

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การศึกษาส่วนประสมตลาดบริการที่มีกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีในครั้งนี้ ผู้ศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
%	แทน	ร้อยละ (Percentage)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation)
r_{xy}	แทน	ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล
X	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการโดยรวม
X_1	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์
X_2	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการด้านราคา
X_3	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
X_4	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด
X_5	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการด้านพนักงาน
X_6	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ
X_7	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
Y	แทน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล
Y_1	แทน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

Y_2	แทน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
Y_3	แทน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
Y_4	แทน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ด้านการให้ความมั่นใจ
Y_5	แทน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ด้านการเอาใจใส่

ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับ
บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของ
กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลไชยวาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการ
รักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาด
บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน
อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาส่วนประสมตลาดบริการที่มี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาล
ไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ปรากฏผลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับ
บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปในกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ การ
รักษาพยาบาลโรงพยาบาลไชยวาน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการการรักษาพยาบาล
โรงพยาบาลไชยวาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	179	45.2
1.2 หญิง	217	54.8
รวม	396	100.0
2. อายุ		
1.1 ต่ำกว่า 25 ปี	61	15.4
1.2 25 - 35 ปี	87	22.0
1.3 36 - 45 ปี	175	44.2
1.4 46 - 55 ปี	48	12.1
1.5 56 ปีขึ้นไป	25	6.3
รวม	396	100.0
3. สถานภาพการสมรส		
3.1 โสด	135	34.1
3.2 สมรส	250	63.1
3.3 หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	11	2.8
รวม	396	100.0
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	127	32.1
4.2 มัธยมศึกษา/ปวช.	108	27.3
4.3 อนุปริญญา/ปวส.	95	24.0
4.4 ปริญญาตรี	62	15.7
4.5 สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
รวม	396	100.0

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	51	12.9
5.2 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	30	7.6
5.3 พนักงานบริษัท	40	10.1
5.4 รับจ้างทั่วไป	157	39.6
5.5 นักเรียน/นักศึกษา	82	20.7
5.6 ไม่ประกอบอาชีพ	36	9.1
รวม	396	100.0
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 น้อยกว่า 5,000 บาท	173	43.7
6.2 5,001-10,000 บาท	106	26.8
6.3 10,001-15,000 บาท	64	16.2
6.4 15,001-20,000 บาท	46	11.6
6.5 มากกว่า 20,000 บาท	7	1.8
รวม	396	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน ส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 อายุ 25 - 35 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 สถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลไชยวาน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ระดับการศึกษาของกลุ่ม ตัวอย่างผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 108 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.3 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลไชยวาน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือนักเรียนนักศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของ
กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการการรักษายาบาลโรงพยาบาลไชยวาน

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสม
ตลาดบริการของผู้รับบริการการรักษายาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสม
ตลาดบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ โรงพยาบาลไชยวาน

ส่วนประสมตลาดบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (X₁)			
1.1 การให้บริการการตรวจรักษายาบาล	3.92	1.02	มาก
1.2 การให้บริการด้านบริการของพยาบาล	3.98	0.95	มาก
1.3 การให้บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด ปัสสาวะและ วิเคราะห์ผล	4.01	0.89	มาก
1.4 การให้บริการและคำแนะนำของเภสัชกร เกี่ยวกับยา และการใช้ยา	3.98	0.91	มาก
1.5 ความครบถ้วนของเครื่องและอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.47	0.67	มาก
รวม	4.07	0.85	มาก
2. ด้านราคา (X₂)			
2.1 ค่าบริการการตรวจรักษา	4.34	0.77	มาก
2.2 ค่ายา	4.34	0.77	มาก
2.3 ค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด ปัสสาวะและ วิเคราะห์ผล	4.31	0.81	มาก
2.4 ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน บริษัทประกันชีวิต	4.33	0.77	มาก
2.5 ค่าบริหารห้องพิเศษ	4.32	0.77	มาก
รวม	4.34	0.77	มาก

ส่วนประสมตลาดบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3)			
3.1 ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.01	1.04	มาก
3.2 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.05	1.01	มาก
3.3 อาคารสถานที่ห้องตรวจรักษาโรคสะอาด	4.08	1.01	มาก
3.4 มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	4.09	1.01	มาก
3.5 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.09	1.01	มาก
รวม	4.06	1.00	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)			
4.1 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายข่าว	3.89	0.63	มาก
4.2 การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่แก่ชุมชน	3.97	0.57	มาก
4.3 การจัดอบรมให้ความรู้ทางวิชาการแก่ชุมชน	3.86	0.96	มาก
4.4 การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน	3.86	0.96	มาก
4.5 การออกเยี่ยมติดตามผู้ป่วย	3.86	0.96	มาก
รวม	3.89	0.74	มาก
5. ด้านพนักงาน (X_5)			
5.1 บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการ ตรวจรักษา	4.10	0.57	มาก
5.2 ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้บริการการตรวจ รักษา	4.05	0.85	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.04	0.85	มาก
5.4 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อธิบายดีมีกิจกรรมรยาท	3.86	1.10	มาก
5.5 การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.86	1.10	มาก
รวม	3.98	0.86	มาก

ส่วนประสมตลาดบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
6. ด้านกระบวนการบริการ (X_6)			
6.1 ขั้นตอนในการให้บริการตรวจรักษาโรค	4.40	0.78	มาก
6.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการรอ การตรวจรักษาโรค	4.31	0.95	มาก
6.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยาและคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	4.30	0.99	มาก
6.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	4.41	0.79	มาก
6.5 การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล	4.39	0.82	มาก
รวม	4.36	0.85	มาก
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X_7)			
7.1 อาคารและสถานที่ที่มีการตกแต่งที่ดี สะอาด ถูกสุขลักษณะ	4.54	0.91	มากที่สุด
7.2 มีสถานที่พักผ่อนและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	4.54	0.91	มากที่สุด
7.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและ เพียงพอ	4.38	0.86	มาก
7.4 มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงทางเดินที่อ่านง่ายและ ชัดเจน	4.31	0.96	มาก
7.5 ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	4.31	0.96	มาก
รวม	4.41	0.88	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลขอโรงพยาบาลไชยวาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลไชยวาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 4.36$) ด้านราคา ($\bar{X} = 4.34$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.06$) ด้านพนักงาน ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.89$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
รักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความพึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ โรงพยาบาลไชยวาน ผล
แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพ
การให้บริการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลไชยวาน

คุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Y_1)			
1.1 บริเวณที่ให้บริการการตรวจรักษาสะอาด	4.31	1.00	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่รับบริการมีจำนวนเพียงพอ	4.02	0.74	มาก
1.3 มีป้ายแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ	4.03	0.73	มาก
1.4 มีจุดที่ให้บริการแต่ละจุดที่ชัดเจน เช่น ห้องชั้นสูตร ห้องทันตกรรม	4.03	0.73	มาก
1.5 เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.03	0.73	มาก
รวม	4.07	0.75	มาก
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2)			
2.1 การให้บริการรักษาพยาบาลตรงกับอาการเจ็บป่วยของ ผู้รับบริการ	4.78	0.55	มากที่สุด
2.2 ไม่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการการรักษาพยาบาล	4.76	0.60	มากที่สุด
2.3 การให้บริการรักษาพยาบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.44	0.80	มาก
2.4 การให้บริการมีความสม่ำเสมอทุกครั้ง	4.44	0.80	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องต่ออาการเจ็บป่วยของ ผู้รับบริการ	4.83	0.50	มากที่สุด
รวม	4.65	0.60	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3)			
3.1 การให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ	4.78	0.59	มากที่สุด
3.2 สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.53	มากที่สุด
3.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.46	0.74	มาก
3.4 รับฟังและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามเกี่ยวกับ อาการเจ็บป่วย	4.36	0.95	มาก
3.5 ให้บริการได้อย่างทันท่วงทีและได้รับความสะดวกใน การรับบริการ	4.19	0.89	มาก
รวม	4.51	0.68	มากที่สุด
4. การให้ความมั่นใจ (Y_4)			
4.1 ท่านมั่นใจว่าผู้อื่นไม่สามารถรับรู้อาการเจ็บป่วย ของท่าน	4.37	0.60	มาก
4.2 ท่านมั่นใจว่าการบริการรักษาพยาบาลให้กับท่าน ได้อย่างถูกต้อง	4.37	0.68	มาก
4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีอย่าง สม่ำเสมอ	4.36	0.64	มาก
4.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามให้แก่ ท่าน	4.71	0.62	มากที่สุด
4.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการรักษามีทักษะมีความเชี่ยวชาญใน การรักษา	4.35	0.70	มาก
รวม	4.43	0.60	มาก
5. การเอาใจใส่ (Y_5)			
5.1 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีแก่ท่าน	4.42	0.65	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และห่วงใยเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย ของท่าน	4.39	0.76	มาก

คุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5.3 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและความเร่งด่วนในการรับบริการของท่าน	4.47	0.58	มาก
5.4 เจ้าหน้าที่สอบถามอาการเจ็บป่วย วิธีการปฏิบัติตนเมื่อเจ็บป่วยและคำแนะนำที่ดีแก่ท่าน	4.46	0.59	มาก
รวม	4.43	0.62	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวานมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลไชยวานมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 4.65$) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.51$) ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.43$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.07$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องต่ออาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือข้อ 3.2 สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.80$) และข้อ 2.1 การให้บริการรักษาพยาบาลตรงกับอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการการรักษาพยาบาล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับข้อ 3.1 การให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) นอกนั้นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ ข้อ 5.3 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและความเร่งด่วนในการรับบริการของท่าน ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมาคือ ข้อ 3.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้อ 5.4 เจ้าหน้าที่สอบถามอาการเจ็บป่วย วิธีการปฏิบัติตนเมื่อเจ็บป่วยและคำแนะนำที่ดีแก่ท่าน ($\bar{X} = 4.46$) และข้อ 2.3 การให้บริการรักษาพยาบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับข้อ 2.4 การให้บริการมีความสม่ำเสมอทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.44$)

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาด
บริการกับคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน
จังหวัดอุดรธานี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
เป็นการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของ
โรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวมว่ามี
ความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด ผลแสดงดังตารางที่ 5



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาล
ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุตรธานี

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
X1	1.000													
X2	0.877**	1.000												
X3	0.862**	0.880**	1.000											
X4	0.922**	0.843**	0.817**	1.000										
X5	0.786**	0.795**	0.895**	0.804**	1.000									
X6	0.860**	0.847**	0.764**	0.890**	0.762**	1.000								
X7	0.828**	0.833**	0.735**	0.857**	0.731**	0.964**	1.000							
X	0.945**	0.936**	0.922**	0.942**	0.893**	0.936**	0.915**	1.000						
Y1	0.796**	0.770**	0.718**	0.842**	0.819**	0.874**	0.883**	0.877**	1.000					
Y2	0.723**	0.738**	0.683**	0.774**	0.755**	0.899**	0.880**	0.840**	0.862**	1.000				
Y3	0.804**	0.820**	0.779**	0.849**	0.827**	0.940**	0.924**	0.915**	0.907**	0.957**	1.000			
Y4	0.839**	0.818**	0.792**	0.835**	0.787**	0.832**	0.795**	0.878**	0.825**	0.856**	0.887**	1.000		
Y5	0.800**	0.830**	0.790**	0.795**	0.785**	0.786**	0.705**	0.846**	0.755**	0.782**	0.831**	0.927**	1.000	
Y	0.842**	0.844**	0.798**	0.871**	0.846**	0.922**	0.893**	0.926**	0.930**	0.946**	0.974**	0.951**	0.907**	1.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ของผู้รับบริการโรงพยาบาลไชยวาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อยู่ในช่วง 0.705 - 0.974 โดยผลรวมของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการ (X) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.926

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการโดยรวม (X) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวานเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดลงมา ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการโดยรวม (X) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.915

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการโดยรวม (X) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการให้ความมั่นใจ (Y_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.878

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการโดยรวม (X) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Y_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.877

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการโดยรวม (X) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวานด้านการเอาใจใส่ (Y_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.846 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการโดยรวม (X) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.840

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการ จำแนกรายด้านกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวานเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ส่วนประสมตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.842

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวานเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสูดลงมา ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการให้ความมั่นใจ (Y_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.839

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.804

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการเอาใจใส่ (Y_5) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.800

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Y_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.796

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.723 ส่วนประสมตลาดบริการด้านราคา (X_2) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.844

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านราคา (X_2) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวานเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสูดลงมา ดังนี้

ส่วนประสมตลาดบริการด้านพนักงาน (X_5) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.846

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านพนักงาน (X_5) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวานเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดลงมา ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านพนักงาน (X_5) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.827

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านพนักงาน (X_5) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Y_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.819

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านพนักงาน (X_5) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการให้ความมั่นใจ (Y_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.787

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านพนักงาน (X_5) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการเอาใจใส่ (Y_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.785

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านพนักงาน (X_5) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.755

ส่วนประสมตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ (X_6) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.922

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ (X_6) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวานเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดลงมา ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ (X_6) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.940

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ (X_6) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.899

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ (X_6) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Y_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.874

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ (X_6) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการให้ความมั่นใจ (Y_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.832

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ (X_6) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการเอาใจใส่ (Y_5) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.786

ส่วนประสมตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X_7) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.893

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X_7) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวานเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดลงมา ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X_7) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.924

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X_7) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Y_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.883

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X_7) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.880

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X_7) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการให้ความมั่นใจ (Y_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.795

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนประสมตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X_7) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ด้านการเอาใจใส่ (Y_5) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.705



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY