

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการรับบริการของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จำนวน 213 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการรับบริการของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| | 213 | 100.0 |
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 86 | 40.4 |
| หญิง | 127 | 59.6 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 28 | 13.1 |
| 20-29 ปี | 25 | 11.8 |
| 30-39 ปี | 68 | 31.9 |
| 40-49 ปี | 44 | 20.7 |
| 50-59 ปี | 29 | 13.6 |
| 60 ปี ขึ้นไป | 19 | 8.9 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 37 | 17.4 |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 49 | 23.0 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 35 | 16.4 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 92 | 43.2 |
| 4. อาชีพ | | |
| นักเรียน/นักศึกษา | 28 | 13.1 |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 98 | 46.0 |
| พนักงานบริษัทฯ | 28 | 13.1 |
| เกษตรกร | 7 | 3.4 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง | 30 | 14.1 |
| ว่างงาน | 22 | 10.3 |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| | 213 | 100.0 |
| 5. รายได้ต่อเดือน | | |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 81 | 38.0 |
| 10,000-20,000 บาท | 88 | 41.3 |
| 20,001-30,000 บาท | 38 | 17.8 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 6 | 2.9 |
| 6. สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 79 | 37.1 |
| สมรส | 95 | 44.6 |
| หย่า/หม้าย | 39 | 18.3 |

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 อายุ 30-39 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และ สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการรับบริการของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการรับบริการของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของประเภทการรับบริการ

| ประเภทการรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| | 213 | 100.0 |
| ตรวจรักษาโรคทั่วไป | 138 | 64.8 |
| ทันตกรรม | 36 | 16.9 |
| ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ | 14 | 6.6 |
| แพทย์แผนไทย | 8 | 3.7 |
| คลินิกโรคเรื้อรัง | 17 | 8.0 |

จากตาราง 2 แสดงว่าประเภทการรับบริการส่วนใหญ่คือตรวจรักษาโรคทั่วไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาคือทันตกรรม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 คลินิกโรคเรื้อรัง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และ แพทย์แผนไทย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ

| ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------------|
| | 213 | 100.0 |
| ต่ำกว่า 1 ปี | 72 | 33.8 |
| 1-2 ปี | 52 | 24.4 |
| 3-4 ปี | 20 | 9.4 |
| 5 ปีขึ้นไป | 69 | 32.4 |

จากตาราง 3 แสดงว่าระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่คือต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 1-2 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และ 3-4 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของวิธีชำระค่าบริการ

| วิธีชำระค่าบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| | 213 | 100.0 |
| บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า | 9 | 4.2 |
| บัตรประกันสุขภาพ | 34 | 16.0 |
| สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 129 | 60.6 |
| สิทธิประกันสังคม | 28 | 13.1 |
| ผู้ประสบภัยจากรถ | 8 | 3.8 |
| เงินสด | 5 | 2.3 |

จากตาราง 4 แสดงว่าวิธีชำระค่าบริการส่วนใหญ่คือใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือบัตรประกันสุขภาพ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 สิทธิประกันสังคม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ผู้ประสบภัยจากรถ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และ เงินสด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่มารับบริการ

| เหตุผลที่มารับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------------|
| | 213 | 100.0 |
| ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน | 184 | 86.4 |
| ตามสิทธิบัตร | 16 | 7.5 |
| บริการรวดเร็ว | 4 | 1.9 |
| สถานที่สะดวกสบาย | 9 | 4.2 |

จากตาราง 5 แสดงว่าเหตุผลที่มารับบริการส่วนใหญ่คือใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมาคือตามสิทธิบัตร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 สถานที่สะดวกสบาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และ บริการรวดเร็ว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการรักษาพยาบาล

| ด้านการรักษาพยาบาล | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ความรวดเร็วในการรักษาพยาบาล | 3.66 | 0.71 | มาก |
| 2. การให้บริการมีความเสมอภาค | 3.66 | 0.65 | มาก |
| 3. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ | 3.62 | 0.61 | มาก |
| 4. ความสามารถในการตรวจรักษาของแพทย์ | 3.54 | 0.85 | มาก |
| 5. ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพ | 3.58 | 0.71 | มาก |
| 6. การดูแลเอาใจใส่ในการรักษาพยาบาล | 3.60 | 0.65 | มาก |
| 7. การให้บริการที่ตรงเวลา | 3.42 | 0.74 | มาก |
| 8. มีการจัดลำดับ การให้บริการ ตามขั้นตอนที่เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว | 3.57 | 0.71 | มาก |
| รวม | 3.58 | 0.60 | มาก |

