

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณานัยสำคัญแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป

ลำดับขั้นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และเสนอเป็น 3 ส่วนในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายได้ตาราง ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทงานบริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภทงานบริการ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้จำนวนและร้อยละในตารางที่ 2 ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประเภทงานบริการผู้ป่วยนอก		
1. ตรวจโรคทั่วไป	191	48.1
2. ทันตกรรม	46	11.6
3. อุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	120	30.2
4. คลินิกพิเศษ	17	4.3
5. ศูนย์สุขภาพชุมชน	15	3.8
6. แพทย์แผนไทย	8	2.0
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัยอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อยดังนี้ งานตรวจโรคทั่วไปจำนวน 192 คนคิดเป็นร้อยละ 48.1 งานอุบัติเหตุและ ฉุกเฉินจำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ 30.2 งานทันตกรรม จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ลำดับสุดท้าย คือ งานคลินิกพิเศษจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

งานศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และงานแพทย์แผนไทย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดังในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวม

คุณภาพบริการ	ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.51	0.46	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	3.55	0.52	มาก
3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	3.59	0.57	มาก
4. ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.47	0.57	ปานกลาง
5. ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	3.62	0.55	มาก
รวม	3.55	0.41	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.62$) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.55$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.51$) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
โพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. บริเวณที่ตั้งห้องบัตรหาง่ายมองเห็นชัดเจน	3.54	0.85	มาก
2. มีเก้าอี้สำหรับนั่งขณะรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.41	0.85	ปานกลาง
3. มีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ	3.46	0.80	ปานกลาง
4. ห้องตรวจแต่ละห้องมีป้ายบอกชัดเจน	3.42	0.83	ปานกลาง
5. มีความยุติธรรมในการเรียกตรวจตามลำดับก่อนหลัง	3.43	0.81	ปานกลาง
6. ใบนัดที่ได้รับสามารถอ่านและทำความเข้าใจง่าย	3.51	0.74	มาก
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดด้วยชุดแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม	3.66	0.82	มาก
8. ห้องตรวจมีความสะอาดและมีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ	3.45	0.74	ปานกลาง
9. บริเวณที่รอรับยามีป้ายบอกช่องรับยาที่ชัดเจน	3.47	0.85	ปานกลาง
10. มีเก้าอี้สำหรับนั่งขณะรอรับยาอย่างเพียงพอ	3.48	0.76	ปานกลาง
11. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ	3.45	0.79	ปานกลาง
12. ห้องน้ำได้รับการดูแลความสะอาด	3.39	0.78	ปานกลาง
13. ลานจอดรถมีเพียงพอกับผู้รับบริการ	3.77	0.77	มาก
14. อาคารสถานที่โรงพยาบาลได้รับการรักษาความสะอาด	3.63	0.92	มาก
15. สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลเป็นระเบียบสวยงาม	3.63	0.76	มาก
รวม	3.51	0.46	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่คิดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 3.70$) การเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.56$) ให้บริการตรงกับที่ได้แจ้งไว้กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.62$) โรงพยาบาลมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.56$) แพทย์ออกตรวจ ตรงตามวันและเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.55$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ โรงพยาบาลมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงดี ($\bar{X} = 3.53$) เวลาในการรอรับยาจากห้องยามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.51$) มีเอกสารกำกับการใช้ยาอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 3.47$) ระยะเวลาในการรอในแต่ละจุดที่ให้บริการไม่เกินเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายชื่อ
ด้านการตอบสนองในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.69	0.87	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและบริการด้วยความเต็มใจ	3.51	0.84	มาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	3.51	0.90	มาก
4. แพทย์มีความกระตือรือร้นที่จะตรวจรักษา ท่าน	3.64	0.90	มาก
5. การได้รับคำชี้แจงจากพยาบาลเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับใบนัด	3.52	0.93	มาก
6. การได้รับคำชี้แจงจากแพทย์ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษา	3.72	0.72	มาก
7. การได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองระหว่างการรักษาและการใช้ยา	3.58	0.93	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ
	ของผู้รับบริการ		
	\bar{X}	S.D.	
8. ท่านรู้สึกถึงความเป็นมิตรและอบอุ่นใจเมื่อมาถึงโรงพยาบาล	3.61	0.77	มาก
รวม	3.60	0.57	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านการตอบสนองในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การได้รับคำชี้แจงจากแพทย์เมื่อมีข้อสงสัย เกี่ยวกับการรักษา ($\bar{X} = 3.72$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.69$) แพทย์มีความกระตือรือร้นที่จะตรวจรักษาท่าน ($\bar{X} = 3.64$) ท่านรู้สึกถึงความ เป็นมิตรและอบอุ่นใจเมื่อมาถึง โรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.61$) การได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองระหว่างการรักษาและการใช้ยา ($\bar{X} = 3.58$) การได้รับคำชี้แจงจากพยาบาลเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับใบนัด ($\bar{X} = 3.52$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.51$) และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและบริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกรายข้อ
ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ทำบัตร ค้นบัตร และส่งบัตรของท่านไปยังห้องตรวจได้ไม่ผิดพลาด	3.57	0.80	มาก
2. ท่านรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในการบริการ	3.40	0.71	ปานกลาง
3. ความเชื่อมั่นที่ได้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ	3.39	0.80	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกปลอดภัย เมื่ออยู่ในความดูแลของแพทย์	3.42	0.81	ปานกลาง
5. พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับโรคและการปฏิบัติตนให้เข้าใจ	3.53	0.80	มาก
6. การคิดค่าบริการและการเก็บเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.53	0.74	มาก
รวม	3.47	0.57	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ทำบัตรค้นบัตร และส่งบัตรของท่านไปยังห้องตรวจได้ไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 3.57$) พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับโรคและการปฏิบัติตนให้เข้าใจ ($\bar{X} = 3.53$) และการคิดค่าบริการและการเก็บเงินเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.53$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกปลอดภัย เมื่ออยู่ในความดูแลของแพทย์ ($\bar{X} = 3.42$) ท่านรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในการบริการ ($\bar{X} = 3.40$) และความเชื่อมั่นที่ได้รับบริการทางห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายชื่อ
ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ

ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีกริยาและวาทะที่สุภาพ	3.62	0.73	มาก
2. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากแพทย์ และ พยาบาล	3.69	0.87	มาก
3. ท่านได้รับความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ ในความเจ็บป่วยจากแพทย์ พยาบาล	3.63	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับท่าน	3.56	0.86	มาก
รวม	3.62	0.55	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านการเข้าถึงความรู้สึก
ของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อจำแนกรายชื่อพบว่า มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่
จากแพทย์และ พยาบาล ($\bar{X} = 3.69$) ท่านได้รับความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจในความ
เจ็บป่วยจากแพทย์ พยาบาล ($\bar{X} = 3.63$) เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีกริยาและวาทะที่สุภาพ ($\bar{X} = 3.62$)
และเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับท่าน ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพ
บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคายของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยจำแนกประเภทงานบริการโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแตกต่าง F -test (One - way
ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย
จำแนกประเภทงานบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	18.08	5	3.62	29.23	0.00*
ภายในกลุ่ม	48.49	392	0.12		
รวม	66.56	397			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภทงานบริการโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบจำแนกตามประเภทงานบริการดังตารางที่ 10

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภทงานบริการเป็นรายคู่โดยรวมพบว่า กลุ่มผู้รับบริการแต่ละประเภทงานบริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 10 คู่ ผลการเปรียบเทียบเรียงลำดับความแตกต่างความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการตรวจโรคทั่วไป พบว่ามากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการทันตกรรมพบว่ามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ

และการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุฉุกเฉิน พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนก ประเภทงานบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม		ประเภทงานบริการ					
		ตรวจโรคทั่วไป	ทันตกรรม	อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	คลินิกพิเศษ	ศูนย์สุขภาพชุมชน	แพทย์แผนไทย
ประเภทงานบริการ	\bar{X}	3.75	3.38	3.25	3.03	3.78	2.92
1. ตรวจโรคทั่วไป	3.75	-	0.37*	0.50*	0.72*	-0.03	0.83*
2. ทันตกรรม	3.38		-	0.13	0.35*	-0.40*	0.46*
3. อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	3.25			-	0.23*	-0.53*	0.33*
4. คลินิกพิเศษ	3.03				-	-0.75*	0.11
5. ศูนย์สุขภาพชุมชน	3.78					-	0.86*
6. แพทย์แผนไทย	2.92						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 12 คู่ เรียงลำดับความแตกต่างของความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มตรวจโรคทั่วไปพบว่า มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการทันตกรรมพบว่ามากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉินพบว่ามากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภทงานบริการเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้		ประเภทงานบริการ					
		ตรวจโรคทั่วไป	ทันตกรรม	อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	คลินิกพิเศษ	ศูนย์สุขภาพชุมชน	แพทย์แผนไทย
ประเภทงานบริการ	\bar{X}	3.79	3.42	3.31	3.10	3.63	3.13
1. ตรวจโรคทั่วไป	3.79	-	0.38*	0.48*	0.70*	0.15	0.67*
2. ทันตกรรม	3.42		-	0.11	0.32*	-0.22	0.29
3. อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	3.31			-	0.21	-0.33*	0.18
4. คลินิกพิเศษ	3.10				-	-0.54*	-0.03
5. ศูนย์สุขภาพชุมชน	3.63					-	0.51*
6. แพทย์แผนไทย	3.13						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 8 คู่ เรียงลำดับความแตกต่างของความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการตรวจโรคทั่วไปพบว่ามากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทยและมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

และการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการทันตกรรมพบว่ามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคายจำแนกประเภทงานบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการตอบสนองในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองในการให้บริการ		ประเภทงานบริการ					
		ตรวจโรคทั่วไป	ทันตกรรม	อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	คลินิกพิเศษ	ศูนย์สุขภาพชุมชน	แพทย์แผนไทย
ประเภทงานบริการ	\bar{X}	3.81	3.45	3.41	3.13	3.64	3.25
1. ตรวจโรคทั่วไป	3.81	-	0.36*	0.40*	0.68*	0.16	0.56*
2. ทันตกรรม	3.45		-	0.04	0.32*	-0.20	0.20
3. อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	3.41			-	0.28*	-0.23	0.16
4. คลินิกพิเศษ	3.13				-	-0.52*	-0.13
5. ศูนย์สุขภาพชุมชน	3.64					-	-0.40
6. แพทย์แผนไทย	3.25						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านการตอบสนองในการให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 7 คู่ เรียงลำดับความแตกต่างของความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการตรวจโรคทั่วไป พบว่า มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการทันตกรรมพบว่ามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษและ

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุฉุกเฉินพบว่ามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ

ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคายจำแนก

ประเภทงานบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ		ประเภทงานบริการ					
		ตรวจโรคทั่วไป	ทันตกรรม	อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	คลินิกพิเศษ	ศูนย์สุขภาพชุมชน	แพทย์แผนไทย
ประเภทงานบริการ	\bar{X}	3.60	3.29	3.38	3.17	3.46	3.58
1. ตรวจโรคทั่วไป	3.60	-	0.31*	0.21*	0.43*	0.14	0.01
2. ทันตกรรม	3.29		-	-0.10	0.12	-0.17	-0.29
3. อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	3.38			-	0.22	-0.07	-0.20
4. คลินิกพิเศษ	3.17				-	-0.29	-0.42
5. ศูนย์สุขภาพชุมชน	3.46					-	-0.13
6. แพทย์แผนไทย	3.58						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านความเชื่อมั่นแก่

ผู้รับบริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ เรียงลำดับความแตกต่างของความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการตรวจโรคทั่วไป พบว่า มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุฉุกเฉิน ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคายจำแนกประเภทงานบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ

ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ		ประเภทงานบริการ					
		ตรวจโรคทั่วไป	ทันตกรรม	อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	คลินิกพิเศษ	ศูนย์สุขภาพชุมชน	แพทย์แผนไทย
ประเภทงานบริการ	\bar{X}	3.85	3.50	3.39	3.29	3.63	3.13
1. ตรวจโรคทั่วไป	3.85	-	0.35*	0.46*	0.56*	0.22	0.73*
2. ทันตกรรม	3.50		-	0.11	0.21	-0.13	0.38
3. อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	3.39			-	0.10	-0.24	0.27
4. คลินิกพิเศษ	3.29				-	-0.34	0.17
5. ศูนย์สุขภาพชุมชน	3.63					-	0.51*
6. แพทย์แผนไทย	3.13						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ เรียงลำดับความแตกต่างของความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการตรวจโรคทั่วไป พบว่า มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุฉุกเฉิน และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ความถี่และพรรณนาความดังในตารางที่ 17 ถึงตารางที่ 23

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	
1.1 ห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด	43
1.2 ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	27
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	
2.1 ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด	25
2.2 ควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา	23
3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	16
3.2 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	14
4. ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	
4.1 ผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ	52
4.2 มีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการ	49
5. ด้านการเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ	
5.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตร	12
5.2 เจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ	9

จากตารางที่ 17 พบว่าข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวม เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยความถี่เท่ากับ 52 และมีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการความถี่เท่ากับ 49 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาดความถี่เท่ากับ 43 และควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอความถี่เท่ากับ 27 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนดความถี่เท่ากับ 25 และควรมีเอกสารประกอบการใช้ยาความถี่เท่ากับ 23 ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจความถี่เท่ากับ 16 และควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นความถี่เท่ากับ 14 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรความถี่เท่ากับ 12 และเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพความถี่เท่ากับ 9 ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ

ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย
ในงานบริการตรวจโรคทั่วไปจำแนกรายด้าน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	
1.1 ห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด	21
1.2 ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	13
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	
2.1 ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด	12
2.2 ควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา	11
3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	8
3.2 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	7
4. ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	
4.1 ผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ	25
4.2 มีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการ	24
5. ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	
5.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตร	6
5.2 เจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ	4

จากตารางที่ 18 พบว่าข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการตรวจโรคทั่วไป จำแนก รายด้าน เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการความถี่เท่ากับ 25 และมีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการความถี่เท่ากับ 24 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาดความถี่เท่ากับ 21 และควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอความถี่เท่ากับ 13 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนดความถี่เท่ากับ 12 และควรมีเอกสารประกอบการใช้ยาความถี่เท่ากับ 11 ด้านการตอบสนองในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจความถี่เท่ากับ 8 และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นความถี่เท่ากับ 7 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรความถี่เท่ากับ 6 และเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพความถี่เท่ากับ 4



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
ในงานบริการทันตกรรมจำแนกรายด้าน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	
1.1 ห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด	5
1.2 ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	3
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	
2.1 ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด	3
2.2 ควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา	3
3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	2
3.2 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	2
4. ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	
4.1 ผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ	6
4.2 มีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	6
5. ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	
5.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตร	1
5.2 เจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ	1

จากตารางที่ 19 พบว่าข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการทันตกรรม จำแนกราย
ด้าน เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการควร
ได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการความถี่เท่ากับ 6 และมีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่
เพียงพอแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการความถี่เท่ากับ 6 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำ
ควรมีอย่างเพียงพอและสะอาดความถี่เท่ากับ 5 และควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ
ความถี่เท่ากับ 3 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด
ความถี่เท่ากับ 3 และควรมีเอกสารประกอบการใช้ยาความถี่เท่ากับ 3 ด้านการตอบสนองใน
การให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจความถี่เท่ากับ 2 และเจ้าหน้าที่ควร

ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นความดีเท่ากับ 2 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรความดีเท่ากับ 1 และเจ้าหน้าที่ห้องบัตร
ควรใช้วาจาสุภาพความดีเท่ากับ 1

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย
ในงานบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉินจำแนกรายด้าน

ข้อเสนอแนะ	ความดี
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	
1.1 ห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด	13
1.2 ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	8
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	
2.1 ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด	8
2.2 ควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา	7
3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	5
3.2 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	4
4. ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	
4.1 ผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ	16
4.2 มีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการ	15
5. ด้านการเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ	
5.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตร	4
5.2 เจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ	3

จากตารางที่ 20 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการอุบัติเหตุฉุกเฉินจำแนก
รายด้านเรียงลำดับความดีจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการ
ควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการความดีเท่ากับ 16 และมีแพทย์ตรวจรักษา
โรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการความดีเท่ากับ 15 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
ห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาดความดีเท่ากับ 13 และควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ

ที่เพียงพอความถี่เท่ากับ 8 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนดความถี่เท่ากับ 8 และควรมีเอกสารประกอบการใช้ยาความถี่เท่ากับ 7 ด้านการตอบสนองในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจความถี่เท่ากับ 5 และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นความถี่เท่ากับ 4 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรความถี่เท่ากับ 4 และเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพความถี่เท่ากับ 3

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
ในงานบริการคลินิกพิเศษจำแนกรายด้าน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	
1.1 ห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด	2
1.2 ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	
2.1 ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด	1
2.2 ควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา	1
3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	1
3.2 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	1
4. ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	
4.1 ผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ	2
4.2 มีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการ	2
5. ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	
5.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตร	1
5.2 เจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ	1

จากตารางที่ 21 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการคลินิกพิเศษจำแนกรายด้าน เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการควร

ได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการความถี่เท่ากับ 2 และมีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการความถี่เท่ากับ 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาดความถี่เท่ากับ 2 และควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอความถี่เท่ากับ 1 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนดความถี่เท่ากับ 1 และ ควรมีเอกสารประกอบการใช้ยาความถี่เท่ากับ 1 ด้านการตอบสนองในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจความถี่เท่ากับ 1 และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นความถี่เท่ากับ 1 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรความถี่เท่ากับ 1 และเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพความถี่เท่ากับ 1

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
ในงานบริการศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลจำแนกรายด้าน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	
1.1 ห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด	1
1.2 ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	
2.1 ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด	1
2.2 ควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา	1
3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	-
4. ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	
4.1 ผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ	2
4.2 มีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการ	2
5. ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	-

จากตารางที่ 22 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการศูนย์สุขภาพชุมชนจำแนกรายด้านพบข้อเสนอแนะ 3 ด้าน เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการความถี่

เท่ากับ 2 และมีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการความดีเท่ากับ 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาดความดีเท่ากับ 2 และควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอความดีเท่ากับ 1 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการ รอนานเกินเวลาที่กำหนดความดีเท่ากับ 1 และควรมีเอกสารประกอบการใช้ยาความดีเท่ากับ 1

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
ในงานบริการแพทย์แผนไทยจําแนกรายคําน

ข้อเสนอแนะ	ความดี
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	
1.1 ห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด	1
1.2 ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	
2.1 ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด	-
2.2 ควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา	-
3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	-
4. ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	
4.1 ผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ	1
4.2 มีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการ	1
5. ด้านการเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ	-

จากตารางที่ 23 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการแพทย์แผนไทยจําแนกรายคํานพบข้อเสนอแนะ 2 ด้าน เรียงลำดับความดีจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการความดีเท่ากับ 2 และมีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการความดีเท่ากับ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาดความดีเท่ากับ 1 และควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอความดีเท่ากับ 1