

เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจ
ของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ

นางกมลจิตร์ รุญเจริญ

โรงพยาบาลศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

พ.ศ. 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยพรรณนาแบบตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจ ปัจจัยคุณภาพบริการและเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพบริการแบ่งเป็น 5 ด้าน 1) ด้านสิ่งที่มองเห็นได้ 2) ด้านความเชื่อถือได้ 3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ 4) ด้านความมั่นใจ และ 5) ด้านความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ และส่วนที่ 3 ความไว้วางใจ เมื่อหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ พบว่า ด้านสิ่งที่มองเห็นได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการและความไว้วางใจ เท่ากับ 0.93 , 0.91 , 0.91 , 0.95 , 0.95 และ 0.94 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Factorial ANOVA ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป ที่อยู่ส่วนใหญ่ห่างจากโรงพยาบาลศรีสะเกษมากกว่า 20 กม. ส่วนใหญ่มีความสะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาลศรีสะเกษ ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 83.2 จำนวนครั้งที่มารับบริการเฉลี่ย 4 ครั้งต่อปี เมื่อวิเคราะห์ความไว้วางใจในภาพรวม พบว่า มีระดับความไว้วางใจปานกลางร้อยละ 46.4 รองลงมาคือระดับมากและน้อยร้อยละ 41.4 และ 12.2 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการด้านสิ่งที่มองเห็นได้ ส่วนใหญ่มีระดับปานกลาง ร้อยละ 49.6 ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ส่วนใหญ่มีระดับปานกลาง ร้อยละ 44.1 ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับปานกลางร้อยละ 43.6 ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความมั่นใจส่วนใหญ่มีระดับปานกลางร้อยละ 50.1 แต่สำหรับปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการพบว่าส่วนใหญ่มีระดับมากร้อยละ 95.5 และเมื่อการเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการกับความไว้วางใจ ผลความแปรปรวนของคะแนนความไว้วางใจ พบว่า ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการแตกต่างกันมีผลต่อคะแนนความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยคุณภาพบริการด้านสิ่งที่มองเห็นได้ และด้านความเชื่อถือได้พบว่าไม่มีผลต่อคะแนนความไว้วางใจ แต่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการด้านสิ่งที่มองเห็นได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ มีผลร่วมกันต่อคะแนนความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05