บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลของการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลและศึกษาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาวิจัยด้วยวิธีทางสถิติโดยแบ่งแยกผลการวิเคราะห์และนำเสนอดังนี้

1. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก** โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล กับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คุณลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล

2. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน** โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล กับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล

3. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก** จังหวัดมหาสารคาม

4. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ในระยะบันไดขั้นที่ 1** ซึ่งประกอบด้วย

4.1 ด้านการเตรียมการ

4.2 ด้านการพัฒนาและเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ

4.3 ด้านการทบทวนปัญหาและการแก้ไขป้องกัน

5. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล** ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก

6. **ผลการวิเคราะห์อุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล** ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก

7. **ตอบสมมุติฐานการวิจัย** การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก** โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล กับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล

1.1 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 319	ร้อยละ	จำนวน N= 319	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	85	26.65	87	27.27
หญิง	234	73.35	232	72.73
รวม	319	100.00	319	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.35 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 26.65 และในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเช่นเดียวกัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 72.73 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 27.27

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือกจำแนกตามช่วงอายุ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามช่วงอายุ

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 319	ร้อยละ	จำนวน N= 319	ร้อยละ
ช่วงอายุ				
น้อยกว่า 19 ปี	21	6.58	33	10.34
20 – 29 ปี	55	17.24	48	15.05
30 – 39 ปี	74	23.20	74	23.20
40 – 49 ปี	58	18.18	58	18.18
50 – 59 ปี	54	16.93	55	17.24
60 ปีขึ้นไป	57	17.87	51	15.99
รวม	319	100.00	319	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ส่วนใหญ่ช่วงอายุ 30-39ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมาคือช่วงอายุ 40-49ปีคิดเป็นร้อยละ 18.18 ช่วงอายุ 60ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.87และช่วงอายุน้อยกว่า 19ปี มีข้อมูลน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.58 ส่วนในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงอายุ 30-39ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมาคือช่วงอายุ 40-49ปีคิดเป็นร้อยละ 18.18 ช่วงอายุ 50-59ปี คิดเป็นร้อยละ 17.24 และช่วงอายุน้อยกว่า 19ปีเป็นช่วงที่มีข้อมูลน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.34

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือกจำแนกตามระดับการศึกษา รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 319	ร้อยละ	จำนวน N= 319	ร้อยละ
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	235	73.67	248	77.74
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	62	19.43	53	16.61
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	19	5.96	9	2.82
ปริญญาตรี	3	0.94	9	2.82
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	0	0
รวม	319	100.00	319	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 73.67 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.43 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ5.96 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.94 ส่วนในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 77.74 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.61 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรีมีข้อมูลเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.82

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือกจำแนกตามอาชีพ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 319	ร้อยละ	จำนวน N= 319	ร้อยละ
อาชีพ				
ทำนา	203	63.64	247	77.43
รับจ้าง	27	8.46	16	5.01
ค้าขาย	11	3.45	14	4.39
รับราชการ	8	2.51	5	1.57
ไม่ได้ทำงาน	70	21.94	37	11.60
รวม	319	100.00	319	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมาไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 21.94 มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 8.46 อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 3.45 และอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.51 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามในระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา คิดเป็นร้อยละ 77.43 รองลงมาไม่ได้ทำงานคิดเป็นร้อยละ 11.60 มีอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 5.01 มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 4.39 และอาชีพข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 1.57

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือกจำแนกตามสถานภาพสมรส รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามสถานภาพสมรส

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 319	ร้อยละ	จำนวน N= 319	ร้อยละ
สถานภาพสมรส				
โสด	53	16.62	58	18.18
สมรส	222	69.59	240	75.24
แยก / หย่า / หม้าย	44	13.79	21	6.58
รวม	319	100.00	319	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 69.59 รองลงมาสถานภาพโสดและสถานภาพแยก หรือหย่า หรือม่าย คิดเป็นร้อยละ 16.62และร้อยละ13.79 ตามลำดับ ส่วนในระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรสคู่คิดเป็นร้อยละ 75.24 รองลงมาสถานภาพโสดและสถานภาพแยกหรือหย่าหรือม่าย คิดเป็นร้อยละ 18.18และร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือกจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 319	ร้อยละ	จำนวน N= 319	ร้อยละ
สิทธิการรักษาพยาบาล				
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	269	84.33	275	86.21
บัตรสุขภาพ (500บาท)	11	3.45	0	0.00
ประกันสังคม	10	3.13	4	1.25
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	22	6.90	35	10.97
ไม่มีสิทธิสวัสดิการใดๆ	7	2.19	5	1.57
รวม	319	100.00	319	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสิทธิรักษาพยาบาลประเภท สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 84.33 ของรองลงมาเป็นสิทธิข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.90 บัตรสุขภาพคิดเป็นร้อยละ 3.45 ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 3.13และไม่มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาใดๆ คิดเป็นร้อยละ 2.19 ส่วนในระยะเวลาหกเดือน หลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสิทธิรักษาพยาบาลประเภท สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าคิดเป็นร้อยละ 86.21 รองลงมา เป็นสิทธิข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.97 ไม่มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาใดๆ คิดเป็นร้อยละ1.57 และสิทธิประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 1.25

1.1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือก จำแนกตามประสบการณ์การมารับบริการที่โรงพยาบาล รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การมารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือกในปีพศ. 2545

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 319	ร้อยละ	จำนวน N= 319	ร้อยละ
ประสบการณ์การมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือกในปีนี้				
ครั้งแรก	38	11.91	0	0.00
2-5 ครั้ง	279	87.46	176	55.17
6-9 ครั้ง	2	0.63	111	34.80
10 ครั้งขึ้นไป	0	0	32	10.03
รวม	319	100.00	319	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 87.46 รองลงมามีประสบการณ์การมารับบริการครั้งแรกและมีประสบการณ์การมารับบริการ 6-10 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 11.91และ0.63 ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก 2-5ครั้งคิดเป็นร้อยละ 55.17 รองลงมามีประสบการณ์การมารับบริการ 6-10 ครั้งและมีประสบการณ์การมารับบริการ 10 ครั้งขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 34.80และ10.03 ตามลำดับ

1.2 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก** จำแนกรายด้านรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 12 ถึงตารางที่ 17

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา			ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	Sig. (2-tailed)
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.90	0.58	มาก	4.29	0.76	มาก	.000
2. ด้านกายภาพ	3.39	0.60	ปาน	4.17	0.79	มาก	.000
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.54	0.58	กลาง	4.21	0.79	มาก	.000
4. ด้านเทคนิคบริการ	3.92	0.62	มาก	4.28	0.75	มาก	.000
เฉลี่ย	3.58	0.53	มาก	3.70	0.65	มาก	.010

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอกทั้ง 4 ด้าน ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านเทคนิคบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.92 รองลงมาได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านการเข้าถึงบริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 และ3.54 ตามลำดับ ส่วนด้านกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.39 และระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการ

มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.29 รองลงมาได้แก่ ด้านเทคนิคบริการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.28 4.21และ4.17 ตามลำดับและเมื่อทดสอบความแตกต่างกันทางสถิติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลแตกต่างกันกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

1.2.1 **ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านมนุษยสัมพันธ์** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนา ด้วยสถิติที(t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก ด้านมนุษยสัมพันธ์

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1	ความพึงพอใจในการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่	3.98	0.83	4.22	0.86	.000
2	ความพึงพอใจต่อคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการจากเจ้าหน้าที่	3.72	0.83	4.28	0.85	.000
3	ความพึงพอใจ ต่อคำพูดที่เจ้าหน้าที่รับบัตรซักถาม	3.98	0.69	4.29	0.87	.000
5	ความพึงพอใจ การให้คำแนะนำสถานที่ ของเจ้าหน้าที่	3.56	0.90	4.23	0.87	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านมนุษยสัมพันธ์	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
7	ความพึงพอใจ ต่อคำพูดของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร	3.85	0.82	4.30	0.84	.000
8	ความพึงพอใจกิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร	3.82	0.87	4.25	0.89	.000
9	ความพึงพอใจ ในการเอาใจใส่ของพยาบาลต่อผู้รับบริการ	3.96	0.72	4.29	0.86	.000
10	ความพึงพอใจการพูดจาของพยาบาล	3.92	0.73	4.28	0.84	.000
11	ความพึงพอใจกิริยา มารยาทของพยาบาล	3.95	0.74	4.28	0.86	.000
17	ความพึงพอใจ ความเอาใจใส่ของแพทย์	4.03	0.69	4.27	0.87	.000
19	ความพึงพอใจการตอบข้อซักถามของแพทย์เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	3.94	0.79	4.33	0.83	.000
22	ความพึงพอใจคำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ได้รับจากพยาบาล	3.60	0.89	4.30	0.84	.000
26	ความพึงพอใจคำแนะนำวิธีการใช้ยา จากเจ้าหน้าที่ห้องยา	4.23	0.84	4.34	0.83	.119
28	ความพึงพอใจ การพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องยา	4.08	075	4.34	0.82	.000
	เฉลี่ย	3.90	0.58	4.28	0.76	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นและในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90และ4.28 ตามลำดับและเมื่อทดสอบหาความแตกต่างกันทางสถิติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลแตกต่างกันกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2.2 **ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านกายภาพ** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ด้วยสถิติที(t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก ด้านกายภาพ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านกายภาพ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
13	ความพึงพอใจความสะอาดและความเป็นระเบียบของบริเวณที่รอรับบริการ	3.67	0.78	4.23	0.92	.000
14	ความพึงพอใจการถ่ายเทอากาศบริเวณที่รอรับบริการ	3.53	0.78	4.24	0.87	.000
15	ความพึงพอใจ จำนวนที่นั่งที่จัดไว้สำหรับผู้ป่วย	3.25	0.92	4.14	0.92	.000
23	ความพึงพอใจ ต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพจากป้ายประกาศ, บอร์ด, แผ่นพับ,วีดีโอ	3.35	0.79	4.27	0.89	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านกายภาพ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
24	ความพึงพอใจ ในความรู้ที่ได้รับจากเสียงตามสายของโรงพยาบาล	2.96	1.15	4.07	1.00	.000
31	ความพึงพอใจ ในความชัดเจนของป้ายบอกห้องต่างๆ	3.70	0.83	4.33	0.76	.000
32	ความพึงพอใจต่อการจัดตำแหน่งห้องบริการต่างๆของโรงพยาบาล	3.55	0.92	4.29	0.80	.000
33	ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำ-ห้องส้วม	3.53	0.83	4.08	0.93	.000
34	ความพึงพอใจต่อบริเวณที่ตั้งของถังขยะที่โรงพยาบาลจัดไว้	3.33	0.92	4.11	0.91	.000
35	ความพึงพอใจต่อความสะอาดและความมิดชิดของถังขยะ	3.25	0.89	4.15	0.91	.000
36	ความพึงพอใจ ต่อการบริการน้ำดื่มของโรงพยาบาลที่จัดไว้	3.55	0.84	4.11	0.97	.000
37	ความพึงพอใจ ต่อจำนวนแก้วน้ำที่มีไว้บริการ	3.22	0.80	4.09	1.01	.000
38	ความพึงพอใจ ต่อความสะอาดของแก้วน้ำดื่ม	3.23	0.81	4.11	0.99	.000
	เฉลี่ย	3.39	0.60	4.17	0.79	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกด้านกายภาพ ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.39 ส่วนระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกด้านกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17และเมื่อทดสอบหาความแตกต่างทางสถิติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกด้านกายภาพ ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการแตกต่างกันกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2.3 **ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านการเข้าถึงบริการ** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ด้วยสถิติที(t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก ด้านการเข้าถึงบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล ด้านการเข้าถึงบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
4	ความพึงพอใจการจัดบัตรคิวตรวจโรค	3.54	0.84	4.18	0.93	.000
6	ความพึงพอใจระยะเวลาทำบัตรและค้นประวัติที่ห้องบัตร	3.42	0.76	4.21	0.89	.000
12	ความพึงพอใจระยะเวลาที่รอคอยเพื่อพบแพทย์	3.20	0.82	4.02	1.00	.000
16	ความพึงพอใจการจัดคิวให้เข้าตรวจโรค	3.49	0.82	4.23	0.85	.000

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล ด้านการเข้าถึงบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
21	ความพึงพอใจระยะเวลาที่แพทย์ตรวจ	3.35	1.02	4.22	0.91	.000
25	ความพึงพอใจระยะเวลาที่รอรับยา	3.32	0.83	4.23	0.89	.000
29	ความพึงพอใจการจัดคิวรับยา	3.59	0.77	4.25	0.87	.000
39	ความพึงพอใจค่าใช้จ่ายที่ชำระในการรักษาพยาบาลครั้งนี้	4.42	0.87	4.33	0.84	.198
	เฉลี่ย	3.54	0.58	4.21	0.89	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ด้านการเข้าถึงบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนในระยะหกเดือน หลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก ด้านการเข้าถึงบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 และเมื่อทดสอบหาความแตกต่างทางสถิติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก ด้านการเข้าถึงบริการในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลแตกต่างกันกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2.4 **ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านเทคนิคบริการ** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ด้วยสถิติที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก ด้านเทคนิคบริการ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านเทคนิคบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
18	ความพึงพอใจ ต่อคำอธิบายของแพทย์เกี่ยวกับโรคที่เป็น	3.97	0.88	4.29	0.86	.000
20	ความพึงพอใจวิธีการตรวจรักษาของแพทย์	3.92	0.81	4.26	0.87	.000
27	ความพึงพอใจว่ายาที่ได้รับจะช่วยให้อาการเจ็บป่วยทุเลาลงหรือหายได้	3.89	0.68	4.29	0.82	.000
30	ความพึงพอใจ ต่อสภาพเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษา	3.88	0.72	4.23	0.86	.000
40	ความพึงพอใจการให้บริการการรักษา พยาบาล โดยรวม	3.95	0.65	4.34	0.81	.000
	เฉลี่ย	3.92	0.62	4.28	0.75	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ด้านเทคนิคบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล ในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านเทคนิคบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 และเมื่อทดสอบหาความแตกต่างทางสถิติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านเทคนิคบริการ ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลแตกต่างกันกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

1.3 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการที่ควรปรับปรุงของโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
		จำนวน N= 319	ร้อยละ	จำนวน N= 319	ร้อยละ
1	การแนะนำขั้นตอนการรับบริการของโรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเข้าใจ	39	12.22	20	6.27
2	ขั้นตอนการทำบัตร	18	5.64	11	3.45
3	ขั้นตอนการตรวจ รักษา	23	7.21	27	8.46
4	ขั้นตอนการรับยา	36	11.28	14	4.39
5	กิริยา มารยาทของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ	28	8.77	13	4.08
6	การพูดจาของของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆกับผู้รับบริการ	43	13.48	20	6.27

ข้อ	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
		จำนวน N= 319	ร้อยละ	จำนวน N= 319	ร้อยละ
7	การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้รับบริการทางบอร์ด แผ่นพับ หรือเสียงตามสาย	7	2.19	15	4.70
8	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	40	12.54	25	7.84
9	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ โทรทัศน์ โทรศัพท์	58	18.18	33	10.34
10	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่	58	18.18	19	5.46
11	ความสะอาดของอาคารสถานที่และห้องน้ำ-ห้องส้วม	37	11.60	36	11.29
12	ความเหมาะสมของที่ตั้งของห้องที่ให้บริการต่างๆ	57	17.87	15	4.70
13	อื่นๆ				
	13.1ระยะเวลารอคอยนาน (รอแพทย์,รอยา,รอบัตร)	7	2.19	14	4.39
	13.2ควรจัดลำดับการรับบริการอย่างยุติธรรม	3	0.94	10	3.13
	13.3 ควรใช้เครื่องขยายเสียงเรียกผู้รับบริการ	3	0.94	0	0.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะการเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มและการจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ ซึ่งมีข้อมูลเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 18.18 รองลงมาได้แก่การจัดความเหมาะสมของที่ตั้งของห้องเพื่อให้บริการต่างๆคิดเป็นร้อยละ 17.87และการพูดจาของของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆกับผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 13.48 ส่วนในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะต่อบริการในแผนกผู้ป่วยนอกที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความสะอาดของอาคารสถานที่และห้องน้ำห้องส้วม คิดเป็นร้อยละ 11.29 รองลงมาได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 10.34 และขั้นตอนการตรวจรักษาคิดเป็นร้อยละ 8.46

2. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน** โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล กับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Maha Sarakham University

2.1 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยในจำแนกตามเพศ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 183	ร้อยละ	จำนวน N= 183	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	60	32.79	47	25.68
หญิง	123	67.21	136	74.32
รวม	183	100.00	183	100.00

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.21และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.79 และในระยะหกเดือน หลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเช่นเดียวกันซึ่งคิดเป็นร้อยละ 74.32 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 25.68

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาเชือก จำแนกตามช่วงอายุรายละเอียดแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามช่วงอายุ

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N=183	ร้อยละ	จำนวน N= 183	ร้อยละ
ช่วงอายุ				
น้อยกว่า 19 ปี	25	13.66	34	18.58
20 – 29 ปี	36	19.67	64	34.97
30 – 39 ปี	41	22.40	22	12.02
40 – 49 ปี	21	11.48	19	10.38
50 – 59 ปี	32	17.49	15	8.20
60 ปีขึ้นไป	28	15.30	29	15.84
รวม	183	100.00	183	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่าช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30-39ปี คิดเป็นร้อยละ 22.40 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29ปีคิดเป็นร้อยละ 19.67 ช่วงอายุ 50-59ปีคิดเป็นร้อยละ 17.49 และช่วงอายุ40-49ปี เป็นช่วงที่มีข้อมูลน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 11.48 ส่วนในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงอายุ

20-29ปี คิดเป็นร้อยละ 34.97 รองลงมาคือ ช่วงอายุน้อยกว่า 19ปี คิดเป็นร้อยละ 18.58 ช่วงอายุ 60ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.84 และช่วงอายุ50-59ปี เป็นช่วงที่มีข้อมูลน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.20

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาเชือก จำแนกตามระดับการศึกษา รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 183	ร้อยละ	จำนวน N= 183	ร้อยละ
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	121	66.12	139	75.96
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	55	30.05	39	21.31
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	3.83	3	1.64
ปริญญาตรี	0	0.00	2	1.09
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	0	0.00
รวม	183	100.00	183	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 66.12 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.05และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ3.83 ส่วนระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 75.96 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 21.31 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.64และ1.09 ตามลำดับ

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาเชือก จำแนกตามอาชีพรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 183	ร้อยละ	จำนวน N= 183	ร้อยละ
อาชีพ				
ทำนา	136	74.31	121	66.12
รับจ้าง	1	0.55	13	7.10
ค้าขาย	1	0.55	3	1.64
รับราชการ	4	2.19	2	1.09
ไม่ได้ทำงาน	41	22.40	44	24.04
รวม	183	100.00	183	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา คิดเป็นร้อยละ 74.31 รองลงมา ไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 22.40 อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.19 อาชีพรับจ้างและอาชีพค้าขาย มีข้อมูลเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.55 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพทำนาคิดเป็นร้อยละ 66.12รองลงมาไม่ได้ทำงานคิดเป็นร้อยละ 24.04 อาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 7.10 อาชีพค้าขายคิดเป็นร้อยละ 4.39 และอาชีพข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 1.09

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาเชือก จำแนกตามสถานภาพสมรส รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 183	ร้อยละ	จำนวน N= 183	ร้อยละ
สถานภาพสมรส				
โสด	23	12.57	39	21.31
สมรส	149	81.42	139	75.96
แยก / หย่า / หม้าย	11	6.01	5	2.73
รวม	183	100.00	183	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 81.42 รองลงมาสถานภาพโสดและสถานภาพแยก หรือหย่าหรือม่าย คิดเป็นร้อยละ 12.57 และร้อยละ6.01 ตามลำดับ และในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพสมรสคู่คิดเป็นร้อยละ 75.96 รองลงมา สถานภาพโสดและสถานภาพแยกหรือหย่าหรือม่าย คิดเป็นร้อยละ 21.31และร้อยละ 2.73ตามลำดับ

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาเชือก จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 183	ร้อยละ	จำนวน N= 183	ร้อยละ
สิทธิการรักษาพยาบาล				
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	164	89.62	159	86.89
บัตรสุขภาพ (500บาท)	2	1.09	0	0.00
ประกันสังคม	0	0.00	5	2.73
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	13	7.10	7	3.82
ไม่มีสิทธิสวัสดิการใดๆ	4	2.19	12	6.56
รวม	183	100.00	183	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสิทธิรักษาพยาบาลประเภท สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 89.62 รองลงมาเป็นสิทธิข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.10และไม่มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาใดๆ คิดเป็นร้อยละ 2.19 ส่วนในระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสิทธิการรักษาพยาบาลประเภท สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าคิดเป็นร้อยละ 86.89 รองลงมาเป็นประเภทไม่มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาใดๆ คิดเป็นร้อยละ 6.56 สิทธิข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.82 และสิทธิประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 2.73

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาเชือก จำแนกตามประสบการณ์การมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือก รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามประสบการณ์การมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือกในปีพศ. 2545

ข้อมูลทั่วไป	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
	จำนวน N= 183	ร้อยละ	จำนวน N= 183	ร้อยละ
ประสบการณ์การมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือกในปีนี้				
ครั้งแรก	56	30.60	0	0.00
2-5 ครั้ง	127	69.40	181	98.91
6 ครั้งขึ้นไป	0	0.00	2	1.09
รวม	183	100.00	183	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมา มีประสบการณ์การมารับบริการครั้งแรก ส่วนในระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98.91 และมีประสบการณ์การมารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 1.09

2.2 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน** จำแนกรายด้านรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 25 ถึงตารางที่ 30

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา			ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา			Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.89	0.52	มาก	3.75	0.54	มาก	.012
2. ด้านกายภาพ	3.52	0.48	มาก	3.37	0.47	กลาง	.003
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.74	0.51	มาก	3.53	0.59	มาก	.000
4. ด้านเทคนิคบริการ	3.76	0.43	มาก	3.62	0.45	มาก	.002
เฉลี่ย	3.70	044	มาก	3.53	0.43	มาก	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยในทั้ง 4 ด้าน ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.89 รองลงมา ได้แก่ ด้านเทคนิคบริการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.76, 3.74และ3.52ตามลำดับ ส่วนในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยในทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและระดับมากโดยผู้รับบริการ

มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.75 รองลงมา ได้แก่ ด้านเทคนิคบริการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.62 3.53และ3.37 ตามลำดับ และเมื่อทดสอบหาความแตกต่างทางสถิติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน ระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลแตกต่างกันกับในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.1 **ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านมนุษยสัมพันธ์** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนา ด้วยสถิติที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน ด้านมนุษยสัมพันธ์

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1	ความพึงพอใจการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.03	0.79	3.83	0.74	.011
2	ความพึงพอใจในความรวดเร็วของการพยาบาลที่ได้รับเมื่อมาถึงห้องพักครั้งแรก	3.71	0.88	3.87	0.72	.054
4	ความพึงพอใจการให้คำแนะนำสถานที่ ของเจ้าหน้าที่	3.71	0.85	3.72	0.73	.896
5	ความพึงพอใจในความเอาใจใส่ของพยาบาลต่อผู้ป่วย	3.95	0.70	3.86	0.72	.243
6	ความพึงพอใจในการพูดจาของพยาบาลต่อผู้ป่วย	4.02	0.64	3.84	0.74	.017

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านมนุษยสัมพันธ์	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
7	ความพึงพอใจกิริยา มารยาทของพยาบาลขณะให้การพยาบาล	3.91	0.74	3.78	0.67	.066
9	ความพึงพอใจความนุ่มนวลของพยาบาลขณะให้การพยาบาล	3.83	0.69	3.71	0.71	.105
10	ความพึงพอใจในความกระตือรือร้นของพยาบาลที่ดูแลและช่วยเหลือ	3.78	0.74	3.72	0.79	.497
12	ความพึงพอใจ ในความเอาใจใส่ของแพทย์ต่อผู้ป่วย	4.00	0.68	3.60	0.83	.000
14	ความพึงพอใจการตอบข้อซักถามของแพทย์เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	4.00	0.64	3.60	0.83	.000
	เฉลี่ย	3.89	0.52	3.75	0.54	.012

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล และในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยใน ด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89และ3.75 ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลแตกต่างกันกับในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 **ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านกายภาพ** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนา ด้วยสถิติที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน ด้านกายภาพ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านกายภาพ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
17	ความพึงพอใจ ต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพจากป้ายประกาศ, บอร์ด, แผ่นพับ	3.36	0.87	2.98	1.05	.000
18	ความพึงพอใจต่อความรู้ที่ได้รับทางเสียงตามสายของโรงพยาบาล	3.45	0.83	3.06	0.84	.000
19	ความพึงพอใจต่อการถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก	3.29	0.87	3.25	0.76	.657
20	ความพึงพอใจต่อความเงียบสงบภายในห้องพัก	3.68	0.88	3.18	0.73	.000
21	ความพึงพอใจต่อความสะอาดและความเป็นระเบียบของห้องพัก	3.72	0.76	3.39	0.78	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านกายภาพ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
22	ความพึงพอใจต่อความสะอาดของผ้าปูที่นอน	3.55	0.82	3.53	0.71	.839
23	ความพึงพอใจต่อความสะอาดของตู้ หรือโต๊ะข้างเตียง	3.80	0.68	3.37	0.80	.000
25	ความพึงพอใจต่อการบริการอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็น เช่น พัดลม น้ำร้อน ทีวีและอื่นๆ	3.73	0.72	3.31	1.17	.000
27	ความพึงพอใจต่อการจัดห้องให้บริการต่างๆของโรงพยาบาล	3.45	0.86	3.55	0.66	.199
28	ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำ-ห้องส้วม	3.40	0.74	3.16	0.90	.006
29	ความพึงพอใจต่อบริเวณที่ตั้งของถังขยะที่โรงพยาบาลจัดไว้	3.30	0.81	3.42	0.68	.126
30	ความพึงพอใจต่อความสะอาดและความมิดชิดของถังขยะ	3.60	0.90	3.38	0.73	.012
31	ความพึงพอใจ ต่อลักษณะการบริการน้ำดื่มของโรงพยาบาล	3.03	0.91	3.45	0.82	.000
32	ความพึงพอใจ ต่อจำนวนแก้วน้ำที่มีไว้บริการ	3.39	0.84	3.43	0.82	.662

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านกายภาพ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
33	ความพึงพอใจ ต่อความสะอาดของแก้วน้ำดื่ม	3.39	0.85	3.42	0.75	.745
34	ความพึงพอใจรสชาดของอาหารที่โรงพยาบาลจัดให้	3.81	0.77	3.62	0.80	.021
36	ความพึงพอใจต่อความสะอาดของภาชนะที่ใส่อาหาร	3.85	0.72	3.73	0.61	.088
	เฉลี่ย	3.52	0.48	3.37	0.47	.003

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยในด้านกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และเมื่อทดสอบหาความแตกต่างกันทางสถิติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน ด้านกายภาพ ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลแตกต่างกันกับในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

2.2.3 **ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านการเข้าถึงบริการ** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนา ด้วยสถิติที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน ด้านการเข้าถึงบริการ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาล ด้านการเข้าถึงบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
3	ความพึงพอใจในความรวดเร็วของการพยาบาลที่ได้รับเมื่อมาถึงห้องพักครั้งแรก	3.77	0.88	3.85	0.74	.339
11	ความพึงพอใจ เวลาที่แพทย์มาเยี่ยมตรวจในแต่ละวัน	3.93	0.65	3.43	0.91	.000
16	ความพึงพอใจระยะเวลาที่แพทย์ตรวจ	3.58	0.84	3.42	0.93	.079
35	ความพึงพอใจ การกำหนดเวลารับประทานอาหารของโรงพยาบาล	3.56	0.76	3.24	0.98	.001
38	ความพึงพอใจ ต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระในการรักษาพยาบาลครั้งนี้	4.24	0.94	3.73	0.79	.000
	เฉลี่ย	3.74	0.51	3.53	0.59	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่าระยะเริ่มต้นและระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยในด้านการเข้าถึงบริการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.74และ3.53 ตามลำดับและเมื่อทดสอบหาความแตกต่างกันทางสถิติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน ด้านการเข้าถึงบริการ ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล แตกต่างกันกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.4 **ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลด้านเทคนิคบริการ** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนา ด้วยสถิติที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน ด้านเทคนิคบริการ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านเทคนิคบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
8	ความพึงพอใจคำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ได้รับจากพยาบาล	3.86	0.71	3.80	0.67	.367
13	ความพึงพอใจ ต่อคำอธิบายของแพทย์เกี่ยวกับโรคที่เป็น	3.98	0.68	3.49	0.86	.000
15	ความพึงพอใจวิธีการตรวจรักษาของเพทย์	3.96	0.67	3.60	0.82	.000
24	ความพึงพอใจว่ายาที่ใช้รักษาจะช่วยให้อาการเจ็บป่วยทุเลาลงหรือหายได้	4.00	0.69	3.62	0.76	.000

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลด้านเทคนิคบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา		Sig. (2-tailed)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
26	ความพึงพอใจ สภาพเครื่องมือที่ใช้ตรวจรักษา	3.70	0.81	3.57	0.64	.087
37	ความพึงพอใจต่อระยะเวลาและความเหมาะสม ที่ต้องนอนรักษาอยู่ที่โรงพยาบาล	2.78	1.08	3.45	0.96	.000
39	ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรักษา พยาบาล โดยรวม	3.88	0.65	3.68	0.65	.004
40	ความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลในครั้งนี้ และจะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลนี้อีก	3.94	0.78	3.72	0.72	.006
	เฉลี่ย	3.76	0.43	3.62	0.45	.002

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า ในระยะเริ่มต้นและระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน ด้านเทคนิคบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76และ3.62 ตามลำดับและเมื่อทดสอบหาความแตกต่างกันทางสถิติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน ด้านเทคนิคบริการ ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลแตกต่างกันกับระยะหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยใน** ระหว่างระยะเริ่มต้นกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ต่อการบริการที่ควรปรับปรุงของโรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน

ข้อ	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
		จำนวน N= 183	ร้อยละ	จำนวน N= 183	ร้อยละ
1	การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติเมื่อมาถึงห้องพักครั้งแรก	13	7.10	7	3.83
2	การแนะนำการปฏิบัติตัวขณะอยู่โรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการทราบ	10	5.46	14	7.65
3	การเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วย อย่างทั่วถึง	7	3.83	20	10.93
4	แพทย์มาตรวจเยี่ยม ทุกวันสม่ำเสมอ	19	10.38	42	22.95
5	กิริยา มารยาทของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ	19	10.38	34	18.58
6	การพูดจาของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆกับผู้รับบริการ	5	2.73	36	19.67
7	การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้รับบริการทางบอร์ด แผ่นพับหรือเสียงตามสาย	25	13.66	48	26.23

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ระยะเริ่มต้นการพัฒนา		ระยะหกเดือนหลังการพัฒนา	
		จำนวน N= 183	ร้อยละ	จำนวน N= 183	ร้อยละ
8	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย	13	7.10	30	16.39
9	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม เตียงนอน พัดลม โทรศัพท์	29	15.85	36	19.67
10	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่	18	9.84	22	12.02
11	ความสะอาดทั่วไปของอาคารสถานที่และห้องน้ำ-ห้องส้วม	42	22.95	68	37.16
12	ความเหมาะสมของที่ตั้งของห้องที่ให้บริการต่างๆ	13	7.10	6	3.28
13	อื่นๆ				
	13.1 อยากให้เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม	4	2.18	5	2.73
	13.2 อยากให้เพิ่มพัดลม	6	3.27	17	9.29
	13.3 อยากให้เพิ่มจำนวนครั้งของการเยี่ยมตรวจของแพทย์	4	2.18	14	7.65
	13.4 อยากให้ปรับเวลาการส่งอาหารเย็นให้ช้ากว่านี้	7	3.82	10	5.46
	13.5 ควรปรับปรุงอาคารและสิ่งแวดล้อม เช่น ทาสีอาคาร จัดสวนหย่อม	4	2.18	6	3.27

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการบริการโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยในที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความสะอาดทั่วไปของอาคารสถานที่และห้องน้ำห้องส้วมคิดเป็นร้อยละ 22.95 รองลงมา ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะบริการน้ำดื่มและพัดลม คิดเป็นร้อยละ 15.85 และการให้ความรู้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทางบอร์ด แผ่นพับหรือเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 13.66 ส่วนในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการบริการโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยในที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความสะอาดทั่วไปของอาคารสถานที่และห้องน้ำห้องส้วม คิดเป็นร้อยละ 37.16 รองลงมาได้แก่ การให้ความรู้และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทางบอร์ด แผ่นพับหรือเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ26.23 และความสม่ำเสมอของแพทย์ที่มาตรวจเยี่ยมทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 22.95

3. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก** จังหวัดมหาสารคาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 คนพบว่าได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 95.06 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 31

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน N = 77	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	20	25.97
หญิง	57	74.03
รวม	77	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน N = 77	ร้อยละ
2. อายุ		
20-29 ปี	29	37.66
30-39 ปี	23	29.87
40-49 ปี	24	31.17
50-59 ปี	1	1.30
รวม	77	100.00
3. ระดับการการศึกษา		
ประถมศึกษา	2	2.60
มัธยมศึกษา	21	27.27
อนุปริญญา	20	25.97
ปริญญาตรี	34	44.16
รวม	77	100.00
4. ตำแหน่งงาน		
หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้างาน หรือหัวหน้าแผนก	16	20.78
เจ้าหน้าที่ระดับต่ำกว่าหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้างาน หรือหัวหน้าแผนก	32	41.55
ลูกจ้าง	29	37.66
รวม	77	100.00
5. ตำแหน่งหน้าที่ในงานพัฒนาคุณภาพ		
หัวหน้าทีมหรือหัวหน้ากลุ่มหรือผู้ช่วยเหลือทีมพัฒนาคุณภาพ	17	22.08
เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างที่เป็นสมาชิกในทีม	60	77.92
รวม	77	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน N = 77	ร้อยละ
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
1-5 ปี	29	37.66
6-10 ปี	17	22.08
11-15 ปี	5	6.49
16-20 ปี	14	18.18
20 ปีขึ้นไป	12	15.59
รวม	77	100.00

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.03และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.97 ส่วนใหญ่มีอายุช่วง20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมาอายุช่วง 40-49 ปีและ30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.17 และ29.87 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ44.16 รองลงมา มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา อนุปริญญาและประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.27, 25.97 และ2.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต่ำกว่าหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนกคิดเป็นร้อยละ41.55 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งลูกจ้างและตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 37.66 และ20.78 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งหน้าที่ในงานพัฒนาคุณภาพเป็นเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างที่เป็นสมาชิกในทีมคิดเป็นร้อยละ 77.92 เป็นหัวหน้าทีมหรือหัวหน้ากลุ่มคุณภาพหรือFacilitator คิดเป็นร้อยละ 22.08 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี, 16-20 ปี, 20ปีขึ้นไปและ11-15ปี คิดเป็นร้อยละ 22.08, 18.18, 15.59และ6.49 ตามลำดับ

4. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ระยะบันได ขั้นที่ 1 ของการพัฒนาคุณภาพ** รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 32 ถึงตารางที่ 38

ระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

1. ระดับดีมาก ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 4.51-5.00
2. ระดับดี ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 3.51-4.50
3. ระดับปานกลาง ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 2.51-3.50

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

4. ระดับต่ำ ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.51-2.50

5. ระดับต่ำมาก ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.00-1.50

4.1 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นการเตรียมการ** ในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 32และตารางที่ 33

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ขั้นการเตรียมการ

ข้อ	ขั้นการเตรียมการ	ระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
1	ทีมผู้บริหาร / ผู้นำองค์การกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล	16 (20.78)	35 (45.45)	18 (23.37)	5 (6.49)	3 (3.89)
2	ท่านมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน พัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล	14 (18.18)	47 (61.04)	16 (20.78)	0 (0.00)	0 (0.00)
3	องค์การมีโครงสร้างการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพและมีผู้รับผิดชอบ งานพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน	12 (15.58)	34 (44.15)	22 (28.57)	8 (10.39)	1 (1.30)
4	องค์การมีเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพและมีกิจกรรมคุณภาพที่ชัดเจน	11 (14.29)	31 (40.26)	27 (35.06)	8 (10.39)	0 (0.00)
5	องค์การมีทีมผู้ประสานงานคุณภาพที่มีความรู้ ความสามารถ มีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่	8 (10.39)	24 (31.17)	35 (45.45)	7 (9.09)	3 (3.89)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 33 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ขั้นการเตรียมการ

ข้อ	ขั้นการเตรียมการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
1	ทีมผู้บริหาร / ผู้นำองค์การกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล	3.72	0.99	มาก	2
2	ท่านมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน พัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล	3.97	0.62	มาก	1
3	องค์การมีโครงสร้างการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพและมีผู้รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน	3.62	0.91	มาก	3
4	องค์การมีเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพและมีกิจกรรมคุณภาพที่ชัดเจน	3.58	0.86	มาก	4
5	องค์การมีทีมผู้ประสานงานคุณภาพที่มีความรู้ ความสามารถ มีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่	3.35	0.92	ปานกลาง	5
	คะแนนเฉลี่ยรวม	3.65	0.67	มาก	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 32และตารางที่ 33 แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลขั้นการเตรียมการ อยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานพัฒนาคุณภาพมีค่าสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ทีมผู้บริหาร/ผู้นำองค์การกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ส่วนองค์การมีทีมผู้ประสานงานคุณภาพที่มีความรู้ ความสามารถ มีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่มีค่าน้อยที่สุด

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นการพัฒนาและเรียนรู้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 34และตารางที่ 35

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ขั้นการพัฒนาและเรียนรู้

ข้อ	ขั้นการพัฒนาและเรียนรู้	ระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
1	ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับมาใช้ในการทบทวนวิธีการทำงาน	13 (16.88)	29 (37.66)	27 (35.06)	7 (9.09)	1 (1.30)
2	ท่านเข้าใจและสามารถอธิบายบทบาท หน้าที่ / ขอบเขตการทำงานของท่านได้	12 (15.58)	36 (46.75)	22 (28.57)	6 (7.79)	1 (1.30)
3	ท่านเข้าใจและสามารถอธิบายขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานของท่านได้	15 (19.48)	36 (46.75)	20 (25.97)	5 (6.49)	1 (1.30)
4	ท่านใช้ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับผลงานเป็นเป้าประสงค์ในการทำงาน	19 (24.68)	27 (35.06)	27 (35.06)	3 (3.89)	1 (1.30)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ขั้นการพัฒนาและเรียนรู้	ระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
5	ท่านวิเคราะห์กระบวนการทำงานร่วมกับสมาชิกในหน่วยงานทุกคนโดยใช้หลักการประเมินตนเอง	7 (9.09)	28 (36.36)	34 (44.15)	7 (9.09)	1 (1.30)
6	การวิเคราะห์กระบวนการทำงานทำให้ท่านพบจุดอ่อน / จุดแข็งในการทำงาน	17 (22.08)	31 (40.26)	25 (32.47)	4 (5.19)	0 (0.00)
7	การวิเคราะห์กระบวนการทำงานทำให้ท่านทราบปัญหาหรือความเสี่ยงในการทำงาน	15 (19.48)	36 (46.75)	21 (27.27)	5 (6.49)	0 (0.00)
8	ท่านจัดลำดับปัญหาหรือความเสี่ยงในการทำงาน (เพื่อนำไปวางแผนแก้ไข) โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยง	13 (16.88)	28 (36.36)	27 (35.06)	9 (11.69)	0 (0.00)
9	การวางแผนแก้ไขปัญหา หรือความเสี่ยงในการทำงาน กำหนดโดยท่านและสมาชิกในหน่วยงาน	9 (11.69)	32 (41.56)	26 (33.76)	8 (10.39)	2 (2.60)
10	หน่วยงานมีเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพงานที่ชัดเจนซึ่งกำหนดโดยท่านและสมาชิกในหน่วยงาน	13 (16.88)	26 (33.76)	28 (36.36)	8 (10.39)	2 (2.60)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 35 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ขั้นการพัฒนาและเรียนรู้

ข้อ	ขั้นการพัฒนาและเรียนรู้	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
1	ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับมาใช้ในการทบทวนวิธีการทำงาน	3.59	0.92	มาก	5
2	ท่านเข้าใจและสามารถอธิบายบทบาท หน้าที่ / ขอบเขตการทำงานของท่านได้	3.67	0.88	มาก	4
3	ท่านเข้าใจและสามารถอธิบายขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานของท่านได้	3.76	0.88	มาก	3
4	ท่านใช้ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับผลงานเป็นเป้าประสงค์ในการทำงาน	3.77	0.91	มาก	2
5	ท่านวิเคราะห์กระบวนการทำงานร่วมกับสมาชิกในหน่วยงานทุกคนโดยใช้หลักการประเมินตนเอง	3.42	0.83	ปานกลาง	9
6	การวิเคราะห์กระบวนการทำงานทำให้ท่านพบจุดอ่อน / จุดแข็งในการทำงาน	3.79	0.84	มาก	1
7	การวิเคราะห์กระบวนการทำงานทำให้ท่านทราบปัญหาหรือความเสี่ยงในการทำงาน	3.79	0.83	มาก	1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ขั้นการพัฒนาและเรียนรู้	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
8	ท่านจัดลำดับปัญหาหรือความเสี่ยงในการทำงาน (เพื่อนำไปวางแผนแก้ไข) โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยง	3.58	0.90	มาก	6
9	การวางแผนแก้ไขปัญหา หรือความเสี่ยงในการทำงาน กำหนดโดยท่านและสมาชิกในหน่วยงาน	3.49	0.92	ปานกลาง	8
10	หน่วยงานมีเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพงานที่ชัดเจน ซึ่งกำหนดโดยท่านและสมาชิกในหน่วยงาน	3.51	0.98	มาก	7
	คะแนนเฉลี่ยรวม	3.64	0.67	มาก	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 34และตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลในขั้นการพัฒนาและเรียนรู้อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การวิเคราะห์กระบวนการทำงานทำให้พบจุดอ่อน /จุดแข็งในการทำงานและการวิเคราะห์กระบวนการทำงานทำให้ทราบปัญหาหรือความเสี่ยงในการทำงาน มีค่าสูงที่สุดเท่ากันทั้งสองข้อ รองลงมาได้แก่การใช้ข้อมูลความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับผลงานเป็นเป้าประสงค์การทำงาน ส่วนการวิเคราะห์กระบวนการทำงานร่วมกับสมาชิกในหน่วยงานทุกคนโดยใช้หลักการประเมินตนเองมีค่าน้อยที่สุด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นการทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกันในการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 36และตารางที่ 37

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ขั้นการทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน

ข้อ	ขั้นการทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน	ระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
1	ท่านนำแนวทางการป้องกันความเสี่ยงและแก้ไขปัญหาในหน่วยงานมากำหนดกิจกรรมการปฏิบัติงาน	10 (12.99)	33 (42.85)	23 (29.87)	10 (12.99)	1 (1.30)
2	กิจกรรมการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์และปรัชญาของโรงพยาบาล	11 (14.28)	40 (51.95)	21 (27.27)	5 (6.49)	0 (0.00)
3	กิจกรรมการปฏิบัติงานกำหนดขึ้นโดยตระหนักถึงความต้องการของผู้รับผลงานเสมอ	17 (22.08)	40 (51.95)	16 (20.78)	3 (3.89)	1 (1.30)
4	กิจกรรมการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นระบุเวลาที่ชัดเจน ปฏิบัติได้และติดตามประเมินผลได้	7 (9.09)	27 (35.06)	30 (38.96)	12 (15.58)	1 (1.30)
5	มีการติดตามประเมินผลกิจกรรมการปฏิบัติงานตามกำหนด และวางแผนแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	8 (10.39)	19 (24.68)	34 (44.15)	14 (18.18)	2 (2.60)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ขั้นการทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน	ระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
6	ท่านมีวิธีการทำงานที่ง่ายขึ้น โดยลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น	12 (15.58)	25 (32.47)	33 (42.86)	7 (9.09)	0 (0.00)
7	ท่านใช้ทรัพยากร ในการพัฒนาการทำงานอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด	16 (20.78)	30 (38.96)	27 (35.06)	4 (5.19)	0 (0.00)
8	หน่วยงานของท่านมีการบันทึกแนวทางการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	6 (7.79)	28 (36.36)	35 (45.45)	7 (9.09)	1 (1.30)
9	ท่านปฏิบัติงานตามแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอ	14 (18.18)	32 (41.56)	27 (35.06)	4 (5.19)	0 (0.00)
10	ความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่านลดลงหรือหมดไป	1 (1.30)	28 (36.36)	38 (49.35)	9 (11.69)	1 (1.30)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 37 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ขั้นทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน

ข้อ	ขั้นทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
1	ท่านนำแนวทางการป้องกันความเสี่ยงและแก้ไขปัญหาในหน่วยงานมากำหนดกิจกรรมการปฏิบัติงาน	3.53	0.92	ดี	6
2	กิจกรรมการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นสอดคล้องกับพันธกิจวิสัยทัศน์และปรัชญาของโรงพยาบาล	3.74	0.78	ดี	3
3	กิจกรรมการปฏิบัติงานกำหนดขึ้นโดยตระหนักถึงความต้องการของผู้รับผลงานเสมอ	3.89	0.83	ดี	1
4	กิจกรรมการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นระบุเวลาที่ชัดเจน ปฏิบัติได้และติดตามประเมินผลได้	3.35	0.89	ปานกลาง	8
5	มีการติดตามประเมินผลกิจกรรมการปฏิบัติงานตามกำหนด และวางแผนแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.22	0.95	ปานกลาง	10
6	ท่านมีวิธีการทำงานที่ง่ายขึ้นโดยลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น	3.54	0.86	ดี	5

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ขั้นทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
7	ท่านใช้ทรัพยากร ในการพัฒนาการทำงานอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด	3.75	0.84	ดี	2
8	หน่วยงานของท่านมีการบันทึกแนวทางการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	3.40	0.81	ปานกลาง	7
9	ท่านปฏิบัติงานตามแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอ	3.72	0.82	ดี	4
10	ความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่านลดลงหรือหมดไป	3.24	0.72	ปานกลาง	9
	คะแนนเฉลี่ยรวม	3.54	0.63	ดี	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 36 และตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลในขั้นทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกันอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กิจกรรมการปฏิบัติงานกำหนดขึ้น โดยตระหนักถึงความต้องการของผู้รับผลงานเสมอ มีค่าสูงที่สุด รองลงมาได้แก่การใช้ทรัพยากรในการพัฒนาการทำงานอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนการติดตามประเมินผลกิจกรรมการปฏิบัติงานตามกำหนดและการวางแผนแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ มีค่าน้อยที่สุด

ตารางที่ 38 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก

การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการพัฒนาคุณภาพ	อันดับที่
1. ขั้นการเตรียมการ	3.65	0.67	ดี	1
2. ขั้นการพัฒนาและเรียนรู้	3.64	0.67	ดี	2
3. ขั้นการทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน	3.54	0.63	ดี	3
เฉลี่ย	3.61	0.56	ดี	

จากตารางที่ 38 แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก อยู่ในระดับดี โดยการพัฒนาในขั้นเตรียมการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 3.65 รองลงมาได้แก่ ขั้นการพัฒนาและเรียนรู้ และขั้นการทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ3.54 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

5. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล** ของโรงพยาบาลนาเชือกผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก จำนวน 9 ตัวแปร ดังนี้

1. ตำแหน่งหน้าที่
2. ประสบการณ์ในการทำงาน
3. การได้รับประสบการณ์การฝึกอบรม
4. การมีส่วนร่วมในการทำงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
6. การทำงานเป็นทีม
7. พฤติกรรมผู้นำ
8. ความพึงพอใจในการทำงาน
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

5.1 **ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล** ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (X1-X9) จำนวน 9 ปัจจัยกับระดับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล (Y) จำนวน 1 ปัจจัย แสดงในตารางที่ 39

ตารางที่ 39 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (X1-X9) กับระดับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล (Y)