จากตาราง 6 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.60$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

| ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|----------------------|
| 1. อุปกรณ์ทางการแพทย์มีเพียงพอ | 3.57 | 0.69 | มาก |
| 2. การใช้เทคโนโลยีในการบำบัดรักษาอย่างเหมาะสม | 3.52 | 0.68 | มาก |
| 3. อุปกรณ์ทางการแพทย์มีสภาพพร้อมใช้ | 3.61 | 0.70 | มาก |
| 4. มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อ ในกรณีฉุกเฉิน อย่างคล่องตัว | 3.69 | 0.64 | มาก |
| 5. ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ใช้ในการตรวจรักษา | 3.84 | 0.66 | มาก |
| 6. ความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการ | 3.65 | 0.65 | มาก |
| 7. ถึงขยะมีเพียงพอ และแยกขยะติดเชื้อจากขยะอื่น | 3.59 | 0.76 | มาก |
| 8. แพทย์หรือพยาบาลใช้อุปกรณ์เครื่องมือ อย่างคล่องแคล่ว | 3.64 | 0.64 | มาก |
| รวม | 3.64 | 0.59 | มาก |

จากตาราง 7 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.59) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ทุกข้อ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านอาคารสถานที่

| ด้านอาคารสถานที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 1. การตกแต่งสถานที่ มีระเบียบ สะอาด | 3.85 | 0.65 | มาก |
| 2. ความเหมาะสม/ความสะดวกในการติดต่อ | 3.75 | 0.61 | มาก |
| 3. สถานที่สำหรับการพักระหว่างการรักษา | 3.38 | 0.80 | ปานกลาง |
| 4. มีที่จอดรถเพียงพอและเป็นระเบียบ | 3.43 | 0.75 | มาก |
| 5. มีเก้าอี้และสถานที่สำหรับพักและรอใช้บริการ | 3.11 | 0.85 | ปานกลาง |
| 6. ความชัดเจนของป้ายที่บอกให้ทราบถึงจุดที่ ให้บริการต่าง ๆ | 3.34 | 0.75 | ปานกลาง |
| 7. ความสว่างในอาคาร | 3.61 | 0.68 | มาก |
| 8. ห้องสุขา สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ | 3.10 | 0.87 | ปานกลาง |
| 9. มีร้านอาหารและร้านค้าไว้บริการ | 3.27 | 0.89 | ปานกลาง |
| 10. สถานที่ตั้งของหน่วยบริการต่าง ๆ อยู่ในจุดที่รับ บริการได้ง่าย และสะดวก | 3.58 | 0.68 | มาก |
| รวม | 3.44 | 0.58 | มาก |

จากตาราง 8 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.58) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อ 1. การตกแต่งสถานที่ มีระเบียบ สะอาด ข้อ 2. ความเหมาะสม/ความสะดวกในการติดต่อ ข้อ 4. มีที่จอดรถเพียงพอและเป็นระเบียบ ข้อ 7. ความสว่างในอาคาร และ ข้อ 10. สถานที่ตั้งของหน่วยบริการต่าง ๆ อยู่ในจุดที่รับบริการได้ง่าย และสะดวก ส่วนในข้อ 3. สถานที่สำหรับการพักระหว่างการรักษา ข้อ 5. มีเก้าอี้และสถานที่สำหรับพักและรอใช้บริการ ข้อ 6. ความชัดเจนของป้ายที่บอกให้ทราบถึงจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ข้อ 8. ห้องสุขา สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ และ ข้อ 9. มีร้านอาหารและร้านค้าไว้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.54 | 0.68 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ | 3.58 | 0.70 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย | 3.82 | 0.67 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว | 3.60 | 0.68 | มาก |
| 5. ความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ และข้อมูล ที่ท่านต้องการทราบ | 3.61 | 0.68 | มาก |
| 6. การแจ้งให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ | 3.60 | 0.63 | มาก |
| 7. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ | 3.57 | 0.71 | มาก |
| 8. ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ | 3.61 | 0.70 | มาก |
| 9. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสนใจอาการป่วยและ ความต้องการของผู้ใช้บริการ | 3.64 | 0.72 | มาก |
| 10. การตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำแก่ ผู้ให้บริการอย่างเต็มใจ | 3.67 | 0.72 | มาก |
| 11. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ มีความสามารถที่ เกี่ยวกับ บริการทางการแพทย์เพียงพอ | 3.63 | 0.60 | มาก |
| 12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนบริการ | 3.54 | 0.67 | มาก |
| 13. เจ้าหน้าที่บริการท่าน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต | 3.62 | 0.65 | มาก |
| 14. เจ้าหน้าที่ทุกแผนก ให้บริการท่านอย่างเท่าเทียม และทั่วถึง | 3.60 | 0.68 | มาก |
| รวม | 3.62 | 0.57 | มาก |

จากตาราง 9 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.57) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้าน

| โดยรวมทุกด้าน | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1.ด้านการรักษาพยาบาล | 3.58 | 0.60 | มาก |
| 2.ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ | 3.64 | 0.59 | มาก |
| 3.ด้านอาคารสถานที่ | 3.44 | 0.58 | มาก |
| 4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.62 | 0.57 | มาก |
| รวม | 3.57 | 0.53 | มาก |

จากตาราง 10 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.53) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน