

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิเคราะห์นำเสนอต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม
F	แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป
*	แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย
 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	200	100
1. เพศ		
ชาย	54	27.0
หญิง	146	73.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	18	9.0
20 - 29 ปี	67	33.5
30 - 39 ปี	47	23.5
40 - 49 ปี	29	14.5
50 ปี ขึ้นไป	39	19.5
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	62	31.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	87	43.5
ปวส./อนุปริญญา	19	9.5
ปริญญาตรี	32	16.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	200	100
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	20	10.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	16.0
พนักงานบริษัทเอกชน	86	43.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง	48	24.0
เกษตรกร	14	7.0
5. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 6,000 บาท	119	59.5
6,001 - 8,000 บาท	37	18.5
8,001 - 10,000 บาท	20	10.0
10,000 บาท ขึ้นไป	24	12.0
6. สถานภาพสมรส		
โสด	51	25.5
สมรสแล้ว	134	67.0
หม้าย/หย่าร้าง	15	7.5

จากตาราง 2 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 6,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 และสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย
 ดังแสดงในตาราง 3 - 7

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของประเภทการรับบริการ

ประเภทการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	200	100
ทันตกรรม	30	15.0
ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ	19	9.5
อายุรกรรม	110	55.0
ฝากครรภ์	27	13.5
กุมารเวชกรรม	14	7.0

จากตาราง 3 พบว่าประเภทการรับบริการส่วนใหญ่คืออายุรกรรม จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือทันตกรรม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ฝากครรภ์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และกุมารเวชกรรม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	200	100
1-2 ครั้ง/เดือน	165	82.5
3-4 ครั้ง/เดือน	21	10.5
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	14	7.0

จากตาราง 4 พบว่าความถี่ในการรับบริการต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/เดือนจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ

ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	
	200	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	56	28.0
1 - 2 ปี	53	26.5
3 - 4 ปี	27	13.5
5 ปีขึ้นไป	64	32.0

จากตาราง 5 พบว่าระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการของผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 1 - 2 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ 3 - 4 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของวิธีชำระค่าบริการ

วิธีชำระค่าบริการ	จำนวน (คน)	
	200	ร้อยละ
บัตรเครดิต 30 บาท	73	36.5
บัตรเครดิตพิเศษ	11	5.5
ชำระราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36	18.0
ประกันสังคม	69	34.5
ชำระเงิน	11	5.5

จากตาราง 6 พบว่าวิธีชำระค่าบริการส่วนใหญ่คือใช้บัตรเครดิต 30 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือประกันสังคมจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ใช้สิทธิชำระราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 บัตรทองพิเศษ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และชำระเงิน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่มารับบริการ

เหตุผลที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	200	100
ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	161	80.5
ชื่อเสียงในการรักษา	8	4.0
ค่าบริการไม่แพง	12	6.0
มีบริการที่หลากหลาย	14	7.0
มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	5	2.5

จากตาราง 7 พบว่าเหตุผลที่มารับบริการส่วนใหญ่คือใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาคือมีบริการที่หลากหลายจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ค่าบริการไม่แพง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ชื่อเสียงในการรักษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ดังแสดงในตาราง 8 - 13

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านการรักษาพยาบาล

ด้านการรักษาพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาคกับทุกคน	3.70	.86	มาก
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	3.53	.87	มาก
3. การให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ ของประชาชน	3.53	.91	มาก
4. เจ้าหน้าที่ซักประวัติการเจ็บป่วยของท่านอย่างละเอียด	3.74	.87	มาก
5. ความสามารถในการตรวจรักษาของเจ้าหน้าที่	3.84	.89	มาก
6. คุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา	3.86	.80	มาก
7. ผลของอาการป่วยหลังจากได้รับการรักษา	3.89	.78	มาก
รวม	3.72	.65	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่
โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้

ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์	3.92	.73	มาก
2. ใช้เทคโนโลยีในการบำบัดรักษา	3.82	.74	มาก
3. มีเครื่องมือ/เครื่องใช้ที่สะอาดปราศจากเชื้อโรค	4.05	.78	มาก
4. มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อไปยังโรงพยาบาล ใกล้เคียง	3.83	.85	มาก
รวม	3.90	.62	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับ
มากทุกข้อ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่
โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านอาคาร/สถานที่

ด้านอาคาร/สถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อ ทำเลที่ตั้ง	3.95	.80	มาก
2. จัดสถานที่พักระหว่างรอการรักษา ชำระเงิน	3.81	.81	มาก
3. การตกแต่งสถานที่มีระเบียบ สะอาด	4.04	.75	มาก
4. ความสว่างในอาคาร	3.93	.77	มาก
5. ห้องสุขา สะอาดเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.72	.90	มาก
6. ที่จอดรถเพียงพอสะดวกปลอดภัย	3.70	.85	มาก
รวม	3.86	.61	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล อยู่ใน
ระดับมากทุกข้อ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่
โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทาย	3.77	.87	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.65	.88	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.77	.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรวดเร็ว	3.81	.87	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับงาน	3.64	.86	มาก
6. การตอบข้อข้องใจเมื่อท่านมีปัญหา	4.09	.76	มาก
รวม	3.79	.69	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล อยู่ใน
ระดับมากทุกข้อ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่
โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การแนะนำระเบียบในการรับบริการโดยละเอียด	3.75	.86	มาก
2. การแนะนำขั้นตอนในการรักษาต่อเนื่อง	3.79	.84	มาก
3. เจ้าหน้าที่อธิบายอาการเจ็บป่วยและเปิดโอกาส ให้ซักถาม	3.73	.86	มาก
4. มีการอธิบายวิธีการใช้ยาที่ได้รับ	4.05	.77	มาก
5. การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่อมีอาการ เจ็บป่วย	3.92	.78	มาก
6. การให้ความช่วยเหลือเมื่อมีอาการแบบปัจจุบัน ทันด่วน	3.87	.89	มาก
รวม	3.85	.69	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล อยู่ใน
ระดับมากทุกข้อ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่
โรงพยาบาลอำเภออุทัย โดยรวมทุกด้าน

โดยรวมทุกด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการรักษาพยาบาล	3.72	.65	มาก
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	3.90	.62	มาก
ด้านอาคาร/สถานที่	3.86	.61	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.79	.69	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.85	.69	มาก
รวม	3.82	.57	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล

อำเภออุทัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล อำเภออุทัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รายละเอียดแสดงในตาราง 14 – 20 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในรับบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในรับบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล อำเภออุทัย จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	n = 54		n = 146			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการรักษาพยาบาล	3.89	0.66	3.66	0.63	2.171	.031*
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	3.99	0.52	3.87	0.66	1.220	.224
ด้านอาคาร/สถานที่	3.99	0.63	3.81	0.59	1.869	.063
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.90	0.74	3.74	0.67	1.406	.161
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.98	0.70	3.80	0.68	1.704	.090
โดยรวม	3.95	0.57	3.78	0.56	1.925	0.056

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันด้านการรักษาพยาบาล

ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	3.206	4	.802	1.948	.104
	ภายในกลุ่ม	80.243	195	.412		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.217	4	.304	.780	.539
	ภายในกลุ่ม	76.007	195	.390		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.568	4	.892	2.497	.044*
	ภายในกลุ่ม	69.656	195	.357		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.969	4	.742	1.558	.187
	ภายในกลุ่ม	92.897	195	.476		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.171	4	.543	1.155	.332
	ภายในกลุ่ม	91.640	195	.470		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.227	4	.557	1.760	.138
	ภายในกลุ่ม	61.662	195	.316		
	รวม	63.888	199			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านอาคาร/สถานที่ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Fisher's least-significant different) ได้ผลดังนี้

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านอาคาร/สถานที่ จำแนกตามอายุ

ด้านการ รักษาพยาบาล	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี					
20 - 29 ปี					
30 - 39 ปี					
40 - 49 ปี					
50 ปี ขึ้นไป		.3555*		.3183*	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้าน
อาคาร/สถานที่มากกว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ 20 - 29 ปี และ 40 - 49 ปี

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	1.153	3	.384	.915	.435
	ภายในกลุ่ม	82.297	196	.420		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.417	3	.806	2.111	.100
	ภายในกลุ่ม	74.806	196	.382		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.404	3	.801	2.217	.087
	ภายในกลุ่ม	70.821	196	.361		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.422	3	1.141	2.418	.068
	ภายในกลุ่ม	92.444	196	.472		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.447	3	.482	1.024	.383
	ภายในกลุ่ม	92.364	196	.471		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.926	3	.642	2.030	.111
	ภายในกลุ่ม	61.963	196	.316		
	รวม	63.888	199			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	.542	4	.135	.319	.865
	ภายในกลุ่ม	82.908	195	.425		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	.544	4	.136	.346	.847
	ภายในกลุ่ม	76.680	195	.393		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.017	4	.504	1.381	.242
	ภายในกลุ่ม	71.207	195	.365		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.538	4	.384	.795	.530
	ภายในกลุ่ม	94.328	195	.484		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.334	4	.333	.703	.591
	ภายในกลุ่ม	92.477	195	.474		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.810	4	.202	.626	.645
	ภายในกลุ่ม	63.079	195	.323		
	รวม	63.888	199			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	.984	3	.328	.780	.507
	ภายในกลุ่ม	82.465	196	.421		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.020	3	.340	.875	.455
	ภายในกลุ่ม	76.203	196	.389		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.013	3	.671	1.847	.140
	ภายในกลุ่ม	71.211	196	.363		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.127	3	.376	.778	.508
	ภายในกลุ่ม	94.739	196	.483		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.788	3	.596	1.269	.286
	ภายในกลุ่ม	92.023	196	.470		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.218	3	.406	1.270	.286
	ภายในกลุ่ม	62.670	196	.320		
	รวม	63.888	199			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	.831	2	.415	.990	.373
	ภายในกลุ่ม	82.619	197	.419		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	.737	2	.368	.949	.389
	ภายในกลุ่ม	76.487	197	.388		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.066	2	1.033	2.859	.060
	ภายในกลุ่ม	71.159	197	.361		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.742	2	1.371	2.900	.057
	ภายในกลุ่ม	93.124	197	.473		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.193	2	.596	1.269	.283
	ภายในกลุ่ม	92.618	197	.470		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.351	2	.675	2.127	.122
	ภายในกลุ่ม	62.538	197	.317		
	รวม	63.888	199			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล

อำเภออุทัย จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ รายละเอียดแสดงในตาราง 21 - 30 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในรับบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในรับบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามประเภทการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	4.674	4	1.168	2.892	.023*
	ภายในกลุ่ม	78.776	195	.404		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	4.849	4	1.212	3.266	.013*
	ภายในกลุ่ม	72.375	195	.371		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.266	4	1.067	3.016	.019*
	ภายในกลุ่ม	68.958	195	.354		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.197	4	.549	1.143	.337
	ภายในกลุ่ม	93.669	195	.480		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.743	4	1.186	2.596	.038*
	ภายในกลุ่ม	89.068	195	.457		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.964	4	.991	3.225	.014*
	ภายในกลุ่ม	59.924	195	.307		
	รวม	63.888	199			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลดังนี้

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตามประเภทการรับบริการ

ด้านการรักษาพยาบาล	ทันตกรรม	ผ่าตัด/ทำแผล/ อุบัติเหตุ	อายุรกรรม	ฝากครรภ์	กุมารเวช กรรม
ทันตกรรม					
ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ				.5572*	
อายุรกรรม				.3704*	
ฝากครรภ์					
กุมารเวชกรรม					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงว่าผู้มารับบริการประเภทผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ และ อายุรกรรม
มีระดับความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้มารับบริการประเภทฝากครรภ์

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ จำแนกตามประเภทการรับบริการ

ด้านเครื่องมือ/ เครื่องใช้	ทันตกรรม	ผ่าตัด/ทำแผล/ อุบัติเหตุ	อายุรกรรม	ฝากครรภ์	กุมารเวช กรรม
ทันตกรรม					
ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ				.5005*	.5865*
อายุรกรรม				.3085*	.3945*
ฝากครรภ์					
กุมารเวชกรรม					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงว่าผู้มารับบริการประเภทผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ และ อายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้มากกว่าผู้มารับบริการประเภทฝากครรภ์ และ กุมารเวชกรรม

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านอาคาร/สถานที่ จำแนกตามประเภทการรับบริการ

ด้านอาคาร/สถานที่	พันตกรรม	ผ่าตัด/ทำแผล/ อุบัติเหตุ	อายุรกรรม	ฝากครรภ์	กุมารเวช กรรม
พันตกรรม					
ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ				.4126*	.4818*
อายุรกรรม				.3269*	.3961*
ฝากครรภ์					
กุมารเวชกรรม					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงว่าผู้มารับบริการประเภทผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ และ อายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจด้านอาคาร/สถานที่มากกว่าผู้มารับบริการประเภทฝากครรภ์ และ กุมารเวชกรรม

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทการรับบริการ

ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ทันตกรรม	ผ่าตัด/ทำแผล/ อุบัติเหตุ	อายุรกรรม	ฝากครรภ์	กุมารเวช กรรม
ทันตกรรม					
ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ				.4880*	.6053*
อายุรกรรม				.2873*	.4045*
ฝากครรภ์					
กุมารเวชกรรม					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงว่าผู้มารับบริการประเภทผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ และ อายุรกรรม
มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้มารับบริการประเภทฝากครรภ์ และ
กุมารเวชกรรม

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	1.950	2	.975	2.357	.097
	ภายในกลุ่ม	81.499	197	.414		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	.976	2	.488	1.260	.286
	ภายในกลุ่ม	76.248	197	.387		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.842	2	.421	1.145	.320
	ภายในกลุ่ม	72.383	197	.367		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.958	2	.479	.995	.372
	ภายในกลุ่ม	94.908	197	.482		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.353	2	.176	.372	.690
	ภายในกลุ่ม	93.458	197	.474		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.839	2	.419	1.310	.272
	ภายในกลุ่ม	63.050	197	.320		
	รวม	63.888	199			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีความถี่ในการรับบริการต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	2.683	3	.894	2.170	.093
	ภายในกลุ่ม	80.767	196	.412		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.992	3	.997	2.633	.051
	ภายในกลุ่ม	74.232	196	.379		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.932	3	.644	1.770	.154
	ภายในกลุ่ม	71.293	196	.364		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.782	3	1.261	2.684	.048*
	ภายในกลุ่ม	92.084	196	.470		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.647	3	.882	1.897	.131
	ภายในกลุ่ม	91.164	196	.465		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.564	3	.855	2.732	.054
	ภายในกลุ่ม	61.324	196	.313		
	รวม	63.888	199			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลดังนี้

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็น
ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปี	3 - 4 ปี	5 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี				
1 - 2 ปี	.3659*			
3 - 4 ปี				
5 ปีขึ้นไป				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ 1 - 2 ปี มีระดับ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ
ต่ำกว่า 1 ปี

ตาราง 29 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามวิธีชำระค่าบริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	1.299	4	.325	.771	.545
	ภายในกลุ่ม	82.150	195	.421		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.076	4	.519	1.347	.254
	ภายในกลุ่ม	75.147	195	.385		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.124	4	.531	1.457	.217
	ภายในกลุ่ม	71.100	195	.365		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.710	4	.677	1.418	.229
	ภายในกลุ่ม	93.156	195	.478		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.550	4	.387	.819	.515
	ภายในกลุ่ม	92.261	195	.473		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.763	4	.441	1.384	.241
	ภายในกลุ่ม	62.125	195	.319		
	รวม	63.888	199			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีวิธีชำระค่าบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จำแนกตามเหตุผลที่มารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	1.515	4	.379	.901	.464
	ภายในกลุ่ม	81.934	195	.420		
	รวม	83.449	199			
ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.053	4	.263	.674	.611
	ภายในกลุ่ม	76.171	195	.391		
	รวม	77.224	199			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.801	4	.200	.539	.707
	ภายในกลุ่ม	72.423	195	.371		
	รวม	73.224	199			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.483	4	.621	1.296	.273
	ภายในกลุ่ม	93.383	195	.479		
	รวม	95.866	199			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.261	4	.315	.664	.618
	ภายในกลุ่ม	92.550	195	.475		
	รวม	93.811	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.184	4	.296	.920	.453
	ภายในกลุ่ม	62.705	195	.322		
	รวม	63.888	199			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีเหตุผลที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย สรุปรายละเอียดในตาราง 31

ตาราง 31 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย

ลำดับ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	ร้อยละ
1	ควรมีสถานที่ให้บริการจำหน่ายอาหาร	14.6
2	ควรเพิ่มพัดลมเพื่อเพิ่มความเย็นให้กับผู้ป่วยและญาติ	13.5
3	เครื่องมือยังไม่ทันสมัย	11.2
4	เก้าอี้ไม่เพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ	11.2
5	เจ้าหน้าที่ควรทำงานด้วยความชัดเจนและความรวดเร็ว	7.9
6	เจ้าหน้าที่และพยาบาลควรพูดจาสุภาพมากขึ้นและควรเอาใจใส่มากขึ้น	6.7
7	ควรปรับปรุงห้องสุขาไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็นโดยด่วนและควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ	6.7
8	การคมนาคมจากภายนอกเข้าสู่โรงพยาบาลไม่สะดวกเท่าที่ควร	5.6
9	ควรใช้เครื่องขยายเสียงขนาดเล็ก เรียกชื่อผู้ป่วย บางครั้งคนแก่หูไม่ค่อยได้ยิน	3.5
10	ควรขยายพื้นที่สำหรับบริการผู้ป่วยนอก	3.5
11	ควรมีหมอนเฉพาะทางมาประจำที่โรงพยาบาล	3.5
12	คนไข้ที่มาแย่งคิวกันมาก ซึ่งทะเลาะกัน ควรแก้ไขเรื่องนี้ด้วย	2.2
13	ยาไม่เพียงพอต้องมารับยาบางครั้งทุกเดือน เนื่องจากห้องยาไม่มีขายจ่าย	2.2
14	หมอควรเริ่มตรวจเวลา 8.00 คนไข้จะได้ไม่คอยนาน	2.2
15	ที่จอดรถมีน้อยไม่สะดวก	2.2
16	ช่วงเวลาพักกลางวัน น่าจะมีหมอหรือพยาบาลเปลี่ยนเวรกันอยู่	2.2
17	มาติดต่อเรื่องการรักษาพยาบาลเข้าช่องผิดช่องถูกควรมีป้ายชี้ที่ชัดเจน	1.1

ตาราง 31 แสดงว่าผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่คือ ควรมีสถานที่ให้บริการจำหน่ายอาหาร รองลงมาคือควรเพิ่มพัดลมเพื่อเพิ่มความเย็นให้กับผู้ป่วยและญาติ เครื่องมือยังไม่ทันสมัย เก้าอี้ไม่เพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ

เจ้าหน้าที่ควรทำงานด้วยความชัดเจนและความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่และพยาบาลควรพูดจาสุภาพ
มมากขึ้นและควรเอาใจใส่มากขึ้น ควรปรับปรุงห้องสุขาไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็นโดยด่วนและควรเพิ่ม
จำนวนห้องน้ำ การคมนาคมจากภายนอกเข้าสู่โรงพยาบาลไม่สะดวกเท่าที่ควร ควรใช้เครื่องขยาย
เสียงขนาดเล็ก เรียกชื่อผู้ป่วย บางครั้งคนแก่หูไม่ค่อยได้ยิน ควรขยายพื้นที่สำหรับบริการผู้ป่วย
นอก ควรมีหมอเฉพาะทางมาประจำที่โรงพยาบาล คนไข้ที่มาแย่งคิวกันมาก ซึ่งทะเลาะกัน ควร
แก้ไขเรื่องนี้ด้วย ยาไม่เพียงพอต้องมารับยาบางครั้งทุกเดือน เนื่องจากห้องยาไม่มียาจ่าย หมอควร
เริ่มตรวจเวลา 8.00 คนไข้จะได้ไม่คอยนาน ที่จอร์ดมีน้อยไม่สะดวก ช่วงเวลาพักกลางวัน น่าจะมี
หมอหรือพยาบาลเปลี่ยนเวรกันอยู่ และ มาติดต่อเรื่องการรักษาพยาบาลเข้าช่องผิศจึงควรมี
ป้ายชี้ที่ชัดเจน