

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา มีสัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)
X_1	แทน	กลยุทธ์การแข่งขัน
X_2	แทน	การทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า
Y	แทน	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
Y_1	แทน	ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก
Y_2	แทน	ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบริการทางการแพทย์
Y_3	แทน	ผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการพยาบาล
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห้วงโซ่คุณค่าของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมภายในห้วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	192	47.8
หญิง	208	52.2
รวม	400	100
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.1
20-30 ปี	61	15.3
31-40 ปี	127	31.8
40-50 ปี	124	30.9

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่า 50 ปี	80	19.9
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	109	27.4
มัธยมศึกษา/สูงกว่ามัธยมศึกษา	140	34.9
อนุปริญญา/เทียบเท่า	88	21.9
ปริญญาตรี	43	10.8
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.0
อื่น ๆ ระบุ.....	-	-
รวม	400	100
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	109	27.2
แม่บ้าน	98	24.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	107	26.7
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	50	12.5
รับจ้าง พนักงานบริษัท / ห้างร้าน	24	6.1
อื่น ๆ ระบุ.....	12	3.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมา มีอายุ 40-50 ปี จำนวน 124 คน มีสูงกว่า 50 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/สูงกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 มีระดับการศึกษอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมา

มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 มีอาชีพรับจ้าง พนักงานบริษัท / ห้างร้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

กลยุทธ์การแข่งขัน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	3.80	0.72	มาก
กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง	3.49	0.66	ปานกลาง
กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย	3.74	0.67	มาก
การตอบสนองโดยรวดเร็ว	3.51	0.73	มาก
รวม	3.64	0.70	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขันของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน ($\bar{X} = 3.80$) กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.74$) การตอบสนองโดยรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.51$) และกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ($\bar{X} = 3.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน
ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้ารับการรักษาที่ โรงพยาบาลมีความเหมาะสม	3.89	0.75	มาก
2. ค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์ โรค ที่โรงพยาบาลเรียกเก็บมีความเหมาะสม	3.83	0.70	มาก
3. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับค่ายาและบริการ อื่นๆ มีความเหมาะสม	3.71	0.74	มาก
4. อัตราค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจ ค่า วิเคราะห์โรคมีความเหมาะสมกับคุณภาพ มากกว่าสถานพยาบาลอื่น	3.78	0.71	มาก
5. ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสมกับ คุณภาพมากกว่าสถานพยาบาลอื่น	3.82	0.71	มาก
รวม	3.80	0.72	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้าน
ต้นทุนของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.80$) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหา
น้อยได้ ดังนี้ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.89$)
ค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค ที่โรงพยาบาลเรียกเก็บมีความเหมาะสม
($\bar{X} = 3.83$) ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสมกับคุณภาพมากกว่าสถานพยาบาลอื่น ($\bar{X} = 3.82$)
อัตราค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรคมีความเหมาะสมกับคุณภาพมากกว่า
สถานพยาบาลอื่น ($\bar{X} = 3.78$) และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับค่ายาและบริการอื่น ๆ มีความ
เหมาะสม ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง
ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การออกหน่วยตรวจเยี่ยมผู้ป่วยเบาหวานที่บ้าน	3.45	0.63	ปานกลาง
2. การจัดกิจกรรมบริหารร่างกายในระหว่างการรอตรวจ มีความเหมาะสม	3.53	0.67	มาก
3. จัดกิจกรรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล อสม ร่วมเยี่ยมบ้าน	3.49	0.67	ปานกลาง
4. การจัดกิจกรรมลดความเครียดในระหว่างการรอตรวจ เช่น การร้องเพลง การเล่าเรื่องขำขัน เป็นต้น	3.54	0.69	มาก
5. โครงการร่วมกันสร้างภาวะสุขภาพ จัดกิจกรรมแข่งขันการออกกำลังกาย เช่น โยคะ ฤาษีตัดตน เป็นต้น	3.45	0.61	ปานกลาง
รวม	3.49	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และระดับปานกลาง 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การจัดกิจกรรมลดความเครียดในระหว่างการรอตรวจ เช่น การร้องเพลง การเล่าเรื่องขำขัน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.54$) การจัดกิจกรรมบริหารร่างกายในระหว่างการรอตรวจ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.53$) จัดกิจกรรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล อสม ร่วมเยี่ยมบ้าน ($\bar{X} = 3.49$) การออกหน่วยตรวจเยี่ยมผู้ป่วยเบาหวาน ที่บ้าน ($\bar{X} = 3.45$) และโครงการร่วมกันสร้างภาวะสุขภาพ จัดกิจกรรมแข่งขันการออกกำลังกาย เช่น โยคะ ฤาษีตัดตน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แพทย์เฉพาะทางมีความเชี่ยวชาญในการรักษา มากกว่าสถานพยาบาลอื่น	3.77	0.68	มาก
2. การตรวจ รักษาแบบแพทย์แผนไทย	3.71	0.65	มาก
3. การบริการคลินิกไร้พุง	3.75	0.68	มาก
4. บริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	3.75	0.68	มาก
5. การให้บริการคลินิกนอกเวลา	3.73	0.67	มาก
รวม	3.74	0.67	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมายของ
โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้
แพทย์เฉพาะทางมีความเชี่ยวชาญในการรักษามากกว่าสถานพยาบาลอื่น ($\bar{X} = 3.77$) การบริการ
คลินิกไร้พุง ($\bar{X} = 3.75$) บริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน) ($\bar{X} = 3.75$) การให้บริการคลินิกนอกเวลา
($\bar{X} = 3.73$) การตรวจ รักษาแบบแพทย์แผนไทย ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการตอบสนองโดยรวดเร็วของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

การตอบสนองโดยรวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องบัตร	3.53	0.68	มาก
2. ความรวดเร็วในการส่งผู้ป่วยไปรับบริการตามจุดต่างๆ เช่น ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องยา เป็นต้น	3.57	0.72	มาก
3. ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องตรวจโรค	3.46	0.70	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.55	0.74	มาก
5. ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องจ่ายยา	3.47	0.80	ปานกลาง
รวม	3.51	0.73	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการตอบสนองโดยรวดเร็วของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อและระดับปานกลาง 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความรวดเร็วในการส่งผู้ป่วยไปรับบริการตามจุดต่างๆ เช่น ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องยา เป็นต้น ($\bar{X} = 3.57$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.55$) ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องบัตร ($\bar{X} = 3.53$) ความรวดเร็วของการให้บริการของ ห้องจ่ายยา ($\bar{X} = 3.47$) ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องตรวจโรค ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายใน
 ห่วงโซ่คุณค่าของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า
 ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

กิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า (กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน)	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยนำเข้า	3.66	0.63	มาก
การปฏิบัติการ	3.47	0.62	ปานกลาง
ปัจจัยนำออก	3.66	0.63	มาก
การตลาดและการขาย	3.49	0.64	ปานกลาง
การบริการ	3.48	0.65	ปานกลาง
การจัดการ	3.43	0.60	ปานกลาง
การพัฒนาด้านเทคโนโลยี	3.50	0.66	ปานกลาง
การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์	3.62	0.59	มาก
โครงสร้างสนับสนุนอื่นๆ	3.48	0.57	ปานกลาง
	3.53	0.62	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า
 ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.53$) และเมื่อพิจารณา
 เป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และระดับปานกลาง 6 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย
 จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ปัจจัยนำเข้า ($\bar{X} = 3.66$) ปัจจัยนำออก ($\bar{X} = 3.66$) การจัดการด้าน
 ทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 3.62$) การพัฒนาด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.50$) การตลาดและการขาย
 ($\bar{X} = 3.49$) การบริการ ($\bar{X} = 3.48$) โครงสร้างสนับสนุนอื่นๆ ($\bar{X} = 3.48$) การปฏิบัติการ ($\bar{X} =$
 3.47) และการจัดการ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านปัจจัยนำเข้า
ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านปัจจัยนำเข้า		\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	การซักประวัติผู้ป่วย	3.63	0.64	มาก
2.	การคัดกรองและการจำแนกผู้ป่วย	3.71	0.67	มาก
3.	การประเมินสภาพการสังเกตและการตรวจวัดผู้ป่วย	3.71	0.65	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ให้การบริการตามเวลาที่สัญญาไว้	3.63	0.60	มาก
5.	การชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล	3.61	0.59	มาก
รวม		3.66	0.63	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านปัจจัยนำเข้าของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การคัดกรองและการจำแนกผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.71$) การประเมินสภาพการสังเกตและการตรวจวัดผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.71$) การซักประวัติผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.63$) เจ้าหน้าที่ให้การบริการตามเวลาที่สัญญาไว้ ($\bar{X} = 3.63$) และการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านการปฏิบัติการ
ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการปฏิบัติการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำ ของแพทย์ มีความเหมาะสม	3.51	0.60	มาก
2. ความเหมาะสมของการให้บริการ เช่น การให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และการฝึก ทักษะที่จำเป็นในการดูแลสุขภาพตนเอง ให้แก่ผู้ป่วยและญาติ	3.51	0.64	มาก
3. การใช้เครื่องมือ/การวินิจฉัย เหมาะสม	3.47	0.60	ปานกลาง
4. กระบวนการจ่ายยารับประทานและฉีดยา ตรงตามเวลาและมีความเหมาะสม	3.44	0.64	ปานกลาง
5. การแก้ปัญหาสุขภาพขั้นพื้นฐาน เช่น การปฏิบัติการพยาบาลเพื่อบรรเทาความ เจ็บปวด	3.40	0.59	ปานกลาง
รวม	3.47	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านการปฏิบัติการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และระดับปานกลาง 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความเหมาะสมของการให้บริการ เช่น การให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และการฝึกทักษะที่จำเป็นในการดูแลสุขภาพตนเองให้แก่ผู้ป่วยและญาติ ($\bar{X} = 3.51$) การให้บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.51$) การใช้เครื่องมือ/การวินิจฉัย เหมาะสม ($\bar{X} = 3.47$) กระบวนการจ่ายยารับประทานและฉีดยา ตรงตามเวลาและมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.44$) และการแก้ปัญหาสุขภาพขั้นพื้นฐาน เช่น การปฏิบัติการพยาบาลเพื่อบรรเทาความเจ็บปวด ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านบึงจันนำออก
ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

