนและร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มารับบริการจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะทางประชากร	จำนวน n=372	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	111	29.84
หญิง	261	70.16
อายุ		
15-29	43	11.56
30-44	45	12.10
45-59	144	38.71
60-74	105	28.23
75 ปีขึ้นไป	35	9.40
สถานภาพสมรส		
โสด	77	20.70
คู่	204	54.84
หย่าร้าง	72	19.35
หย่าร้าง/แยก	19	5.11

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะทางประชากร	จำนวน n=372	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	192	51.61
มัธยมศึกษาตอนต้น	57	15.32
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	56	15.05
อนุปริญญา/ ปวส.	12	3.23
ปริญญาตรี	45	12.10
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.69
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	15	4.03
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	67	18.01
รับจ้าง	128	34.41
นักเรียน/นักศึกษา	28	7.53
แม่บ้าน/ไม่ได้มีงานประจำ	81	21.77
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	27	7.26
อื่นๆ	26	6.99
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	70	18.82
น้อยกว่า 5,000 บาท	90	24.19
5,000-10,000 บาท	140	37.63
10,001-15,000 บาท	35	9.41
15,001-20,000 บาท	17	4.57
มากกว่า 20,000บาท	20	5.38

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะทางประชากร	จำนวน n=372	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	66	17.74
มากกว่า 1 ครั้ง	306	82.26
เหตุผลใจที่สำคัญที่สุดที่มารับบริการ		
จากคำบอกเล่าว่าบริการดี	30	8.06
เคยรับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้มาก่อน	43	11.56
ใกล้บ้านสะดวกในการเดินทาง	143	38.44
ศรัทธาในโรงพยาบาล/ศรัทธาต่อตัวเจ้าหน้าที่	10	2.69
บริการครบวงจร	25	6.72
มีบริการแบบใกล้บ้าน ใกล้ใจ	118	31.72
อื่นๆ	3	0.81
ความประสงค์จะกลับมารับบริการในครั้งต่อไป		
มา	342	91.93
ไม่แน่ใจ	29	7.80
ไม่มา	1	0.27

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประชาชนที่มารับบริการใน โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 70.16 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 29.84 มีอายุระหว่าง 45-59 ปีมากที่สุด ร้อยละ 38.71 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 60-74 ปี และช่วงอายุ 30-44 ปี ร้อยละ 28.23 และ ร้อยละ 12.10 ตามลำดับ สถานภาพการสมรสส่วนใหญ่เป็นสมรสแล้ว ร้อยละ 54.84 และ รองลงมาสถานภาพโสด ร้อยละ 20.70 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 51.61รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 15.32 มีอาชีพรับจ้างมากที่สุด ร้อยละ 34.41 รองลงมาเป็นแม่บ้านหรือไม่ได้มีงานประจำร้อยละ 21.77 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 37.63และ รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 24.19

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการมารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่วัง ส่วนใหญ่เคยมารับบริการแล้ว คิดเป็นร้อยละ 82.26 และที่เหลือเป็นการมารับบริการเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 17.74

ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุจูงใจในการมารับบริการพบว่า เหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดที่มารับบริการ คือ ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 38.44 รองลงมา คือ มีบริการแบบใกล้บ้านใกล้ใจ คิดเป็นร้อยละ 31.72 ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก คิดเป็นร้อยละ 91.93 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 7.80

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่วัง จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ในโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่วัง จังหวัดเชียงใหม่ บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ บริการที่สร้างความมั่นใจ และการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคาดหวัง มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) และระดับของความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่วัง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามในภาพรวมและรายด้าน

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง
		$\bar{X}$	SD.	
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.01	0.75	มาก
2	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ	4.16	0.67	มาก
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	3.97	0.73	ปานกลาง
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.10	0.65	มาก
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.13	0.65	มาก
คุณภาพบริการในภาพรวม		4.07	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชน ตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.70) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.67) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ และความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D.= 0.65, $\bar{X} = 4.10$, S.D.= 0.65 และ $\bar{X} = 4.01$, S.D.= 0.75 ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุดคือ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.73) จากตารางในภาคผนวก ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังมากที่สุดร้อยละ 80.37 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ร้อยละ 77.95 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ร้อยละ 63.44

ตอนที่ 3 การรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการใน โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ บริการที่สร้างความมั่นใจ และการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณภาพบริการ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD.)และระดับของการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามในภาพรวมและรายด้าน

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	การรับรู้		ระดับการรับรู้
		$\bar{X}$	SD.	
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.33	0.73	มาก
2	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ	4.45	0.59	มาก
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.31	0.74	มาก
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.41	0.64	มาก
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.47	0.61	มาก
คุณภาพบริการในภาพรวม		4.39	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.3 ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, S.D.= 0.68) โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$, S.D.= 0.61) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ และด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ ($\bar{X}=4.45$, S.D.= 0.59 และ $\bar{X}=4.41$, S.D.= 0.64 ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.64) จากตารางในภาคผนวก ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด ร้อยละ 92.74 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ ร้อยละ 89.51 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ร้อยละ 76.89

การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการในโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่ บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพบริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4.4 - 4.9

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของ
ประชาชนต่อคุณภาพบริการในโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่
ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและ
ไว้วางใจของบริการ บริการที่สร้างความมั่นใจ และการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ใน
ภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon signed ranks test เนื่องจากข้อมูลไม่มี
การแจกแจงแบบปกติ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.4-4.9 และการแสดงช่องว่างระหว่างคุณภาพ
บริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ของประชาชนที่มารับบริการใน
โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ได้จากการหาผลต่างของค่าเฉลี่ย
คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ ดังการนำเสนอในตารางที่ 4.4-4.9 เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและการรับรู้ และผลต่างของค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบล
คอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมและรายด้าน

ด้าน ที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		p- value	ถึง พอใจ (p-E)
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.01	3.47	4.33	3.41	<0.001	0.32
2	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ	4.16	2.50	4.45	2.09	<0.001	0.29
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	3.97	3.55	4.31	3.60	<0.001	0.34
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.10	2.35	4.41	2.34	<0.001	0.31
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.13	3.53	4.47	3.17	<0.001	0.34
คุณภาพบริการในภาพรวม		4.07	14.05	4.39	13.08	<0.001	0.32

จากตารางที่ 4.4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อ
คุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัด
เชียงใหม่ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับ
บริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ต่ำกว่าการรับรู้ของ
ประชาชนต่อคุณภาพบริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าคะแนนเฉลี่ยของความ

คาดหวัง กับ การรับรู้ต่อคุณภาพบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งโดยรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ และการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการของประชาชนที่รับบริการ

สำหรับช่องว่างระหว่างการรับรู้ (Perceptions) และความคาดหวัง (Expectations) หรือ ผลต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวัง ในช่องสุดท้ายของตารางได้แสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม ใช้สัญลักษณ์ (P-E) = ความพึงพอใจพบว่า มีช่องว่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ในรายด้านทุกด้านและโดยรวมมีค่าเป็นบวก โดยช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและการรับรู้และผลต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อ คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้าน ที่	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		p- value	ทิ้งหัวใจ P-E
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1	สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.16	0.70	4.52	0.62	<0.001	0.36
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นน้ำดื่มที่นั่งพักเอกสารให้ความรู้ต่างๆที่เพียงพอ	4.04	0.70	4.34	0.65	<0.001	0.30
3	มีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่เพียงพอ	3.84	0.79	4.16	0.80	<0.001	0.32
4	มีป้ายแผนผังบอกขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่าย	3.88	0.78	4.21	0.81	<0.001	0.33
5	ห้องตรวจโรคและห้องให้บริการต่างๆแยกเป็นสัดส่วน	3.97	0.75	4.28	0.78	<0.001	0.31
6	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.15	0.68	4.46	0.61	<0.001	0.31
คุณภาพบริการในภาพรวม		4.01	0.75	4.33	0.73	<0.001	0.32

จากตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะเข่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนต่ำกว่าการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังกับการรับรู้ต่อความเป็นรูปธรรมของบริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและรายชื่อ ได้แก่ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่เพียงพอ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่าย ห้องตรวจและห้องให้บริการแยกเป็นสัดส่วน เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและการรับรู้และ ผลต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านที่	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		p-value	ทั้งหมด P-E
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ	4.20	0.66	4.45	0.63	<0.001	0.25
2	ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.12	0.67	4.41	0.58	<0.001	0.29
3	ผู้รับบริการทุกคนได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	4.14	0.67	4.45	0.57	<0.001	0.31
4	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกครั้งก่อนให้บริการ	4.18	0.67	4.47	0.59	<0.001	0.29
คุณภาพบริการในภาพรวม		4.16	0.67	4.45	0.59	<0.001	0.29

จากตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ต่ำกว่าการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่า คะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง กับการรับรู้ต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งโดยรวมและรายข้อ ได้แก่ ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน และการตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้งก่อนให้บริการ

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและการรับรู้ และผลต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านที่	ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		p-value	ทิ้งพอใจ P-E
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1	แพทย์และ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.84	0.80	4.19	0.80	<0.001	0.39
2	การมีแพทย์มาให้บริการในคลินิกสัปดาห์ละ 3 วัน (จันทร์, อังคารและพฤหัสบดี)	3.90	0.77	4.27	0.84	<0.001	0.37
3	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.99	0.71	4.36	0.67	<0.001	0.37
4	เจ้าหน้าที่มีการสอบถามก่อนการรักษาพยาบาลหรือให้บริการอื่นๆก่อนทุกครั้ง	4.08	0.68	4.42	0.65	<0.001	0.34
5	ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.06	0.66	4.38	0.61	<0.001	0.32
6	มียาและอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	3.95	0.73	4.23	0.82	<0.001	0.28
คุณภาพบริการในภาพรวม		3.97	0.73	4.31	0.74	<0.001	0.34

จากตารางที่ 4.7 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอมะเริม จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการจำแนกเป็นรายชื่อ ต่ำกว่าการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่า คะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง กับการรับรู้ต่อด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและรายชื่อ โดยพบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ความรวดเร็วในการให้บริการ การสอบถามความต้องการก่อนให้บริการ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ และยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและการรับรู้และ ผลต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ จำแนกเป็น รายข้อ

ด้าน ที่	ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ	ความคาดหวัง		การรับรู้		p- value	ทิ้งพอใจ P-E
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1	เจ้าหน้าที่ให้ความมั่นใจแก่ท่านในการให้บริการ	4.08	0.64	4.40	0.62	<0.001	0.32
2	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรงตามที่ได้อธิบายไว้ก่อนให้บริการ	4.09	0.68	4.40	0.64	<0.001	0.31
3	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสุขภาพผลการตรวจรักษาอย่างตรงไปตรงมา	4.09	0.65	4.41	0.63	<0.001	0.32
4	ข้อมูลสุขภาพของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ	4.13	0.64	4.42	0.66	<0.001	0.29
คุณภาพบริการในภาพรวม		4.10	0.65	4.41	0.64	<0.001	0.31

จากตารางที่ 4.8 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ จำแนกเป็นรายข้อ ต่ำกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง กับการรับรู้ต่อด้านบริการที่สร้างความมั่นใจมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ระดับ 0.01ทั้งในภาพรวมและรายข้อ โดยพบว่าการให้ความมั่นใจในการให้บริการ การให้บริการของตรงตามที่ได้อธิบายไว้ การให้ข้อมูลสุขภาพอย่างตรงไปตรงมา และการเก็บข้อมูลสุขภาพอย่างเป็นความลับ

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและการรับรู้และค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการผลต่างของให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านที่	ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		p-value	หึ่งพอใจ P-E
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1	เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นกันเองในการให้บริการ	4.19	0.64	4.51	0.61	<0.001	0.32
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย	4.13	0.66	4.46	0.61	<0.001	0.33
3	เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและความต้องการของท่าน	4.10	0.65	4.43	0.60	<0.001	0.33
4	เจ้าหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับท่านด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	4.13	0.63	4.48	0.58	<0.001	0.34
5	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านซักถามและยินดีตอบข้อซักถาม	4.11	0.66	4.44	0.63	<0.001	0.33
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.12	0.66	4.48	0.60	<0.001	0.36
คุณภาพบริการในภาพรวม		4.07	0.70	4.39	0.68	<0.001	0.33

จากตารางที่ 4.5 - 4.9 ในช่องสุดท้ายของตาราง ได้แสดงค่า P-E ได้ผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ที่เกิดจากผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างการรับรู้ (Perceptions) และความคาดหวัง (Expectations) จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายชื่อ ใช้สัญลักษณ์ (P-E) = ความพึงพอใจพบว่า มีช่องว่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ในรายชื่อ ด้านการให้บริการที่รู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ ต่ำกว่าการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง กับการรับรู้ต่อการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและรายชื่อ ได้แก่ ความเป็นกันเองในการให้บริการ การบริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วยการเข้าใจปัญหาและ

ความต้องการของผู้รับบริการการติดต่อสื่อสารภาษาที่เข้าใจง่าย การเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อซักถาม และการให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ผลลัพธ์ของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ในรายด้านทุกด้านโดยรวม และรายข้อ มีค่าเป็นบวก โดยช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ การมีแพทย์มาให้บริการในคลินิกสัปดาห์ละ 3 วัน (จันทร์, อังคารและพฤหัสบดี) รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามลำดับ ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการรองลงมา ได้แก่ มียาและอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของ ชื่อ – สกุล ทุกครั้งก่อนให้บริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ของประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และจุดใจที่มารับบริการที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจุดใจที่มารับบริการ โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U Test สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม แต่ถ้ามากกว่า 2 กลุ่มย่อย ใช้สถิติ Kruskal Wallis Test เนื่องจากข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 - 4.17

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

เพศ	n	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
		$\bar{X}$	SD.	p-value*	$\bar{X}$	SD.	p-value*
ชาย	111	4.09	0.56	.509	4.37	0.52	.814
หญิง	261	4.05	0.54		4.39	0.49	

หมายเหตุ ค่า p-value* ได้มาจากการวิเคราะห์สถิติ Mann-Whitney U Test

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ในเพศชายใกล้เคียงกับเพศหญิง เท่ากับ 4.09 และ 4.05 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการเพศชาย ใกล้เคียงกับเพศหญิงเช่นกัน เท่ากับ 4.37 และ 4.37 ตามลำดับผลการทดสอบทางสถิติพบว่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มอายุของผู้รับบริการ

อายุ	n	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
		$\bar{X}$	SD.	p-value*	$\bar{X}$	SD.	p-value*
15-29	43	3.99	0.61	.903	4.29	0.52	.050
30-44	45	4.13	0.56		4.49	0.46	
45-59	144	4.08	0.54		4.32	0.50	
60-74	105	4.05	0.48		4.48	0.49	
75 ปีขึ้นไป	35	4.03	0.60		4.34	0.53	

หมายเหตุ ค่า p-value* ได้มาจากการวิเคราะห์สถิติ Kruskal Wallis Test

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีอายุ 30-44 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 15-29 ปี เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุ 30-44 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยที่ต่ำ ที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 15-29 ปี เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีคะแนนค่าเฉลี่ยการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและที่รับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้รับบริการ

สถานภาพสมรส	n	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
		$\bar{X}$	SD.	p-value*	$\bar{X}$	SD.	p-value*
โสด	77	104.27	15.46	.627	112.36	13.67	.538
คู่	204	106.56	13.35		114.22	12.86	
หม้าย	72	105.19	14.51		114.42	13.45	
หย่าร้าง/แยก	19	104.05	14.49		117.26	11.85	

หมายเหตุ ค่า p-value* ได้มาจากการวิเคราะห์สถิติ Kruskal Wallis Test

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสโสด ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ตามสถานภาพการสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้าง/แยก มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรสโสดเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและที่รับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพ
บริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม
ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

การศึกษา	n	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
		$\bar{X}$	SD.	p-value*	$\bar{X}$	SD.	p-value*
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	192	4.10	0.57	.100	4.39	13.03	.416
มัธยมศึกษาตอนต้น	57	3.88	0.54		4.37	14.02	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	56	4.03	0.53		4.38	13.52	
อนุปริญญา/ ปวส.	12	3.93	0.50		4.29	14.46	
ปริญญาตรี	45	4.18	0.36		4.30	11.97	
สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.20	0.53		4.66	8.89	

หมายเหตุ ค่า p-value* ได้มาจากการวิเคราะห์สถิติ Kruskal Wallis Test

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคะแนนค่าเฉลี่ยความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ตามระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและที่รับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพ
บริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม
อาชีพของผู้รับบริการ

อาชีพ	n	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
		$\bar{X}$	SD.	p-value*	$\bar{X}$	SD.	p-value*
เกษตรกรรวม	15	4.41	0.43	.013	4.47	0.40	.531
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	67	3.92	0.54		4.40	0.52	
รับจ้าง	128	4.11	0.55		4.40	0.50	
นักเรียน/นักศึกษา	28	4.10	0.64		4.21	0.51	
แม่บ้าน/ไม่ได้มีงานประจำ	81	3.98	0.52		4.41	0.49	
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	27	4.12	0.40		4.39	0.52	
อื่นๆ	26	4.15	0.51		4.28	0.49	

หมายเหตุ ค่า p-value* ได้มาจากการวิเคราะห์สถิติ Kruskal Wallis Test

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ที่มีอาชีพเกษตรกรมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีคะแนนค่าเฉลี่ยความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ตามกลุ่มอาชีพพบว่า ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มีอาชีพเกษตรกรมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
		$\bar{X}$	SD.	p-value*	$\bar{X}$	SD.	p-value*
ไม่มีรายได้	70	3.39	0.61	.058	4.37	0.52	.069
น้อยกว่า 5,000 บาท	90	4.07	0.48		4.28	0.48	
5,000-10,000 บาท	140	4.14	0.55		4.39	0.53	
10,001-15,000 บาท	35	3.93	0.58		4.56	0.41	
15,001-20,000 บาท	17	4.20	0.38		4.51	0.39	
มากกว่า 20,000 บาท	20	4.17	0.37		4.40	0.53	

หมายเหตุ ค่า p-value* ได้มาจากการวิเคราะห์สถิติ Kruskal Wallis Test

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือกลุ่มไม่มีรายได้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีคะแนนค่าเฉลี่ยความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยต่ำ สุด คือ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพ
บริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม
การเคยมารับบริการ

การเคยมารับ บริการ	n	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
		$\bar{X}$	SD.	p-value*	$\bar{X}$	SD.	p-value*
ครั้งแรก	66	3.95	0.53	.186	4.46	0.49	.167
มากกว่า 1 ครั้ง	306	4.09	0.54		4.37	0.50	

หมายเหตุ ค่า p-value* ได้มาจากการวิเคราะห์สถิติ Mann-Whitney U Test

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ที่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากกว่าการมารับบริการครั้งแรก ข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนในโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ตามกลุ่มการเคยมารับบริการพบว่า กลุ่มที่บริการครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่ากลุ่มที่มามากกว่า 1 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่าการเคยมารับบริการที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังและที่รับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพ
บริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตาม
เหตุผลใจสำคัญในการมารับบริการ

เหตุผลใจ สำคัญในการมารับบริการ	n	คุณภาพบริการที่คาดหวัง			คุณภาพบริการที่ได้รับรู้		
		$\bar{X}$	SD.	p-value	$\bar{X}$	SD.	p-value
จากคำบอกเล่าว่าบริการดี	30	4.01	0.57	.074	4.43	0.45	.476
เคยรับบริการที่โรงพยาบาล แห่งนี้มาก่อน	43	3.93	0.44		4.28	0.16	
ใกล้บ้านสะดวกในการเดินทาง	143	4.06	0.62		4.38	0.53	
ศรัทธาในโรงพยาบาล/ศรัทธา ต่อตัวเจ้าหน้าที่	10	4.09	0.37		4.10	0.30	
บริการครบวงจร	25	3.86	0.43		4.39	0.45	
มีบริการแบบใกล้บ้าน ใกล้ใจ	118	4.16	0.48		4.44	0.45	
อื่นๆ	3	4.38	0.47		4.56	0.51	

