

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน  
รักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะ  
นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน  
รักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม  
อาชีพและเพศ

3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการ  
ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์  
ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ขั้นของความอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)

$F$	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ $F$ ( $F$ - distribution)
$t$	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ $F$ ( $t$ - distribution)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 366 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามอาชีพ และเพศ แล้วตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และให้สถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อให้บริการรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปรข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด . 2543 : 100)

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.50	มากที่สุด

3. การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศ ใช้ทดสอบด้วย  $t$ -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาล ของ สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

จากวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 ผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการรักษาพยาบาล ของสถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก  
จังหวัดหนองคาย ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก  
จังหวัดหนองคาย โดยรวมและแยกรายด้าน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ	อันดับที่
ด้านระบบบริการ	4.01	.88	มาก	1
ด้านกระบวนการบริการ	3.79	.86	มาก	3
ด้านผู้ให้บริการ	3.96	.86	มาก	2
ความพึงพอใจโดยรวม	3.92	.87	มาก	-

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน  
รักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและ  
แยกรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแยกแต่ละ  
ด้านมีความพึงพอใจมากที่สุด คือระบบการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมา คือ  
กระบวนการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.79 และ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.96

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านระบบบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ระบบบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานีอนามัยตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมเดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก	4.46	.98	มาก
2. มีป้ายบอกจุดต่างๆ ที่แสดงให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.12	1.04	มาก
3. บริเวณอาคาร ตัวอาคาร สถานีอนามัย สะอาด เป็นระเบียบ และอากาศถ่ายเทได้สะดวก	4.12	1.04	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอเช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เก้าอี้ น้ำดื่ม เป็นต้น	4.31	.81	มาก
5. ห้องตรวจรักษาและให้บริการ มีคิวด เป็นสัดส่วน	3.00	.72	ปานกลาง
6. มีชั้นตอนน้อยและความสะดวกในการให้บริการคนไข้	3.73	.84	มาก
7. มีการจัดบริการด้านรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับการเข้ารับบริการของทุกเพศ ทุกวัย และทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	3.81	.79	มาก
8. มียาและเครื่องมือเพียงพอกับการให้การรักษาคคนไข้	3.51	.78	ปานกลาง
9. มีการบอกวิธีปฏิบัติตัวและกินยา ก่อนจ่ายยาทุกครั้ง	4.65	.65	มาก
1. ยาที่ได้รับช่วยให้อาการดีขึ้น ไม่ทำให้เกิดอาการแทรกซ้อน	3.51	.85	ปานกลาง
11. ไม่เป็นการเสียเวลาเมื่อมาใช้บริการเพราะความคุ้มค่าและคุณภาพ	4.45	1.01	มาก
12. ค่าธรรมเนียมที่จ่ายไม่แพงเกินไปเมื่อเทียบกับการรักษาที่ได้รับ	4.49	1.09	มาก
รวม	4.01	.88	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบบริการสถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ ระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการบอกวิธีปฏิบัติตัวและกินยา ก่อนจ่ายยาทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.65$ ) รองลงมา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมที่จ่ายไม่แพงเกินไปเมื่อเทียบกับการรักษาที่ได้รับ ( $\bar{X} = 4.49$ ) สถานีอนามัยตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมเดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.46$ ) ไม่เป็นการเสียเวลาเมื่อมาใช้บริการเพราะมีความคุ้มค่าและคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.45$ )

และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอเช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก แก้ว น้ำดื่ม เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.31$ ) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนเรื่องการมีป้ายบอกจุดต่างๆที่แสดงให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.12$ ) บริเวณอาคาร ตัวอาคาร สถาณิอนามัย สะอาด เป็นระเบียบ และอากาศถ่ายเทได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.12$ ) มีการจัดบริการด้านรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับการเข้ารับบริการของ ทุกเพศ ทุกวัย และทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.81$ ) ,การมีชั้นและความสะดวกในการให้บริการคนไข้ ( $\bar{X} = 3.73$ ) , มียาและเครื่องมือเพียงพอกับการให้บริการรักษาคนไข้ ( $\bar{X} = 3.51$ ) ,ยาที่ได้รับช่วยให้อาการดีขึ้น ไม่ทำให้เกิดอาการแทรกซ้อน ( $\bar{X} = 3.51$ ) และ ห้องตรวจรักษาและให้บริการ มีคิติด เป็นสัดส่วน ( $\bar{X} = 3.00$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านกระบวนการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

กระบวนการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยมากพอกับการให้บริการรักษาคนไข้	3.17	.73	ปานกลาง
2. ปัจจุบันสถานีอนามัยให้การรักษาที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	4.34	.73	มาก
3. ได้รับการรักษาตามลำดับ ก่อน-หลัง และความหนัก-เบา ของการเจ็บป่วย	3.77	.64	มาก
4. การเปิดให้บริการทั้งการเปิดบริการทุกวัน(จันทร์ - อาทิตย์)	4.50	.71	มาก
5. การให้บริการนอกเวลาราชการ(16.30 - 2.30 น.) มีความเหมาะสม	4.56	.92	มาก
6. เมื่อเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถติดต่อและสามารถใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.34	.96	ปานกลาง
7. มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยและพร้อมให้บริการทันทีในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ	4.22	.89	มาก
8. การให้บริการรวดเร็ว ใช้เวลาน้อย ไม่รอนาน	3.90	.79	มาก
9. มีความมั่นใจในการรักษาเมื่อป่วยที่สถานีอนามัย เพราะเชื่อถือได้	3.78	.70	มาก

กระบวนการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10. มีส่วนในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาพยาบาลเช่น เลือกรับยากินหรือฉีด(ตามความเหมาะสม)	2.84	1.03	ปานกลาง
11. มีการส่งต่อและอำนวยความสะดวกในการเข้ารับการรักษาต่อที่โรงพยาบาล	3.33	1.32	ปานกลาง
รวม	3.79	.86	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกระบวนการบริการสถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ ระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในเรื่องการให้บริการนอกเวลาราชการ(16.30 - 2.30 น.) ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมา คือการเปิดให้บริการทั้งการเปิดบริการทุกวัน(จันทร์ - อาทิตย์) ( $\bar{X} = 4.50$ ) ปัจจุบันสถานีอนามัยให้การรักษาที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา( $\bar{X} = 4.34$ ) มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยและพร้อมให้บริการทันทีในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ( $\bar{X} = 4.22$ ) มีความมั่นใจในการรักษาเมื่อป่วยที่สถานีอนามัยเพราะเชื่อถือได้( $\bar{X} = 3.78$ ), ได้รับการรักษาคตามลำดับ ก่อน - หลัง และความหนัก - เบา ของการเจ็บป่วย( $\bar{X} = 3.77$ ) การให้บริการรวดเร็ว ใช้เวลาน้อย ไม่รอนาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถติดต่อและสามารถใช้บริการจากหมออนามัยได้ตลอด 24 ชั่วโมง( $\bar{X} = 3.34$ ) มีการส่งต่อและอำนวยความสะดวกในการเข้ารับการรักษาต่อที่โรงพยาบาล( $\bar{X} = 3.33$ ) มีผู้ให้บริการหรือบุคลากรมากพอกับการให้บริการรักษาคนไข้( $\bar{X} = 3.17$ ) มีส่วนในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาพยาบาล เช่น เลือกรับยากิน หรือฉีด(ตามความเหมาะสม) ( $\bar{X} = 2.84$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย ด้านผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยมีความรู้และสามารถให้การรักษาได้เป็นอย่างดี	3.99	.62	มาก
2. เจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยมีความเอาใจใส่ ตั้งใจและให้ความสำคัญกับการให้บริการคนไข้	4.06	.64	มาก
3. เจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยแต่งกายและปฏิบัติตัวสุภาพ	2.35	.47	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ เป็นกันเอง	3.97	.72	มาก
5. ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่ายาเกินจริง	4.80	.63	มาก
6. ไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์จากการรักษาคนไข้และผู้ให้บริการ	4.59	.05	มาก
รวม	3.96	.86	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้ให้บริการของสถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ระดับน้อย 1 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ไม่มีการเรียกเก็บค่ายาและค่าธรรมเนียมเกินจริง ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมา คือ ไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์จากการรักษาและผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ ) ,เจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยมีความเอาใจใส่ ตั้งใจและให้ความสำคัญกับการให้บริการคนไข้ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ,เจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยมีความรู้และสามารถให้การรักษาได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.99$ ) เจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ เป็นกันเอง ( $\bar{X} = 3.97$ ) และเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยแต่งกายและปฏิบัติตัวสุภาพ ( $\bar{X} = 2.35$ ) ตามลำดับ

### 3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน รักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม อาชีพและเพศ

3.3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย  
จำแนกตามเพศ จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ผู้วิจัยต้องการศึกษาเปรียบเทียบ โดยใช้การ  
ทดสอบด้วย  $t$ -test ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการให้บริการ  
ด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัด  
หนองคาย จำแนกตามเพศ

( n = 366)

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	$t$	df	Sig
ชาย	3.20	.52	1.87	370	.17
หญิง	3.24	.47			

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อ  
การให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัด  
หนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ  
ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านระบบการให้บริการ ของประชาชน  
ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานี  
อนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

( n = 366)

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	$t$	df	Sig
ชาย	3.21	.55	1.60	370	.21
หญิง	3.22	.47			

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพ้นทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิง ต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพ้นทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

(n = 366)

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	3.18	.55	2.10	370	.15
หญิง	3.24	.48			

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพ้นทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านผู้ให้บริการ ของประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิง ต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพ้นทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

(n = 366)

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	3.20	.55	.14	370	.71
หญิง	3.27	.59			

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพ้นทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3.3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ผู้วิจัยต้องการศึกษาเปรียบเทียบ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 366)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.44	2	.72	2.96	.05 *
ภายในกลุ่ม	89.80	363	.24		
รวม	91.24	365			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวม ของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ กลุ่มเกษตรกรกรรม/รับจ้าง ,กลุ่มค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว,และกลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า จะต้องมียาชีพ อย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe

อาชีพ	$\bar{X}$	เกษตรกรรม	ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.30	3.22	3.14
1. เกษตรกรรม	3.30	-	.47	.05*
2. ค้าขาย	3.22	.47	-	.48
3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.14	.05*	.48	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ กลุ่มเกษตรกรรม/รับจ้าง , กลุ่มค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว, และกลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่างอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง กับ ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า อาชีพ ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่น มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านระบบบริการ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 366)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.88	2	.44	1.68	.19
ภายในกลุ่ม	96.09	363	.26		
รวม	96.97	365			

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ในด้านระบบบริการ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ กลุ่มเกษตรกรรม/รับจ้าง , กลุ่มค้าขาย/

ประกอบอาชีพส่วนตัว,และกลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ไม่มีคู่ใดมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ในด้านระบบบริการ

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 366)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.87	2	.93	3.56	.03 *
ภายในกลุ่ม	95.67	363	.26		
รวม	97.54	365			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ กลุ่มเกษตรกร/รับจ้าง ,กลุ่มค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว,และกลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า จะต้องมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ในด้าน กระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe

อาชีพ	$\bar{X}$	เกษตรกรรม 3.29	ค้าขาย 3.22	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 3.12
1.เกษตรกรรม	3.29	-	.48	.03*
2.ค้าขาย	3.22	.48	-	.33
3.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.12	.03*	.33	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ กลุ่มเกษตรกรรม/รับจ้าง , กลุ่มค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว,และกลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่างอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง กับ ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า อาชีพ ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่น มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n = 366)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.25	2	.02	2.63	.10
ภายในกลุ่ม	97.53	363	.26		
รวม	98.78	365			

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ในด้านผู้ให้บริการ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ กลุ่มเกษตรกรรม/รับจ้าง ,กลุ่มค้าขาย/

ประกอบอาชีพส่วนตัว,และกลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ไม่มีผู้ใดมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ในด้านผู้ให้บริการ

**3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย**  
จากวัตถุประสงค์ ข้อ 3 ผู้วิจัยต้องการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยมีผู้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 42 คน ซึ่งแยกรายด้าน ดังแสดงในตาราง ต่อไปนี้

**ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ในด้านระบบบริการ**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน )
1. ควรมีการต่อเติมสถานีอนามัยเพื่อให้มีพื้นที่บริการมากขึ้น	19
2. สถานีอนามัยควรมีการปรับปรุงเรื่องความสะอาดของสถานที่และตัวอาคาร สถานีอนามัย	12
3. ควรมีการจัดสถานที่เพื่อความสะดวกในการใช้บริการของ ประชาชน	15
4. ควรมีการต่อเติมสถานีอนามัยเพื่อให้มีพื้นที่บริการมากขึ้น	19
5. สถานีอนามัยควรมีการปรับปรุงเรื่องความสะอาดของสถานที่และตัวอาคาร สถานีอนามัย	12
6. ควรมีการจัดสถานที่เพื่อความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน	15
7. ควรมีการจัดหาเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ ประชาชน	8

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน )
8. ควรมียาพื้นฐานที่ใช้ประจำหรือให้บริการตามฤดูกาลเกิดโรคให้บริการ อย่างเพียงพอ	10
9. ควรมียาและเวชภัณฑ์เตรียมพร้อมในการให้บริการ เสมอ	6
10. ควรจัดการพยาบาลไว้คอยรับ-ส่ง ผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน	32

จากตารางที่ 17 มีประชาชนเสนอความคิดเห็น ในด้านระบบบริการ สรุปรวม 7  
ข้อ โดยความคิดเห็นที่ประชาชนเสนอมากที่สุด ได้แก่ ควรจัดการพยาบาลไว้คอยรับ-ส่ง  
ผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน ( 32 คน) รองลงมาได้แก่ ควรมีการต่อเติมสถานีอนามัยให้มีพื้นที่  
บริการมากขึ้น ( 19 คน) , ควรมีการจัดสถานที่เพื่อความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน  
( 15 คน) , สถานีอนามัยควรมีการปรับปรุงเรื่องความสะอาดของสถานที่และตัวอาคารสถานี  
อนามัย ( 12 คน) ,การจัดหาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการ  
ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก  
จังหวัดหนองคาย ในด้านกระบวนการให้บริการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน )
1. ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	19
2. ควรมีการจัดบริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	10
3. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการ ในช่วงพักเที่ยง โดยผลัดเปลี่ยนช่วงพัก รับประทานอาหารเที่ยง	31

จากตารางที่ 18 มีประชาชนเสนอความคิดเห็น ในด้านกระบวนการให้บริการ  
สรุปรวม 3 ข้อ โดยความคิดเห็นที่ประชาชนเสนอมากที่สุด ได้แก่ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อยู่

ให้บริการในช่วงพักเที่ยงโดยผลัดเปลี่ยนช่วงพักรับประทานอาหารเที่ยง (31 คน) รองลงมา คือ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น (19 คน) และควรมีการจัดบริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพหนอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ในด้านผู้ให้บริการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ผู้รับบริการและตั้งใจในการบริการ	3
2. เจ้าหน้าที่ไม่ควรอารมณ์เสียในขณะที่ให้บริการ	2
3. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาไพเราะ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	6
4. เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่เปิดให้บริการ	18
5. เจ้าหน้าที่ควรมีการปรับปรุงบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	9
6. ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข ที่มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น	36

จากตารางที่ 19 มีประชาชนเสนอความคิดเห็น ในด้านผู้ให้บริการ สรุปรวม 6 ข้อ โดยความคิดเห็นที่ประชาชนเสนอมากที่สุด ได้แก่ ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข ที่มีความเชี่ยวชาญ (36 คน) รองลงมา ได้แก่ ควรมาปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่เปิดให้บริการ (18 คน), การปรับปรุงบุคลิกภาพ (9 คน) รวมทั้งการพูดจาไพเราะ (6 คน) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (3 คน) และ การควบคุมอารมณ์ (2 คน) ตามลำดับ