ตัวแปรตาม (Y)	ชื่อตัวแปรอิสระ (X)	Pearson's (r)	Sig. (1-Tailed)
ระดับการพัฒนา	ตำแหน่งหน้าที่ (X1)	.031	.394
คุณภาพบริการ	ประสบการณ์ในการทำงาน (X2)	.026	.411
โรงพยาบาลตาม	การได้รับประสบการณ์การฝึกอบรม(X3)	.519	.000
แนวทางการ	การมีส่วนร่วมในการทำงาน (X4)	.309	.003
พัฒนาและรับรอง	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X5)	.461	.000
คุณภาพ	การทำงานเป็นทีม (X6)	.594	.000
โรงพยาบาล	พฤติกรรมผู้นำ (X7)	.437	.000
ของโรงพยาบาล	ความพึงพอใจในการทำงาน (X8)	.676	.000
นาเชือก	สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X9)	.234	.020

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

จากตารางที่ 39 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 9 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 ตัว โดยตัวแปรอิสระดังกล่าว มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำถึงระดับปานกลางกับระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน (X8) มีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม (X6)และการได้รับประสบการณ์การฝึกอบรม(X3) ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน (X2) มีค่าสัมประสิทธ์

สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด และไม่มีปัจจัยตัวใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกินค่าความสัมพันธ์ที่ตั้งไว้ จึงสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกต่อไปได้

เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) สร้างขึ้นเพื่อใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดในมาตราอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งหากเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดในมาตรานามบัญญัติ (Norminal Scale) หรือมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จะต้องนำตัวแปรเหล่านั้นมาแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น (สัมพันธ์ พันธุ์พฤกษ์.2541 : 97) ดังแสดงในตารางที่ 40

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 40 แสดงตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	ระดับข้อมูล
ตัวแปรตาม (Y)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก	ลงตามจำนวนจริง	มาตราอันตรภาค
ตัวแปรอิสระX1	ตำแหน่งหน้าที่	ค่าคะแนนมีและไม่มีตำแหน่งหน้าที่ในงานพัฒนาคุณภาพ	มาตราอันตรภาค
X2	ประสบการณ์การทำงาน	จำนวนปีที่รับราชการจนถึงปัจจุบัน	มาตราอันตรภาค
X3	ประสบการณ์การฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนประสบการณ์การฝึกอบรม	มาตราอันตรภาค
X4	การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนการมีส่วนร่วมในการทำงาน	มาตราอันตรภาค
X5	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ยของคะแนนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	มาตราอันตรภาค
X6	การทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีม	มาตราอันตรภาค
X7	พฤติกรรมผู้นำ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมผู้นำ	มาตราอันตรภาค
X8	ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการทำงาน	มาตราอันตรภาค
X9	สภาพแวดล้อมในกาทำงาน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนสภาพแวดล้อมในการทำงาน	มาตราอันตรภาค

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

5.2 **การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล** ของโรงพยาบาลนาเชือก ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Medthod) จำนวน 9 ตัวคือ ตำแหน่งหน้าที่ในงานพัฒนาคุณภาพ ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	Sig.
A	.920	.363		2.532	.014
X1	-.162	.128	-.119	-1.259	.213
X2	.00513	.006	.070	.816	.417
X3	.331	.100	.399	3.298	.002
X4	-.150	.087	-.243	-1.727	.089
X5	-.0837	.097	-.107	-.867	.389
X6	.202	.098	.253	2.068	.043
X7	.116	.072	.147	1.608	.113
X8	.429	.114	.482	3.773	.000
X9	-.0701	.088	-.071	-.795	.430

$R = .778$ $R^2 = .605$

ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RajaBhat Mahasarakham University

คุณภาพโรงพยาบาลค่อนข้างสูง (R = .778) และสามารถพยากรณ์ได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลถึง 60.50% และถ้าใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดนี้ไปพยากรณ์การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะมีความคลาดเคลื่อนประมาณ .380

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือผันแปรกับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 3 ตัวแปรคือ ประสบการณ์การฝึกอบรม (X3) การทำงานเป็นทีม (X6)และความพึงพอใจในการทำงาน (X8)

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร (X8)มีค่าสูงที่สุดและมีผลเชิงบวก นั่นคือ เมื่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร (X8) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสูงขึ้น .429 หน่วย รองลงมาคือการทำงานเป็นทีม (X6)และประสบการณ์การฝึกอบรม (X3) มีผลเชิงบวกเช่นกัน นั่นคือเมื่อการทำงานเป็นทีม (X6)และประสบการณ์การฝึกอบรม (X3) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสูงขึ้น .202 และ.331 หน่วย ตามลำดับ

เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant)เท่ากับ .920 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (B)และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = (-.162)x1 + .00513x2 + .331x3 + (-.150)x4 + (-.0837)x5 + .202x6 + .116x7 + .429x8 + (-.0701)x9$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = -.119z1 + .070z2 + .399z3 - .243z4 - .107z5 + 253z6 + .147z7 + .482z8 - .071z9$$

Y และZ = การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajabhat Rambhaibarni University

6. **ผลการวิเคราะห์อุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล** ของโรงพยาบาลนาเชือก

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลนาเชือก จำนวน 81 ฉบับ ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ โดยตอบแบบสอบถามกลับจำนวน 77 ฉบับ ทำให้ได้รับทราบข้อมูลอุปสรรคการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ดังแสดงในตารางที่ 42

ตารางที่ 42 แสดงผลร้อยละของอุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก

อุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก	จำนวน N = 77	ร้อยละ
1. ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล	39	50.65
2. ปัญหาด้านโอกาส หรือบทบาทการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ประกอบด้วย	55	71.43
2.1 โอกาสการมีส่วนร่วม	29	37.66
2.2 ภาระงานประจำ	26	33.76
3. ปัญหาด้านการบริหารงาน ประกอบด้วย	34	44.15
3.1 การวางแผนปฏิบัติงานและการติดตามประเมินผล	15	19.48
3.2 การบริหารทรัพยากรบุคคล	9	11.69
3.3 ความชัดเจนของนโยบายหรือแผนการพัฒนาคุณภาพ	10	12.98

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Maha Sarakham University

อุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก	จำนวน N = 77	ร้อยละ
4. ปัญหาด้านสภาพบรรยากาศในการทำงาน เช่น สภาพสถานที่ทำงาน ขวัญและกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน	67	87.01
5. ปัญหาอื่นๆได้แก่		
5.1 การประสานงานและการสื่อสารในหน่วยงาน	6	7.79

จากตารางที่ 42 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านสภาพบรรยากาศในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 87.01 รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านโอกาสหรือบทบาทการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลและปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 71.43และ50.65 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

7. **ตอบสมมติฐานการวิจัย** การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก

7.1 **จากสมมติฐานการวิจัย ข้อ1** ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ผลการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ทำให้ผู้รับบริการโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพแตกต่างกันกับระยะหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล

จากการศึกษาพบว่า ผลการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกทำให้ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพแตกต่างกันกับระยะหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05