หมายเหตุ ค่า p-value* ได้มาจากการวิเคราะห์สถิติ Kruskal Wallis Test

จากตารางที่ 4.17 พบว่าประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ที่มีเหตุผลใจสำคัญมีบริการแบบใกล้บ้าน ใกล้ใจมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กลุ่มที่มีเหตุผลใจในการให้บริการที่ครบวงจร ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ตามเหตุผลใจสำคัญในการมารับบริการ มีบริการแบบใกล้บ้าน ใกล้ใจมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด และค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด คือ ศรัทธาในโรงพยาบาล/ศรัทธาต่อตัวเจ้าหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการพบว่าที่มีเหตุผลใจสำคัญมีบริการที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
บริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล
ชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	ความพึง พอใจ	Unadjusted OR (95%CI)	Adjusted OR (95%CI)	P- value
1.เพศ				
ชาย	73.90	Referent	Referent	
หญิง	76.20	1.13(0.68 - 1.89)	1.08(0.57 - 2.01)	0.80
2.อายุ				
15-29	69.80	Referent	Referent	
30-44	82.30	2.00(0.73 - 5.47)	0.90(0.22 - 3.68)	0.89
45-59	70.80	1.05(0.5 - 2.213)	0.41(0.11 - 1.50)	0.18
60-74	83.81	2.24(0.98 - 5.16)	1.05(0.25 - 4.34)	0.95
75 ปีขึ้นไป	68.60	0.94(0.36 - 2.48)	0.56(0.10 - 2.93)	0.49
3.สถานภาพสมรส				
โสด	70.10	Referent	Referent	
คู่	75.90	1.35(0.75 - 2.42)	1.09(0.45 - 2.64)	0.85
หม้าย	76.40	1.38(0.66 - 2.86)	1.09(0.36 - 3.34)	0.88
หย่าร้าง/แยก	89.50	3.62(0.77 - 16.96)	3.14(0.55 - 17.88)	0.20
4.ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	75.00	Referent	Referent	
มัธยมศึกษาตอนต้น	80.00	1.34(0.67 - 2.90)	1.18(0.49 - 2.86)	0.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	83.90	1.741(0.80 - 3.81)	1.87(0.75 - 4.64)	0.18
อนุปริญญา/ ปวส.	66.70	0.67(0.19 - 2.31)	0.56(0.14 - 2.30)	0.42
ปริญญาตรี	62.20	0.55(0.28 - 1.09)	0.44(0.15 - 1.31)	0.14
สูงกว่าปริญญาตรี	80.00	1.33(0.27 - 6.50)	1.04(0.14 - 7.83)	0.97
5.อาชีพ				
เกษตรกร	80.00	Referent	Referent	

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ	Unadjusted OR (95%CI)	Adjusted OR (95%CI)	P-value
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	89.60	2.14(0.48 - 9.49)	1.93(0.39 - 9.55)	0.42
รับจ้าง	74.20	0.72(0.19 - 2.71)	0.57(0.13 - 2.41)	0.45
นักเรียน/นักศึกษา	75.10	0.33(0.08 - 1.45)	0.10(0.01 - 0.85)	0.03
แม่บ้าน/ไม่ได้มีงานประจำ	79.00	0.94(0.24 - 3.71)	0.67(0.14 - 3.21)	0.61
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	66.70	0.50(0.11 - 2.23)	0.57(0.09 - 3.51)	0.54
อื่นๆ	61.50	0.4(0.09 - 1.778)	0.23(0.04 - 1.26)	0.09
6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	75.71	Referent	Referent	
น้อยกว่า 5,000 บาท	71.10	0.79(0.39 - 1.61)	0.39(0.16 - 0.95)	0.04
5,000-10,000 บาท	78.60	1.18(0.60 - 2.32)	0.57(0.21 - 1.54)	0.27
10,001-15,000 บาท	77.10	1.083(0.415 - 2.826)	0.38(0.1 - 1.45)	0.16
15,001-20,000 บาท	70.60	0.77(0.237 - 2.499)	0.46(0.09 - 2.36)	0.35
มากกว่า 20,000 บาท	74.00	0.962(0.305 - 3.039)	0.77(0.15 - 4.10)	0.76
7.จำนวนครั้งที่มารับบริการ				
ครั้งแรก	84.80	Referent	Referent	
มากกว่า 1 ครั้ง	73.50	0.50(0.24 - 1.02)	0.36(0.15 - 0.85)	0.02
8.เหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดที่มารับ				
บริการจากคำบอกเล่าว่าบริการดี	83.30	Referent	Referent	
เคยรับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้มาก่อน	69.80	0.46(0.14 - 1.47)	0.32(0.09 - 1.17)	0.08
ใกล้บ้านสะดวกในการเดินทาง	74.10	0.57(0.20 - 1.61)	0.43(0.14 - 1.35)	0.15
ศรัทธาในโรงพยาบาล/ศรัทธาต่อตัวเจ้าหน้าที่	50.00	0.20(0.04 - 0.96)	0.26(0.04 - 1.59)	0.15
บริการครบวงจร	88.00	1.47(0.31 - 6.85)	1.51(0.28 - 8.15)	0.63
มีบริการแบบใกล้บ้านใกล้ใจ	77.10	0.67(0.23 - 1.93)	0.51(0.16 - 1.65)	0.26
อื่นๆ	66.70	0.40(0.03 - 5.31)	0.75(0.05 - 12.39)	0.84

หมายเหตุ OR ย่อมาจาก Odds ratio, 95%CI ย่อมาจาก Confidence interval

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะส่วนบุคคล และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุโลจิสติก ผลการวิเคราะห์ พบ 3 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีโอกาสมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มิอาชีพเกษตรกรรม 0.10 เท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทมีโอกาสมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ไม่มีรายได้ 0.39 เท่า และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้งมีโอกาสมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการที่มาครั้งแรก 0.36 เท่า

ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

จากการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพทั้งหมด 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.70 ดังตารางที่ 4.19 เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.20 - 4.24 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

(n=372)

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.แสดงความคิดเห็น	77	20.70
2.ไม่แสดงความคิดเห็น	295	79.30
รวม	372	100.00

ตารางที่ 4.19 อธิบายจำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมบริการบริการที่เห็นและสัมผัสได้ได้แก่สถานที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บุคลากรที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของ บริการด้านความเป็นรูปธรรมบริการ ในขณะที่มารับบริการ
ของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบวก					
1.บริการดี มีอุปกรณ์เพียงพอ	67	87.01	-		
2.จัดสถานที่สวยงาม สะอาด ทันสมัย ร่มรื่น	12	15.58	-		
ด้านลบ					
1.เครื่องมือยังไม่เพียงพอ	10	12.99	- ปรับปรุงเครื่องมือ	1	1.30
			- เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สำหรับผู้ป่วย	1	1.30
2.สถานที่ยังไม่เพียงพอ	3	3.90	- จัดที่จอดรถเพิ่ม	5	6.49
			- มีรถพยาบาลฉุกเฉิน 24 ชม.		
			- ควรมีตึกพักฟื้น	1	1.30
			- ควรเพิ่มห้องตรวจ	1	1.30
			- ควรจัดป้ายบอกเส้นทาง จราจรหน้าโรงพยาบาล	1	1.30
3.สภาพแวดล้อมยังไม่ดี	2	2.60	- ทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุง	1	1.30
			- ทำความสะอาดห้องน้ำ	1	1.30

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะริมจังหวัดเชียงใหม่มีข้อคิดเห็นต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมบริการ ด้านบวก บริการดี มีอุปกรณ์เพียงพอมากที่สุด ร้อยละ 87.01 รองลงมาได้แก่ จัดสถานที่สวยงาม สะอาดทันสมัย ร่มรื่น ร้อยละ 15.58 และด้านลบ คือ เครื่องมือยังไม่เพียงพอ มากที่สุด ร้อยละ 12.99 รองลงมาได้แก่สถานที่ยังไม่เพียงพอ 3.90 ส่วนข้อเสนอแนะควรจัดที่จอดรถเพิ่ม มากที่สุด ร้อยละ 6.49

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ ในขณะที่มารับบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะเริ่ม จังหวัดเชียงใหม่

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบวก					
1.มีความน่าเชื่อถือดี	70	90.91	-	-	-
2.เจ้าหน้าที่พูดเพราะ ใจดี เป็นกันเอง	7	9.09	-	-	-
ด้านลบ					
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย	10	12.99	1. เพิ่มแพทย์เฉพาะทาง	11	14.29
			2.ควรมีแพทย์ออกตรวจทุกวัน	8	10.39
2.การประชาสัมพันธ์มีน้อย	4	5.19	1.เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น	4	5.19
3.การให้คำแนะนำ มีน้อย			2.ควรมีผู้คอยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเฉพาะเรื่อง เช่น เรื่องการมองเห็น		
4.พบยาหมดอายุ	1	1.30	-ตรวจสอบยาก่อนจ่ายให้ผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด	1	1.30

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะเริ่มจังหวัดเชียงใหม่มีข้อคิดเห็นต่อการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ ด้านบวก คือ ความน่าเชื่อถือดีมากที่สุด ร้อยละ 90.91 รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่พูดเพราะ ใจดี เป็นกันเองร้อยละ 9.09 และด้านลบ คือ เจ้าหน้าที่มีน้อย มากที่สุด ร้อยละ 12.99 ส่วนข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มแพทย์เฉพาะทาง และควรมีแพทย์ออกตรวจทุกวัน มากที่สุด ร้อยละ 14.29 และ 10.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการให้บริการทันทีทันใด และรวดเร็วกลับใจของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะเริ่ จังหวัดเชียงใหม่

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบวก					
1.มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือดี	54	70.13	-	-	-
2. บริการรวดเร็ว	10	12.99	-	-	-
3. มีการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน	6	7.79	-	-	-
4. มีป้ายบอกชัดเจน	3	3.90	-	-	-
ด้านลบ					
1.เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ค่อยยิ้มแย้ม	3	3.90	- ควรยิ้มมากกว่านี้	3	3.90
2.แพทย์ออกตรวจช้า	2	2.60	-	-	-
3.บางช่วงผู้รับบริการมากทำให้รอนาน	1	1.30	-	-	-
4.ค่าบริการแพทย์แผนไทยมีราคาที่สูง	1	1.30	-	-	-

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะเริ่ จังหวัดเชียงใหม่มีข้อคิดเห็นต่อการบริการด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการด้านบวก คือ มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือดี และมีบริการรวดเร็ว มากที่สุด ร้อยละ 70.13 และ 12.99ตามลำดับ และด้านลบ คือ เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ค่อยยิ้มแย้ม และแพทย์ออกตรวจช้า ร้อยละ 3.90และ 2.60ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะ ควรยิ้มมากกว่านี้ ร้อยละ 3.90

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความรู้ทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์และมีสัมมาคารวะของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบวก					
-มีความรู้ความสามารถดี	59	76.62	-เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ในด้านจิตเวช การออกกำลังกาย ด้านอาหารและโภชนาการ	1	1.30
ด้านลบ					
- เจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีสัมมาคารวะ	1	1.30	-	-	-

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่มีข้อคิดเห็นต่อบริการด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ ด้านบวก คือ มีความรู้ความสามารถดี มากที่สุด ร้อยละ 76.62 และด้านลบ คือ เจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีสัมมาคารวะ ร้อยละ 1.30 ส่วนข้อเสนอแนะ เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ในด้านจิตเวช ออกกำลังกาย อาหาร ร้อยละ 1.30

ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการด้านการให้บริการที่รู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ สามารถในการเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนและการบริการแบบใกล้ชิดบ้าน ใกล้ใจ โรงพยาบาลคือบ้าน บ้านคือโรงพยาบาล (มาโรงพยาบาลแล้วอุ่นใจเหมือนมีเพื่อนบ้านคอยดูแล และติดตามดูแลถึงที่บ้านจนกระทั่งมีความเจ็บป่วย) ของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบวก					
1. มีการให้บริการที่รู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ ดี	56	72.73	-	-	-
2. มีการติดตามผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	4	5.19	-	-	-
3. มีความสะดวกในการรับบริการ	2	2.60	-	-	-

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริมจังหวัดเชียงใหม่มีข้อคิดเห็นต่อบริการด้านการให้บริการที่รู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ ด้านบวก คือ มีการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการดีมากที่สุด ร้อยละ 72.73 รองลงมา ได้แก่ มีการติดตามผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 5.19 ตามลำดับ ไม่มีข้อคิดเห็นด้านลบ และข้อเสนอแนะ