

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน
MS	แทน	ความแปรปรวน
*p	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**p	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***p	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 สภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ใช้สถิติวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่สองตัวขึ้นไปว่ามีความเกี่ยวข้องกันหรือไม่ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (n = 399)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	172	43.1
หญิง	227	56.9
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.1
20 – 30 ปี	85	21.4
31 – 40 ปี	97	24.2
41 – 50 ปี	114	28.6
สูงกว่า 50 ปี	83	20.7
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	146	36.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	73	18.4
ปวส./ อนุปริญญา	113	28.3

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 399)	ร้อยละ
ปริญญาตรี / เทียบเท่า	62	15.6
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
อาชีพ		
นักศึกษา / นักเรียน	71	17.9
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	66	16.5
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	81	20.4
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	81	20.2
อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร	100	25.0
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	270	67.6
10,001 – 20,000 บาท	57	14.3
20,001 – 30,000 บาท	65	16.3
สูงกว่า 30,000 บาท	7	1.8

จากตาราง 2 แสดงข้อมูลผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.9 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.7 อาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 25.0 รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.6

ตอนที่ 2 สภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี

ตาราง 3 สภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัด
สิงห์บุรี

สถานภาพ	จำนวน (n = 399)	ร้อยละ
1. ความถี่ในการเข้ารับบริการ		
1-3 ครั้งต่อเดือน	344	86.22
4-6 ครั้งต่อเดือน	49	12.28
มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน	6	1.50
2. ลักษณะของบริการที่เข้ารับบริการ		
เจ็บป่วยเล็กน้อย	331	82.96
การรักษาต่อเนื่องจาก ร.พ.รัฐ	38	9.52
การเข้าพบบุคลากรจากทาง ร.พ.	30	7.52
3. ความต่อเนื่องของการใช้บริการ		
ทุกครั้งที่ป่วย	132	33.08
บางครั้ง	195	48.87
นานๆ ครั้ง	72	18.05
4. ผลที่ได้จากการเข้ารับบริการ		
หายป่วย	71	17.79
อาการดีขึ้น	243	60.90
เจ้าหน้าที่นัดตรวจอาการอีกครั้ง	56	14.04
ไม่หายป่วย	29	7.27

จากตาราง 3 สภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี พบว่าความถี่ในการเข้ารับบริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ
86.22 ลักษณะของบริการที่เข้ารับบริการคือเจ็บป่วยเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 82.96 ความ
ต่อเนื่องของการใช้บริการคือบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.87 ผลที่ได้จากการเข้ารับบริการส่วน
ใหญ่อาการดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 60.90

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี

ตาราง 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย	4.77	0.49	มากที่สุด
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่สวยงามและน่าสนใจ	4.53	0.55	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการต้องมีลักษณะท่าทางคล่องแคล่วว่องไว	4.37	0.58	มาก
4. เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการบริการที่ดูดีและน่าสนใจ	4.26	0.62	มาก
5. อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เช่น อาคารสถานที่ที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม ที่นั่งรอรับบริการ สะอาดและพอเพียง	4.00	0.63	มาก
6. อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	3.91	0.65	มาก
7. เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์มีมาตรฐานและพร้อมที่จะปฏิบัติการ	4.05	0.73	มาก
8. บุคลากรที่ให้บริการแต่งตัวสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดีกิริยาวาจาสุภาพ อ่อนโยน ทำงานด้วยความคล่องแคล่วว่องไว	4.01	0.70	มาก
รวม	4.24	0.45	มาก

จากตาราง 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.49) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่สวยงามและน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ผู้ให้บริการต้องมีลักษณะท่าทางคล่องแคล่วว่องไว ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.58)

ตาราง 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ประเมินสถานภาพและอาการของผู้ป่วยทันทีที่ผู้ป่วยมาถึงสถานที่ตรวจโรค	4.48	0.65	มาก
2. ประเมินสภาพอาการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นอาการที่แสดงออกที่สำคัญที่สุดของผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาล	4.19	0.61	มาก
3. บันทึกข้อมูลการตรวจ คัดกรอง ภาวะผู้เจ็บป่วย ผลการตรวจต่างๆ ที่สำคัญลงในแบบบันทึก	3.98	0.65	มาก
4. ส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจตามแผนกที่เปิดบริการ สอดคล้องกับอาการของผู้ป่วยอย่างปลอดภัย	3.96	0.62	มาก
5. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการ อาการแสดง แนวทางการตรวจและการดูแลสถานภาพผู้ป่วยอย่างปลอดภัย	3.92	0.64	มาก
6. ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยขณะตรวจ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความสบายและลดความวิตกกังวลของผู้ป่วย	3.97	0.69	มาก
7. จัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารต่างๆ เช่น ใบสั่งยา ใบส่งตรวจอื่นๆ ให้สมบูรณ์	3.89	0.69	มาก
8. มอบบัตรนัดและอธิบายความสำคัญของการมาตรวจตามนัด วิธีการติดต่อเพื่อขอเลื่อนนัด และการมาตรวจก่อนกำหนดเมื่อมีอาการกำเริบก่อนวันนัด	3.91	0.66	มาก
9. อธิบายวิธีปฏิบัติตัว การใช้ยา การออกกำลังกาย	3.96	0.73	มาก
10. การมาตรวจตามนัดเฉพาะรายๆ ไป	3.96	0.72	มาก
11. กรณีรับยามีข้อห้ามใช้ที่สำคัญ ต้องอธิบายให้เข้าใจและเขียนระบุในบัตรเตือนความจำสำหรับผู้ป่วย	3.89	0.74	มาก
รวม	4.01	0.46	มาก

จากตาราง 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป

น้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ ประเมินสถานภาพและอาการของผู้ป่วยทันทีที่ผู้ป่วยมาถึงสถานที่ตรวจโรค ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.65) ประเมินสภาพอาการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นอาการที่แสดงออกที่สำคัญที่สุดของผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.61) บันทึกข้อมูลการตรวจ คัดกรอง ภาวะผู้เจ็บป่วย ผลการตรวจต่างๆ ที่สำคัญลงในแบบบันทึก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.65)

ตาราง 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้ปฏิบัติงานบริการต้องมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี จึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่	3.95	0.69	มาก
2. บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใจและทำที่ที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง	4.46	0.67	มาก
3. ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด	4.16	0.52	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานบริการมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุกๆ สถานการณ์เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	3.93	0.71	มาก
รวม	4.12	0.43	มาก

จากตาราง 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใจและทำที่ที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.67) ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.52) ผู้ปฏิบัติงานบริการต้องมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีจึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.69)

ตาราง 7 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสามารถตามระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานบริการควรมีพื้นฐานความรู้ในทางการแพทย์	3.98	0.62	มาก
2. ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา ผู้ที่เคยปฏิบัติงานมาก่อนย่อมมีประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ	3.99	0.60	มาก
3. ทักษะทางมนุษย์สัมพันธ์ งานบริการส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา ผู้จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นได้ดี	3.84	0.65	มาก
4. ทักษะเฉพาะทาง งานบริการบางประเภทจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปตามกระบวนการการบริการ	3.85	0.59	มาก
รวม	3.91	0.49	มาก

จากตาราง 7 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา ผู้ที่เคยปฏิบัติงานมาก่อนย่อมมีประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.60) ความสามารถตามระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานบริการควรมีพื้นฐานความรู้ในทางการแพทย์ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.62) ทักษะเฉพาะทาง งานบริการบางประเภทจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปตามกระบวนการการบริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.59)

ตาราง 8 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้การดูแลบุคคล ผู้ดูแลจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับตัวบุคคล ความต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา	3.84	0.68	มาก
2. เลือกใช้แนวทางการช่วยเหลือบุคคลเป็นการเรียนรู้ผลของการดูแลจากประสบการณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคงไว้หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการช่วยเหลือบุคคล	4.60	0.59	มากที่สุด
3. การเพิ่มความสามารถให้กับบุคคล ให้มีการพัฒนาความคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ผู้ดูแลต้องมีความอดทนในการช่วยเหลือผู้อื่นด้วย	4.05	0.51	มาก
4. การแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำอย่างตรงไปตรงมา และเข้าใจในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกต่อกันอย่างแท้จริง	4.08	0.71	มาก
5. ผู้ดูแลกระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจเลือกวิถีทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม	3.98	0.62	มาก
6. ผู้ดูแลสามารถเรียนรู้และประเมินตนเองได้จากสถานการณ์การดูแล แต่ต้องนึกถึงความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ	3.91	0.63	มาก
7. ผู้ดูแลต้องมีความหวังว่าการช่วยเหลือของตนจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาผู้รับบริการ ความหวังนี้จะต้องมีความเหมาะสมกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	4.03	0.63	มาก
รวม	4.07	0.40	มาก

จากตาราง 8 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป

น้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ เลือกใช้แนวทางการช่วยเหลือบุคคลเป็นการเรียนรู้ผลของการดูแลจากประสบการณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคงไว้หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการช่วยเหลือบุคคล ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.59) การแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำอย่างตรงไปตรงมา และเข้าใจในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกต่อกันอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.71) การเพิ่มความสามารถให้กับบุคคล ให้มีการพัฒนาความคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ผู้ดูแลต้องมีความอดทนในการช่วยเหลือผู้อื่นด้วย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.51)

ตาราง 9 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวม

ภาพรวม	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.24	0.45	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.01	0.46	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.12	0.43	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.91	0.49	มาก
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.07	0.40	มาก
รวม	4.07	0.33	มาก

จากตาราง 9 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.45) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.43) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.40) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.46) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.49)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี

ตาราง 10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	r	p.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.661	.000*	สูง
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.522	.000*	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.729	.000*	สูง
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.607	.000*	สูง
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	0.690	.000*	สูง
รวม	0.798	.000*	สูง

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี สัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในภาพรวมสัมพันธ์ระดับสูง ($r=0.798$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และอยู่ในระดับสูง 4 ด้าน เรียงลำดับความสัมพันธ์จากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=0.729$) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($r=0.690$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($r=0.661$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($r=0.607$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($r=0.522$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดสิงห์บุรี รวมทั้งสิ้น 215,299 คน (ท้องถิ่นจังหวัดสิงห์บุรี, 2555, หน้า 5)
กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดสิงห์บุรีซึ่งมีจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 399 คน ซึ่งดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามอำเภอและตำบลที่อยู่อาศัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) ที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวการสร้างแบบทดสอบจากการอ่านตำรา เอกสาร และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะของคำถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนดค่าคะแนน ช่วงน้ำหนักของการมีผลต่อการตัดสินใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างโดยนำมาประมวลผลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยมีการวิเคราะห์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 สภาพการเข้ารับบริการของประชาชนจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการเข้ารับบริการกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ใช้สถิติวิเคราะห์อย่างง่าย เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่สองตัวขึ้นไปว่ามีความเกี่ยวข้องกันหรือไม่ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สรุปผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยสรุปผล ดังนี้

1. ผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 – 50 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า อาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

2. สภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี พบว่าความถี่ในการเข้ารับบริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน ลักษณะของบริการที่เข้ารับบริการคือเจ็บป่วยเล็กน้อย ความต่อเนื่องของการใช้บริการคือบางครั้ง ผลที่ได้จากการเข้ารับบริการส่วนใหญ่อาการดีขึ้น

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย 2) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่สวยงามและน่าสนใจ และ 3) ผู้ให้บริการต้องมีลักษณะท่าทางคล่องแคล่วว่องไว

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) ประเมินสถานภาพและอาการของผู้ป่วยทันทีที่ผู้ป่วยมาถึงสถานที่ตรวจโรค 2) ประเมินสภาพอาการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นอาการที่แสดงออกที่สำคัญที่สุดของผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาล และ 3) บันทึกข้อมูลการตรวจ คัดกรอง ภาวะผู้เจ็บป่วย ผลการตรวจต่างๆ ที่สำคัญลงในแบบบันทึก

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใจและทำที่ที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง 2) ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และ 3) ผู้ปฏิบัติงานบริการต้องมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีจึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่

3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา ผู้ที่เคยปฏิบัติงานมาก่อนย่อมมีประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ 2) ความสามารถตามระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานบริการควรมีพื้นฐานความรู้ในทางการแพทย์ และ 3) ทักษะเฉพาะทาง งานบริการบางประเภทจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปตามกระบวนการบริการ

3.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ 1) เลือกใช้แนวทางการช่วยเหลือบุคคลเป็นการเรียนรู้ผลของการดูแลจากประสบการณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคงไว้หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการช่วยเหลือบุคคล 2) การแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำอย่างตรงไปตรงมา และเข้าใจในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกต่อกันอย่างแท้จริง และ 3) การเพิ่มความสามารถให้กับบุคคล ให้มีการพัฒนาความคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ผู้ดูแลต้องมีความอดทนในการช่วยเหลือผู้อื่นด้วย

3.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ 4) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ 5) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และอยู่ในระดับสูง 4 ด้าน เรียงลำดับความสัมพันธ์จากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี พบว่าความถี่ในการเข้ารับบริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน ลักษณะของบริการที่เข้ารับบริการคือเจ็บป่วยเล็กน้อย ความต่อเนื่องของการใช้บริการคือบางครั้ง ผลที่ได้จากการเข้ารับบริการส่วนใหญ่อาการดีขึ้น ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ได้รับความสนใจ และการยอมรับจากประชาชนในตำบลต่างๆ ของจังหวัดสิงห์บุรีในระดับหนึ่งโดยเฉพาะการเข้าใช้บริการรับการรักษาอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยในบางครั้งและ ผลจากการเข้าใช้บริการทำให้อาการเจ็บป่วยเล็กน้อยอาการดีขึ้น ประเด็นสำคัญเหล่านี้จึงมีส่วนสะท้อนถึงความสำเร็จสอดคล้องกับนโยบายการให้บริการรักษาสุขภาพกับของรัฐบาลที่ดำเนินงานผ่านการจัดตั้งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างๆ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอุษณีย์ ฝ่ายอุปปละ (2546, หน้า 32-33) พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) เนื่องจากคุณภาพของบริการถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่โตหรูหราที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยราคาแพงรวมทั้งราคาของบริการนั้นๆด้วย ในบางครั้งก็สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการให้บริการที่ดีกว่าแม้จะได้รับการรักษาเช่นเดิม นอกจากนี้ยังรวมถึงการแสดงตัวอย่างประกอบในการให้สุศึกษา การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อ และความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นต้น

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกรียงศักดิ์ นาราตี (2548, หน้า 6) พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม

และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของของศศิธร นภาโชติ (2552, หน้า 1) ซึ่งกล่าวว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพมีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวันวิสาข์ นนทะนำ (2548, หน้า 14) พบว่า การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ คือ ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศักดิ์กษะ บุญรอด (2550, หน้า 6) พบว่า การเข้าใจ รับผิดชอบต่อความต้องการของผู้ป่วย คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ รู้จักผู้ป่วยและครอบครัว รับฟังเหตุผลของผู้ป่วยและเปิดโอกาสให้ซักถาม ผู้ป่วยมีอิสระในการตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบต่อตนเอง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และอยู่ในระดับสูง 4 ด้าน เรียงลำดับความสัมพันธ์จากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจ

และเห็นอกเห็นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรีในทุกเงื่อนไขหรือคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขและคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ในระดับมากทุกด้าน จึงมีผลทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรีอยู่ในระดับสูงทุกด้าน สอดคล้องกันยกเว้น เพียงด้านเดียวที่ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายต่อสภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรีที่จะยกระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนให้เพิ่มสูงมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ งานบริการส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา ผู้จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นได้ดี ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการอบรมและส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานมีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ

1.2 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การให้การดูแลบุคคล ผู้ดูแลจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับตัวบุคคล ความต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวบุคคล ความต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น

1.3 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ กรณีรับยามีข้อห้ามใช้ที่สำคัญ ต้องอธิบายให้เข้าใจและเขียนระบุในบัตรเตือนความจำสำหรับผู้ป่วย ดังนั้นโรงพยาบาลควรอธิบายให้เข้าใจและเขียนระบุในบัตรเตือนความจำสำหรับผู้ป่วย กรณีที่ยามีข้อห้ามใช้ที่สำคัญ

1.4 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานบริการมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุกๆ สถานการณ์เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการอบรมและส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานบริการให้มีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุกๆ สถานการณ์ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

1.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการสั่งซื้ออุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ในจังหวัดสิงห์บุรี

2.2 ควรมีการศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตเมืองกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล