

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคามและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีความสมบูรณ์และสามารถนำเข้าสู่การวิเคราะห์ รวมทั้งสิ้น 381 คน จากนั้นนำมาจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ นำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | |
|-------------------|--|
| N | แทน ประชากร |
| n | แทน กลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) |
| S.D. | แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| R | แทน ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient) |
| R^2 | แทน ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม |
| R Square Adjusted | แทน ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว |

| | | |
|----------------------------|-----|---|
| Std. Error of the Estimate | แทน | ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม |
| \bar{y} | แทน | ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม |
| b_0 | แทน | ค่าคงที่ขอสมการถดถอยพหุคูณในรูปของสมการตัวอย่าง |
| b_i | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระ |
| β_i | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของความสัมพันธ์หรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม |
| F | แทน | ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน |
| t | แทน | ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน |
| P | แทน | ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน |
| Sig. | แทน | ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน |
| * | แทน | มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทของการใช้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล
มหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคาม
อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม รายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ต
เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคาม
อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ
การสมรส ประเภทบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โรงพยาบาล
มหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|---------------|
| 1. เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 192 | 50.4 |
| 1.2 หญิง | 189 | 49.6 |
| รวม | 381 | 100.00 |
| 2. ระดับการศึกษา | | |
| 2.1 ไม่ได้เรียนหนังสือ | 2 | 0.5 |
| 2.2 ป.4 | 21 | 5.5 |
| 2.3 ป.6 | 46 | 12.1 |
| 2.4 ม.3 | 96 | 25.2 |
| 2.5 ม.6/ปวช | 124 | 32.5 |
| 2.6 อนุปริญญา/ปวส. | 52 | 13.6 |

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|---------------|
| 2.7 ปริญญาตรี | 31 | 8.6 |
| 2.8 ปริญญาโท | 5 | 1.3 |
| 2.9 ปริญญาเอก | 4 | 1.0 |
| รวม | 381 | 100.00 |
| 3. ประเภทของผู้ใช้บริการ | | |
| 3.1 ผู้ป่วยนอก | 296 | 77.7 |
| 3.2 ผู้ป่วยใน | 85 | 22.3 |
| รวม | 381 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 ระดับการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับ ม.6/ปวช. จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ประเภทของการใช้บริการส่วนมากเป็นแบบผู้ป่วยนอก จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7

ตารางที่ 3 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลรายได้ส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

| ข้อมูลทั่วไป | Minimum | Maximum | \bar{x} | S.D. |
|-------------------|---------|---------|-----------|----------|
| รายได้ (บาทต่อปี) | 5,000 | 500,000 | 65,096.50 | 61447.37 |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อปีต่ำสุด 5,000 บาทต่อปี มีรายได้สูงสุด 500,000 บาทต่อปี และค่าเฉลี่ยของรายได้อยู่ที่ 65,096.50 บาทต่อปี

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล
มหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม**

การวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม
อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการ
ให้บริการ แบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ยูทพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 110)

| | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) | 4.21-5.00 |
| ระดับความพึงพอใจมาก | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) | 3.41-4.20 |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) | 2.61-3.40 |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) | 1.81-2.60 |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) | 1.00-1.80 |

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

| รายละเอียดหัวข้อ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|------------------|
| ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 3.52 | 0.81 | มาก |
| ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | 3.55 | 0.74 | มาก |
| ด้านการตอบสนองในการให้บริการ | 3.50 | 0.86 | มาก |
| ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ | 3.55 | 0.77 | มาก |
| ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ | 3.52 | 0.77 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.53 | 0.75 | มาก |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล
จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$)
โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
($\bar{X}=3.55$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.55$) และด้านการเข้าถึง
ความรู้สึกของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

| รายละเอียดหัวข้อ | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|----------------------|
| 1. สภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวกต่อ การใช้บริการ | 3.59 | 0.89 | มาก |
| 2. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ | 3.54 | 0.80 | มาก |
| 3. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึง สะดวก | 3.50 | 0.88 | มาก |
| 4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 3.47 | 0.93 | มาก |
| 5. อุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ทันสมัย | 3.51 | 0.94 | มาก |
| รวม | 3.52 | 0.81 | มาก |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x}=3.59$) รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{x}=3.54$) และอุปกรณ์เครื่องมืออาคารสถานที่ทันสมัย ($\bar{x}=3.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

| รายละเอียดหัวข้อ | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 1. แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ความสามารถ และบริการอย่างมืออาชีพ | 3.66 | 0.84 | มาก |
| 2. แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ความสามารถ เพียงพอในการตอบคำถามของท่าน | 3.57 | 0.75 | มาก |
| 3. แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ตอบสนองคำร้องขอเกี่ยวกับ ความต้องการของท่านอย่างรวดเร็ว | 3.51 | 0.79 | มาก |
| 4. ข้อมูลของท่านได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง และเป็น ความลับ | 3.46 | 0.81 | มาก |
| รวม | 3.55 | 0.74 | มาก |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถ และบริการอย่างมืออาชีพ ($\bar{x}=3.66$) รองลงมาคือ แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถาม ($\bar{x}=3.57$) และแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ตอบสนองคำร้องขอเกี่ยวกับความต้องการของท่านอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}=3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจ
ด้านการตอบสนองในการให้บริการ

| รายละเอียดหัวข้อ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 1. การดูแลของแพทย์รวดเร็วทันใจท่าน | 3.64 | 0.95 | มาก |
| 2. การดูแลของพยาบาลรวดเร็วทันใจท่าน | 3.54 | 0.93 | มาก |
| 3. การดูแลของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องรวดเร็ว ทันใจท่าน | 3.38 | 0.91 | มาก |
| 4. โดยภาพรวมท่านได้รับการบริการอย่างรวดเร็วทันใจ | 3.43 | 0.87 | มาก |
| รวม | 3.50 | 0.86 | มาก |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการตอบสนองในการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ การดูแลของแพทย์ รวดเร็วทันใจ ($\bar{X}=3.64$) รองลงมาคือ การดูแลของพยาบาลรวดเร็วทันใจ ($\bar{X}=3.54$) และโดย ภาพรวมได้รับการบริการอย่างรวดเร็วทันใจ ($\bar{X}=3.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจ
ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

| รายละเอียดหัวข้อ | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 1. ท่านเชื่อมั่นในความรู้ความชำนาญของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.66 | 0.90 | มาก |
| 2. ขั้นตอนการบริการทุกขั้นตอนมีความละเอียดรอบคอบ | 3.53 | 0.80 | มาก |
| 3. โรงพยาบาลมีมาตรการป้องกันข้อผิดพลาดของระบบ บริการ | 3.52 | 0.81 | มาก |
| 4. การบริการทุกอย่างคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย | 3.48 | 0.86 | มาก |
| รวม | 3.55 | 0.77 | มาก |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ เชื่อมั่นในความรู้ความชำนาญของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.66$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการบริการทุกขั้นตอนมีความละเอียดรอบคอบ ($\bar{x}=3.53$) และ โรงพยาบาลมีมาตรการป้องกันข้อผิดพลาดของระบบบริการ ($\bar{x}=3.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจ
ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ

| รายละเอียดหัวข้อ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|----------------------|
| 1. แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์แสดงความเข้าใจ จิตใจของผู้รับบริการเป็นอย่างดี | 3.65 | 0.89 | มาก |
| 2. การบริการต่าง ๆ คำนึงถึงสภาพจิตใจของผู้รับบริการ | 3.51 | 0.82 | มาก |
| 3. ท่านได้รับคำแนะนำด้วยวาจา และกริยาท่าทางที่สุภาพ | 3.49 | 0.79 | มาก |
| 4. ท่านได้รับความเป็นกัลยาณมิตรเป็นอย่างดี | 3.44 | 0.82 | มาก |
| รวม | 3.52 | 0.77 | มาก |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์แสดงความเข้าใจจิตใจของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.65$) รองลงมาคือการบริการต่าง ๆ คำนึงถึงสภาพจิตใจของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.51$) และ ได้รับคำแนะนำด้วยวาจาและกริยาท่าทางที่สุภาพ ($\bar{X}=3.49$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regression Analysis ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดกระทำตัวแปร ดังนี้

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สร้างขึ้นเพื่อใช้กับตัวแปรที่มีการวัดมาตราส่วนแบบอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งถ้าหากเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งจะต้องนำมาแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy) ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงการกำหนดตัวแปร Interval Scale /Nominal Scale /Ratio Scale เป็นตัวแปร
หุ่น (Dummy) และรหัสตัวแปร

| ชื่อตัวแปร | ประเภทตัวแปร | รหัสตัวแปร |
|--------------------------|--------------|-----------------|
| เพศ | nominal | x ₁ |
| รายได้ | ratio | x ₂ |
| ระดับการศึกษา | interval | x ₃ |
| ประเภทของการใช้บริการ | nominal | x ₄ |
| ด้านสถานที่ให้บริการ | interval | x ₅ |
| ด้านระบบการให้บริการ | interval | x ₆ |
| ด้านระยะเวลาให้บริการ | interval | x ₇ |
| ด้านพฤติกรรมพนักงาน | interval | x ₈ |
| ด้านข้อมูลการให้บริการ | interval | x ₉ |
| ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ | interval | x ₁₀ |
| ความพึงพอใจต่อการบริการ | interval | y |

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ได้แก่ เพศ รายได้ ระดับการศึกษาประเภทของการใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์

(Correlation matrix)

| ตัวแปร | X ₁ | X ₂ | X ₃ | X ₄ | X ₅ | X ₆ | X ₇ | X ₈ | X ₉ | X ₁₀ | y |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|---|
| x ₁ | 1 | | | | | | | | | | |
| x ₂ | - | 1 | | | | | | | | | |
| x ₃ | .140(**) | .419(**) | 1 | | | | | | | | |
| x ₄ | -.002 | -.028 | -.119(*) | 1 | | | | | | | |
| x ₅ | -.120(*) | .277(**) | .307(**) | .056 | 1 | | | | | | |
| x ₆ | -.118(*) | .268(**) | .288(**) | .064 | .625(**) | 1 | | | | | |
| x ₇ | -.113(*) | .235(**) | .274(**) | .062 | .746(**) | .784(**) | 1 | | | | |
| x ₈ | -.102(*) | .268(**) | .270(**) | .086 | .695(**) | .774(**) | .754(**) | 1 | | | |
| x ₉ | -.131(*) | .245(**) | .265(**) | .087 | .776(**) | .621(**) | .756(**) | .713(**) | 1 | | |
| x ₁₀ | -.095 | .245(**) | .259(**) | .080 | .785(**) | .765(**) | .694(**) | .692(**) | .788(**) | 1 | |
| y | -.111(*) | .278(**) | .253(**) | .083 | .695(**) | .742(**) | .786(**) | .795(**) | .693(**) | .772(**) | 1 |

หมายเหตุ ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ได้แก่ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทของการใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ซึ่งพบว่า ไม่มีตัวแปรพยากรณ์ คู่ใดมีปัญหาความสัมพันธ์กันเองสูง เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทุกคู่มีค่าระหว่าง $-.131$ - $.788$ โดย ตัวแปรต้นคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (X_{10}) กับมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ ด้านข้อมูลการให้บริการ (X_9) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ $.788$ ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จึงไม่เกินข้อตกลงของการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Multiple Linear Regression Analysis ($r < 0.85$) ตัวแปรทั้งหมดจึงเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชันแนล จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชันแนล จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชันแนล จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชันแนล จังหวัดมหาสารคาม กับตัวแปรอิสระ จำนวน 10 ตัว คือ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทของการใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาให้บริการด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับ
ความสำคัญของตัวแปร Stepwise Multiple Linear Regression

| ตัวแปรพยากรณ์ของการ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ | B | S.E. | Beta | t | Sig. |
|---|-----------|------|-------|--------|-------|
| ค่าคงที่ | .344 | .083 | | 4.172 | .000 |
| เพศ | -.003 | .024 | -.002 | -.142 | .887 |
| รายได้ | 4.43E-007 | .000 | .036 | 2.052 | .041* |
| ระดับการศึกษา | -.015 | .010 | -.028 | -1.529 | .127 |
| ประเภทของการใช้บริการ | .005 | .029 | .003 | .161 | .872 |
| ด้านสถานที่ให้บริการ | .078 | .045 | .087 | 1.723 | .086 |
| ด้านระบบการให้บริการ | .087 | .049 | .092 | 1.781 | .076 |
| ด้านระยะเวลาให้บริการ | -.004 | .039 | -.004 | -.104 | .917 |
| ด้านพฤติกรรมพนักงาน | .292 | .044 | .331 | 6.611 | .000* |
| ด้านข้อมูลการให้บริการ | .165 | .053 | .164 | 3.105 | .002* |
| ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ | .296 | .042 | .315 | 7.117 | .000* |

Constant (a) = 0.344, S.E. = .042, R = 0.954, R² = 0.909, F = 371.681

จากตารางที่ 12 จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ต จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรอิสระ ทั้ง 10 ตัว ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคำนวณหาปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ต จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งร่วมกันส่งผลต่อการผันแปรของตัวแปรตามหรือที่เรียกว่า Enter Method พบว่า

1. ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาทั้งหมดรวมกันมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ) กับตัวแปรตาม (ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ต จังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $R = 0.954$

2. ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นในตัวแปรตาม (ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ต จังหวัด

มหาสารคาม) โดยสามารถอธิบายผลการผันแปรได้ร้อยละ 90.90 (R Square = 0.909) ส่วนที่เหลืออีกประมาณร้อยละ 9.10 นั้น เป็นอิทธิพลที่มาจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้และไม่สามารถอธิบายได้ว่ามีตัวแปรใดบ้าง

3. ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 4 ตัว เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตามจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ ดังนี้ (ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน)

ด้านพฤติกรรมพนักงาน (X_8) Beta = .331

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (X_{10}) Beta = .315

ด้านข้อมูลการให้บริการ (X_9) Beta = .164

รายได้ (X_2) Beta = .036

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.344 + (4.43E-007) x_2 + (.292) x_8 + (.165) x_9 + (.296) x_{10}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = (.036) z_2 + (.331) z_8 + (.164) z_9 + (.315) z_{10}$$

เมื่อ Y และ Z = ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ส่วนตัวแปรอิสระอีก 6 ตัว ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของการใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และ ด้านระยะเวลาให้บริการ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโรงพยาบาล ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.22 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (381 คน) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) แล้ว Coding ถ้อยคำสำคัญ จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน รายละเอียดได้เรียงลำดับจากความสำคัญมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ
โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ | จำนวน(ความถี่) |
|--------------------------------|----------------|
| 1. ด้านพฤติกรรมพนักงาน | 138 |
| 2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ | 92 |
| 3. ด้านข้อมูลการให้บริการ | 61 |
| 4. ด้านระบบการให้บริการ | 59 |
| 5. ด้านสถานที่ให้บริการ | 52 |
| 6. ด้านระยะเวลาการให้บริการ | 47 |

หมายเหตุ : แสดงจำนวนเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ในตารางที่ 13 พบว่า ด้านที่มีข้อมูลความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 36.22 รองลงมาคือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 24.14 ส่วนด้านข้อมูลการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.01 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมของพนักงาน พนักงานบางคนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การใช้งานไม่เหมาะสม ใช้อารมณ์ในการชี้แจงรายละเอียดต่อผู้รับบริการ และไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 พนักงานควรมีจิตใจใฝ่บริการ มีความคล่องตัว สร้างความเป็นกันเองดูญาติมิตรในการให้บริการ มีความสนใจแก้ปัญหาของผู้มาใช้บริการ

1.2 ควรจัดสรรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ

1.3 พนักงานควรมียิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ กล่าวคำสวัสดิและขอบคุณผู้ให้บริการพร้อมเชิญชวนให้มาใช้บริการอีก

2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการตรวจวินิจฉัยโรคบางอย่างที่ยังไม่ทันสมัยเท่าที่ควร และอุปกรณ์บางอย่างไม่พร้อมใช้งาน

2.1 โรงพยาบาลควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มีความแม่นยำสูง และมีประสิทธิภาพสูงในการตรวจวินิจฉัยโรค เพื่อให้การวินิจฉัยโรคถูกต้องและแม่นยำ

2.2 โรงพยาบาลควรมีการตรวจเช็คความพร้อมในการทำงานของเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พร้อมใช้ตลอดเวลา

3. ด้านข้อมูลการให้บริการ หากต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ในด้านของการให้ข้อมูลบริการ ควรให้ข้อมูลที่รอบด้านทุกครั้งก่อนการให้บริการ เช่น กรณี การตรวจพิเศษต่าง ๆ ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นในการตรวจ ผลข้างเคียงหรือ ภาวะแทรกซ้อนที่จะเกิดขึ้นทั้งขณะตรวจและหลังการตรวจ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องของราคาใน การตรวจก่อน ถ้าผู้รับบริการยินยอมที่จะตรวจ จึงทำการตรวจพิเศษนั้น ๆ เป็นต้น

4. ด้านระบบการให้บริการ โรงพยาบาลไม่มีระบบคิวที่ชัดเจน จึงทำให้บางครั้งการ ให้บริการมีความผิดพลาดล่าช้า ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและเลือกปฏิบัติ การให้บริการไม่มีความ เสมอภาค และไม่ยุติธรรม มีข้อเสนอแนะดังนี้

4.1 โรงพยาบาลควรใช้ระบบคิวลำดับก่อนหลังที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดการ บริการที่มีความเสมอภาค ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4.2 ควรแยกประเภทผู้ป่วยที่เป็นผู้ป่วยฉุกเฉินกับผู้ป่วยตรวจโรคทั่วไปให้ ชัดเจน และมีแพทย์ประจำแต่ละจุดชัดเจน เพื่อลดความแออัดในการรอตรวจ

5. ด้านสถานที่ให้บริการ ประชากรกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ สถานที่ตั้ง โรงพยาบาลค่อนข้างเข้าถึง และหายาก มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 โรงพยาบาลควรจัดทำป้ายบอกทางจากที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนที่มาจากต่างอำเภอหรือต่างจังหวัดจะได้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น

5.2 ควรจัดทำป้ายบอกจุดสถานที่ติดต่อให้ชัดเจน เช่น ห้องน้ำ และจุดอื่น ๆ

6. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการให้ข้อคิดเห็นว่า ใช้เวลาในการรอคอย นาน และการบริการในบางครั้งไม่ต่อเนื่องทำให้ขาดตอน และมีข้อเสนอแนะดังนี้

6.1 โรงพยาบาลควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภทให้ ชัดเจน

6.2 การให้บริการควรมีความต่อเนื่อง เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยให้ น้อยลง

6.3 หากมีข้อขัดข้องในการให้บริการ ทำให้การบริการไม่ต่อเนื่อง ควรแจ้ง ผู้รับบริการทุกครั้ง และบอกเวลารอคอยที่ชัดเจน