บึงจันนำออก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การรับคำแนะนำ การปฏิบัติตนตามการ รักษาหรือรับใบนัดตรวจครั้งต่อไป	3.65	0.64	มาก
2. การจ่ายเงินสดหรือแจ้งสิทธิ์การรักษากับ เจ้าหน้าที่แผนกการเงิน	3.66	0.65	มาก
3. ขั้นตอนในการรักษา/ส่งต่อในแต่ละแผนกมี ความเหมาะสม	3.67	0.65	มาก
4. การรับคำแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกร	3.66	0.63	มาก
5. กิจกรรมการให้บริการขณะที่รอตรวจมี ความเหมาะสม	3.64	0.60	มาก
รวม	3.66	0.63	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านบึงจันนำออก
ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และเมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้
ดังนี้ ขั้นตอนในการรักษา/ส่งต่อในแต่ละแผนกมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.67$) การจ่ายเงินสดหรือ
แจ้งสิทธิ์การรักษากับเจ้าหน้าที่แผนกการเงิน ($\bar{X} = 3.66$) การรับคำแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกร
($\bar{X} = 3.66$) การรับคำแนะนำ การปฏิบัติตนตามการรักษาหรือรับใบนัดตรวจครั้งต่อไป ($\bar{X} = 3.65$)
และกิจกรรมการให้บริการขณะที่รอตรวจมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านการตลาดและการขาย ของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการตลาดและการขาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการจัดรายการร่วมดูแลสุขภาพทางรายการวิทยุ	3.49	0.64	ปานกลาง
2. กิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้ การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ	3.50	0.65	ปานกลาง
3. ประชาสัมพันธ์ทางเอกสารความรู้ จากแผ่นพับหรือโปสเตอร์ที่ติดไว้	3.47	0.60	ปานกลาง
4. การออกหน่วยจัดกิจกรรม เช่น กิจกรรมวันเด็ก เป็นต้น	3.48	0.64	ปานกลาง
5. การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่	3.50	0.66	ปานกลาง
รวม	3.49	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านการตลาดและการขายของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 3.50$) กิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้ การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.50$) มีการจัดรายการร่วมดูแลสุขภาพทางรายการวิทยุ ($\bar{X} = 3.49$) การออกหน่วยจัดกิจกรรม เช่น กิจกรรมวันเด็ก เป็นต้น ($\bar{X} = 3.48$) และประชาสัมพันธ์ทางเอกสารความรู้ จากแผ่นพับหรือโปสเตอร์ที่ติดไว้ ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านการบริการของ
โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการชัดเจน	3.47	0.66	ปานกลาง
2. การตอบข้อสงสัยแก่ท่านและญาติด้วยความเต็มใจ	3.43	0.66	ปานกลาง
3. การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	3.55	0.70	มาก
4. อธิยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่พยาบาลและแพทย์	3.50	0.64	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการรอตรวจจากแพทย์	3.48	0.60	ปานกลาง
รวม	3.48	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมหลักด้านการบริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และระดับปานกลาง 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.55$) อธิยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่พยาบาลและแพทย์ ($\bar{X} = 3.50$) ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการรอตรวจจากแพทย์ ($\bar{X} = 3.48$) เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 3.47$) และการตอบข้อสงสัยแก่ท่านและญาติด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้านการจัดหา
ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการจัดหา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา	3.15	0.51	ปานกลาง
2. ความมีคุณภาพของเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา	3.49	0.60	ปานกลาง
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์	3.47	0.60	ปานกลาง
4. ความมีคุณภาพของวัสดุสิ้นเปลือง เช่น เข็มฉีดยา สำลี เป็นต้น	3.52	0.66	มาก
5. การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ	3.51	0.63	มาก
รวม	3.43	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้านการจัดหาของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และระดับปานกลาง 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความมีคุณภาพของวัสดุสิ้นเปลือง เช่น เข็มฉีดยา สำลี เป็นต้น ($\bar{X} = 3.52$) การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.51$) ความมีคุณภาพของเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา ($\bar{X} = 3.49$) ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ ($\bar{X} = 3.47$) และ ความมีคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา ($\bar{X} = 3.15$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีฐานข้อมูลออนไลน์	3.45	0.72	ปานกลาง
2. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยและมีมาตรฐาน เช่น เครื่อง X-ray เครื่องอัลตราซาวด์ เป็นต้น	3.46	0.69	ปานกลาง
3. บริการระบบสนับสนุนบริการสุขภาพทางอินเทอร์เน็ต	3.58	0.68	มาก
4. มีโทรทัศน์เพื่อให้สุศึกษาเกี่ยวกับความรู้เรื่องโรคต่างๆ ให้แก่ผู้ป่วยและญาติ	3.50	0.64	ปานกลาง
5. ระบบบริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	3.51	0.56	มาก
รวม	3.50	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และปานกลาง 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริการระบบสนับสนุนบริการสุขภาพทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.58$) ระบบบริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.51$) มีโทรทัศน์เพื่อให้สุศึกษาเกี่ยวกับความรู้เรื่อง โรคต่าง ๆ ให้แก่ผู้ป่วยและญาติ ($\bar{X} = 3.50$) มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยและมีมาตรฐาน เช่น เครื่อง X-ray เครื่องอัลตราซาวด์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.46$) และมีฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้านการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์	3.61	0.59	มาก
2. ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล	3.61	0.61	มาก
3. ท่านมั่นใจว่าการให้บริการของโรงพยาบาลมีคุณภาพสามารถรักษาอาการให้ทุเลาหรือหายได้	3.59	0.55	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการและตอบคำถามของท่าน	3.66	0.62	มาก
5. มีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) เพียงพอ	3.65	0.59	มาก
รวม	3.62	0.59	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้านการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการและตอบคำถามของท่าน ($\bar{X} = 3.66$) มีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) เพียงพอ ($\bar{X} = 3.65$) ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล ($\bar{X} = 3.61$) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ($\bar{X} = 3.61$) และท่านมั่นใจว่าการให้บริการของโรงพยาบาลมีคุณภาพสามารถรักษาอาการให้ทุเลาหรือหายได้ ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้าน
โครงสร้างสนับสนุนอื่น ๆ ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านโครงสร้างสนับสนุนอื่น ๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการติดต่อรับการรักษากับ โรงพยาบาล	3.44	0.54	ปานกลาง
2. ความสะดวกในการติดต่อด้านเอกสารกับ โรงพยาบาล	3.50	0.63	ปานกลาง
3. การประสานงานกับเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกมี ความเหมาะสม	3.49	0.59	ปานกลาง
4. การจัดกิจกรรมร่วมมือ ร่วมใจ ติดตามเยี่ยม และสอบถามพฤติกรรม การดูแลตนเองกับ ญาติ เพื่อนบ้าน	3.50	0.56	ปานกลาง
5. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.48	0.56	ปานกลาง
รวม	3.48	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนด้าน
โครงสร้างสนับสนุนอื่น ๆ ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถ
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความสะดวกในการติดต่อด้านเอกสารกับ
โรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.50$) การจัดกิจกรรมร่วมมือ ร่วมใจ ติดตามเยี่ยมและสอบถามพฤติกรรม การ
ดูแลตนเองกับญาติ เพื่อนบ้าน ($\bar{X} = 3.50$) การประสานงานกับเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกมีความ
เหมาะสม ($\bar{X} = 3.49$) ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.48$) และความสะดวกใน
การติดต่อรับการรักษากับ โรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของ
โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของ
โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.53	0.63	มาก
ด้านบริการทางการแพทย์	3.62	0.60	มาก
ด้านการพยาบาล	3.63	0.63	มาก
	3.59	0.62	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการ
ให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหา
น้อยได้ ดังนี้ ด้านการพยาบาล ($\bar{X} = 3.63$) ด้านบริการทางการแพทย์ ($\bar{X} = 3.62$) และด้านการ
อำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวก ของ
โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกเป็นระเบียบของพื้นทางเดินและ อาคารสถานที่	3.55	0.59	มาก
2. ความชัดเจนของเครื่องหมาย หรือป้ายบอกทิศทาง ไปยังสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาล	3.57	0.69	มาก
3. การสร้างช่องทางการให้คำปรึกษาในพื้นที่ผ่าน วิทยุ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.53	0.62	มาก
4. ความสะอาดและระบบระบายอากาศใน โรงพยาบาล	3.50	0.62	ปานกลาง
5. สถานที่จอดรถมีความเพียงพอและมีความปลอดภัย	3.51	0.60	มาก
รวม	3.53	0.63	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความชัดเจนของเครื่องหมาย หรือป้ายบอกทิศทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.57$) ความสะดวกเป็นระเบียบของพื้นที่ทางเดินและอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.55$) การสร้างช่องทางการให้คำปรึกษาในพื้นที่ผ่าน วิทยุ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.53$) สถานที่จอดรถมีความเพียงพอและมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.51$) และความสะอาดและระบบระบายอากาศในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านบริการทางการแพทย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความน่าเชื่อถือของการตรวจรักษาของแพทย์	3.62	0.62	มาก
2. แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาโรคที่สอดคล้องกับอาการของท่าน	3.64	0.62	มาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรค	3.62	0.60	มาก
4. แพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวินิจฉัยโรคเป็นอย่างดี	3.60	0.58	มาก
5. ความตรงต่อเวลาของแพทย์ในการออกตรวจรักษา	3.63	0.60	มาก
รวม	3.62	0.60	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการด้านบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาโรคที่สอดคล้องกับอาการของท่าน ($\bar{X} = 3.64$) ความตรงต่อเวลาของแพทย์ในการออกตรวจรักษา ($\bar{X} = 3.63$) ความน่าเชื่อถือของการตรวจรักษาของแพทย์ ($\bar{X} = 3.62$) ความเหมาะสมของระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรค ($\bar{X} = 3.62$) และแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวินิจฉัยโรคเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการพยาบาลของ
โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านการพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พยาบาลใส่ใจความต้องการ อำนวยความสะดวกและประสานงานให้แก่ท่านเป็นอย่างดี	3.59	0.61	มาก
2. พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาลเช่น การเจาะเลือด วัดความดัน	3.61	0.59	มาก
3. พยาบาลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริการที่ให้เป็นอย่างดี	3.65	0.64	มาก
4. ความชำนาญของพยาบาลในการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค	3.70	0.69	มาก
5. คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ท่านได้รับจากพยาบาล	3.63	0.62	มาก
รวม	3.63	0.63	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ ด้านการพยาบาลของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความชำนาญของพยาบาลในการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค ($\bar{X} = 3.70$) พยาบาลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริการที่ให้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.65$) คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ท่านได้รับจากพยาบาล ($\bar{X} = 3.63$) พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาลเช่น การเจาะเลือด วัดความดัน ($\bar{X} = 3.61$) พยาบาลใส่ใจความต้องการ อำนวยความสะดวกและประสานงานให้แก่ท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

