

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
- t แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t
- p แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
- df แทน ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom)

#### 4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และสิทธิการรักษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล  
ท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และสิทธิการรักษา

การศึกษานี้ได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ และสิทธิการรักษา ผลการศึกษา  
มีรายละเอียดดังนี้

##### ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	170	42.50
1.2 หญิง	230	57.50
รวม	400	100.00
2. สิทธิการรักษา		
2.1 เบิกได้	143	35.75
2.2 เบิกไม่ได้	257	64.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์  
ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 และใช้สิทธิการรักษาเบิกไม่ได้  
คิดเป็นร้อยละ 64.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 4.2

ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม และรายด้าน

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ			ระดับการตอบสนอง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านการให้บริการ	4.73	0.43	มากที่สุด	3.12	0.85	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพบริการ	4.70	0.42	มากที่สุด	3.04	1.05	ปานกลาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ	3.68	0.50	มากที่สุด	3.64	0.61	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	0.49	มากที่สุด	3.59	0.71	มาก
โดยรวม	3.68	0.34	มากที่สุด	3.35	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพบริการ ( $\bar{X} = 4.73$ ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.70$ ) และด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.63$ ) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 4.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.64$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.59$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.12$ ) และด้านคุณภาพบริการ ( $\bar{X} = 3.04$ )

### ตารางที่ 4.3

ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ประเด็นคำถามด้านการให้บริการ	ระดับความต้องการ			ระดับการตอบสนอง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.44	มากที่สุด	3.29	1.24	ปานกลาง
2. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	2.69	1.05	ปานกลาง
3. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด	2.68	1.05	ปานกลาง
4. วันและเวลาในการให้บริการ	4.66	0.52	มากที่สุด	3.35	0.69	ปานกลาง
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.71	0.49	มากที่สุด	3.34	0.81	ปานกลาง
6. การตีพิมพ์ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.56	0.74	มากที่สุด	3.60	0.96	มาก
รวม	4.73	0.43	มากที่สุด	3.12	0.96	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมา คือ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) และขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ตามลำดับ ส่วนการตีพิมพ์ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ คือ การตีพิมพ์ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ วันและเวลาในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมา คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตาม ลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{X}=3.34$ ) และขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X}=2.29$ ) ตามลำดับ ส่วนความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X}=2.68$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย

#### ตารางที่ 4.4

ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านคุณภาพบริการ โดยรวมและรายข้อ

ประเด็นคำถามด้านคุณภาพบริการ	ระดับความต้องการ			ระดับการตอบสนอง		
1. ความรู้ ความสามารถของผู้ทำการตรวจวินิจฉัยโรค	4.78	0.43	มากที่สุด	2.75	1.31	ปานกลาง
2. คุณภาพของบริการการแพทย์ที่ได้รับ	4.76	0.46	มากที่สุด	2.76	1.30	ปานกลาง
3. ความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น პროთวดອຸໜູມີ ເຊີມຈີດຍາ ຝ້າປູເຕີຍງ	4.67	0.50	มากที่สุด	3.69	0.82	มาก
4. การให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ ด้านการรักษา	4.60	0.52	มากที่สุด	2.98	1.05	ปานกลาง
รวม	4.70	0.42	มากที่สุด	3.04	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความรู้ ความสามารถของผู้ทำการตรวจวินิจฉัยโรค ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมา คือ คุณภาพของบริการการแพทย์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น პროთวดອຸໜູມີ ເຊີມຈີດຍາ ຝ້າປູເຕີຍງ ( $\bar{X} = 4.67$ ) ตามลำดับ ส่วนการให้ความรู้ และคำแนะนำต่าง ๆ ด้านการรักษา ( $\bar{X} = 4.60$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ ความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น პროთวดອຸໜູມີ ເຊີມຈີດຍາ ຝ້າປູເຕີຍງ ( $\bar{X} = 3.69$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้ความรู้ และคำแนะนำต่าง ๆ ด้านการรักษา ( $\bar{X} = 2.98$ ) คุณภาพของบริการการแพทย์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 2.76$ ) และความรู้ ความสามารถของผู้ทำการตรวจวินิจฉัยโรค ( $\bar{X} = 2.75$ ) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.5

ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ประเด็นคำถาม ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ	ระดับความต้องการ			ระดับการตอบสนอง		
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.61	0.64	มากที่สุด	3.45	0.83	มาก
2. การพูดจา และความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.70	0.48	มากที่สุด	3.49	0.70	ปานกลาง
3. ความสนใจ ความเอาใจใส่ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	0.49	มากที่สุด	3.08	0.92	ปานกลาง
4. การตอบข้อคำถาม ข้อชี้แจงข้อสงสัยของ เจ้าหน้าที่	4.72	0.48	มากที่สุด	3.85	0.59	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนจากผู้รับบริการ	4.74	0.46	มากที่สุด	3.95	0.89	มาก
6. ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.48	มากที่สุด	3.96	0.60	มาก
7. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.57	0.69	มากที่สุด	4.14	0.65	มาก
8. การอุทิศเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.75	0.47	มากที่สุด	3.24	0.97	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.68	0.50	มากที่สุด	3.64	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การอุทิศเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนจากผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.74$ ) และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.73$ ) ตามลำดับ ส่วนการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.57$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการ

ตามลำดับคือ ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.96$ ) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนจากผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ ส่วนความสนใจ ความเอาใจใส่ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.80$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย

#### ตารางที่ 4.6

ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

ประเด็นคำถาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความต้องการ			ระดับการตอบสนอง		
1. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.79	0.48	มากที่สุด	3.68	0.94	มาก
2. บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	4.75	0.48	มากที่สุด	3.72	0.72	มาก
3. ความปลอดภัย หรือการได้มาตรฐานของสถานที่ ให้บริการ	4.69	0.48	มากที่สุด	3.52	1.04	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น	4.54	0.49	มากที่สุด	3.35	0.85	ปานกลาง
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	4.52	0.49	มากที่สุด	3.71	0.97	มาก
รวมเฉลี่ย	3.63	0.49	มากที่สุด	3.59	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมาคือ บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$ ) และความปลอดภัย หรือการได้มาตรฐานของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ ) ตามลำดับ ส่วนป้ายข้อความบอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.52$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 3.71$ ) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.68$ ) ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.35$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย

### ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

การเสนอผลการเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ และสิทธิการรักษา การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที แบบเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sampel t-test) มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.7-4.8

#### ตารางที่ 4.7

การเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

การเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการ	4.54	0.49	4.55	0.49	-0.121	0.903
2. ด้านคุณภาพบริการ	4.69	0.41	4.70	0.43	-0.260	0.795
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ	4.70	0.48	4.67	0.51	0.662	0.509
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.49	4.63	0.49	0.162	0.871
โดยรวม	4.69	0.33	4.68	0.38	0.487	0.625

  

การเปรียบเทียบระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการ	3.07	0.83	3.16	0.87	-1.008	0.314
2. ด้านคุณภาพบริการ	3.00	1.04	3.07	1.06	-0.675	0.500
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ	3.61	0.59	3.66	0.63	-0.901	0.368
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.53	0.68	3.63	0.73	-1.430	0.154
โดยรวม	3.30	0.66	3.38	0.70	-1.144	0.253

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.8

การเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามสิทธิการรักษา

การเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล	เบิกไม่ได้		เบิกได้		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการ	4.60	0.76	4.00	0.81	8.47	0.004**
2. ด้านคุณภาพบริการ	4.66	0.75	4.00	0.73	7.96	0.000**
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ	4.57	0.72	4.09	0.72	10.87	0.008**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.76	4.24	0.70	11.74	0.001**
รวม	4.60	0.75	4.08	0.74	9.76	0.002**
การเปรียบเทียบระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล	เบิกไม่ได้		เบิกได้		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการ	4.58	0.71	4.01	0.77	7.84	0.040*
2. ด้านคุณภาพบริการ	4.67	0.66	4.01	0.78	8.87	0.020*
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ	4.55	0.69	4.10	0.77	8.51	0.024*
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.69	4.26	0.77	9.83	0.048*
รวม	4.59	0.69	4.10	0.77	8.76	0.020*
โดยรวม						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการที่ใช้สิทธิการรักษาเบิกไม่ได้และเบิกได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ และความตอบสนองการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

การเสนอผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล  
ท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ  
และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ใน 4 ด้าน  
ดังตารางที่ 4.9 ดังนี้

##### ตารางที่ 4.9

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัด  
กาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านการให้บริการ		
1.1 ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความสะดวกสบายที่ได้รับ ในสถานบริการ	28	50.00
1.2 ผู้รับบริการควรสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการรับ บริการ รวมทั้งต้องกระจายการได้รับบริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว	15	26.79
1.3 ผู้ให้บริการควรมีความเต็มใจในการให้บริการ โดยสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที	8	14.29
1.4 ผู้ให้บริการควรอธิบายขั้นตอนการให้บริการและวิธีการรักษาต่าง ๆ แก่ผู้มารับ บริการให้ทั่วถึง ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันและเข้าใจในระบบ การให้บริการของโรงพยาบาล	5	8.92
รวม	56	100.00
2. ด้านคุณภาพบริการ		
2.1 ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการที่มีทักษะและ ความรู้ ความสามารถในการบริการ และตอบสนองความต้องการของการรับ บริการด้วยความสุภาพ มีกริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ ทำให้ ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด	34	45.94
2.2 โรงพยาบาลควรปรับปรุงระบบการจัดลำดับการเข้าตรวจรักษา และการนัดตรวจ ให้มีความถูกต้องรวดเร็ว ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้	20	27.03

(ต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
2.3 โรงพยาบาลควรจัดสรรเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	12	16.22
2.4 โรงพยาบาลควรมีการจัดระบบการติดตามผลการรักษา	8	10.81
รวม	74	100.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ		
3.1 ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ที่มีความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน	22	64.71
3.2 การให้ความรู้เกี่ยวกับโรค รวมถึงการแนะนำการปฏิบัติตัวแก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้สามารถดูแลตัวเองหรือญาติผู้ป่วยสามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น	10	29.41
3.3 โรงพยาบาลควรปรับปรุงวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พยาบาล และแพทย์ ให้มี Service Mind เพิ่มมากขึ้น	2	5.88
รวม	34	100.00
4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
4.1 ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่มีความปลอดภัย บรรยากาศดี บริเวณและอุปกรณ์ที่สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	20	40.00
4.2 ปรับปรุงห้องน้ำในด้านของความสะดวก รวมถึงอุปกรณ์แสดงความสะดวกภายในห้องน้ำเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น	14	28.00
4.3 ปรับแสงสว่างภายในพยาบาล ให้มีแสงสว่างเพียงพอ	8	16.00
4.4 ปรับปรุงจำนวนเก้าอี้ให้มีความเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ และเหมาะสมกับพื้นที่ให้บริการ	5	10.00
4.5 เพิ่มความชัดเจนของป้ายที่ติดตั้งในจุดต่าง ๆ	3	6.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพบริการ ความถี่ 74 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ความถี่ 56 และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ความถี่ 50 ส่วน ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ความถี่ 34 มีความถี่เป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ 3 อันดับแรก คือ ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว มีความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการมากที่สุด ความถี่ 28 คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ผู้รับบริการควรสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการรับบริการ รวมทั้งต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ความถี่ 15 คิดเป็นร้อยละ 26.79 และ ผู้ให้บริการควรมีความเต็มใจในการให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ความถี่ 8 คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

2. ด้านคุณภาพบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ 3 อันดับแรก คือ ผู้รับบริการต้องการได้รับการจากเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการที่มีทักษะและความรู้ ความสามารถในการบริการ และตอบสนองความต้องการของการรับบริการด้วยความสุภาพ มีริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการที่ดีที่สุด มากที่สุด ความถี่ 34 คิดเป็นร้อยละ 45.94 รองลงมาคือ โรงพยาบาลควรปรับปรุงระบบการจัดลำดับการเข้าตรวจรักษา และการนัดตรวจให้มี ความถูกต้องรวดเร็ว ยุติธรรม ความถี่ 20 คิดเป็นร้อยละ 27.03 และสามารถตรวจสอบได้ และโรงพยาบาลควรจัดสรรเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ความถี่ 12 คิดเป็นร้อยละ 16.22 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ เกี่ยวกับการได้รับการจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ที่มีความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน มากที่สุด ความถี่ 22 คิดเป็น ร้อยละ 64.71 รองลงมา คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับโรค รวมถึงการแนะนำการปฏิบัติตัวแก่ผู้มารับบริการเพื่อให้สามารถดูแลตัวเองหรือญาติผู้ป่วยสามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น ความถี่ 10 คิดเป็นร้อยละ 29.41 และโรงพยาบาลควรปรับปรุงวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พยาบาล และแพทย์ให้มี Service Mind เพิ่มมากขึ้น ความถี่ 2 คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ 3 อันดับแรก คือ ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่มีความปลอดภัย บรรยากาศดี บริเวณและอุปกรณ์ที่สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากที่สุด ความถี่ 20 คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ปรับปรุงห้องน้ำในด้านของความสะอาด รวมถึงอุปกรณ์แสดงความสะอาดภายในห้องน้ำ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและปลอดภัย มากขึ้น