	X_1	Y_1	Y_2	Y_3
X_1	1			
Y_1	.323*	1		
Y_2	.299*	.213*	1	
Y_3	.817*	.272*	.125*	1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ระหว่าง .125 ถึง .817 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำถึงมีความสัมพันธ์ทางบวกสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้ดังนี้ กลยุทธ์การแข่งขัน กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกสูง ($r = .817$) กลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยการ มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r = .323$) กลยุทธ์การแข่งขัน กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบริการทางการแพทย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r = .299$)

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมภายในห้วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมภายในห้วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

	X ₂	Y ₁	Y ₂	Y ₃
X ₂	1			
Y ₁	.473*	1		
Y ₂	.398*	.213*	1	
Y ₃	.390*	.272*	.125*	1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการทำกิจกรรมภายในห้วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ระหว่าง .125 ถึง .473 มีความสัมพันธ์ทางบวกค่าถึงมีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสามารถเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากสูงสุด ไปหาค่าต่ำสุดได้ดังนี้ การทำกิจกรรมภายในห้วงโซ่คุณค่ากับผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลาง ($r = .473$) การทำกิจกรรมภายในห้วงโซ่คุณค่ากับผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบริการทางการแพทย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r = .398$) การทำกิจกรรมภายในห้วงโซ่คุณค่ากับผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r = .390$)

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

	X ₁	X ₂	Y
X ₁	1		
X ₂	.410*	1	
Y	.499*	.487*	1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากสูงสุดไปหาต่ำสุดได้ดังนี้ กลยุทธ์การแข่งขันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลาง ($r = .499$) และการทำกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลาง ($r = .487$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY