

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีดังนี้

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ทำการวิเคราะห์จำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอนดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การศึกษาการบริการที่ได้รับของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการใน 8 ด้าน
3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 1 – 8 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	33	47.14
หญิง	37	52.86
รวม	70	100.00

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน เมื่อจำแนกตามเพศ ปรากฏว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.86 และเพศชายจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 20 ปี	6	8.57
21 – 30 ปี	15	21.43
31 – 40 ปี	19	27.14
41 – 50 ปี	14	20.00
51 – 60 ปี	9	12.86
60 ปีขึ้นไป	7	10.00
รวม	70	100.00

จากตาราง 2 พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 รองลงมาคืออายุ 21 – 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุ 15 – 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	17	24.29
สมรส	46	65.71
หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่	7	10.00
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	2	2.86
ประถมศึกษา	23	32.86
มัธยมศึกษา/ปวช.	30	42.86
อนุปริญญา/ปวส.	6	8.57
ปริญญาตรี	9	12.86
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	70	100.00

จากตาราง 4 พบว่า เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 ส่วนระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีไม่มี

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	5	7.14
รัฐวิสาหกิจ	2	2.86
รับจ้างในภาคเอกชน	17	24.29
เกษตรกร	19	27.14
ธุรกิจส่วนตัว	13	18.57
นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต	6	8.57
ไม่ได้ทำงาน	8	11.43
รวม	70	100.00

จากตาราง 5 พบว่า เมื่อจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างในภาคเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 และอาชีพที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	31	44.29
5,001 – 10,000 บาท	19	27.14
10,001 – 15,000 บาท	13	18.57
15,001 – 20,000 บาท	4	5.71
มากกว่า 20,000 บาท	3	4.29
รวม	70	100.00

จากตาราง 6 พบว่า เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 44.29 รองลงมาคือ รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ รายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรักษาจากแผนกผู้ป่วยนอก

การรักษาจากแผนกผู้ป่วยนอก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	24	34.29
1 – 2 ครั้ง	28	40.00
3 – 5 ครั้ง	12	17.14
6 – 10 ครั้ง	4	5.71
มากกว่า 10 ครั้ง	2	2.86
รวม	70	100.00

จากตาราง 7 พบว่า เมื่อจำแนกตามการรักษาจากแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เคยได้รับการรักษา 1 – 2 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ไม่เคยได้รับการรักษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ เคยได้รับการรักษา มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล

สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
เบิกได้	6	8.57
บัตรประกันสังคม	8	11.43
บัตรทอง (ฟรีค่ารักษาพยาบาล)	47	67.14
ไม่ได้ใช้สิทธิประโยชน์ใด	9	12.86
รวม	70	100.00

จากตาราง 8 พบว่า เมื่อจำแนกตามสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทอง(ฟรีค่ารักษาพยาบาล) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.14 รองลงมาคือ ไม่ได้ใช้สิทธิประโยชน์ใด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ เบิกได้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ คิงตาราง 9 – 17 ดังนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	การบริการที่ได้รับ		
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการ			
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	3.40	0.57	ปานกลาง
ด้านอัตรากำลังคน	3.54	0.70	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.43	0.53	ปานกลาง
ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา	3.83	0.75	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	3.78	0.74	มาก
ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล	3.42	0.63	ปานกลาง
ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่	3.79	0.67	มาก
ด้านราคา	4.09	0.60	มาก
เฉลี่ยรวม	3.66	0.49	มาก

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านราคา ($\bar{x} = 4.09$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ($\bar{x} = 3.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ($\bar{x} = 3.40$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านความสะดวกในการใช้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	การบริการที่ได้รับ			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ				
1. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอนไม่ซับซ้อน	3.10	0.76	ปานกลาง	4
2. การให้บริการเป็นไปตามคิว	3.50	0.74	ปานกลาง	2
3. มีจุดประชาสัมพันธ์ช่วยตอบคำถามสำหรับผู้ป่วย	3.60	0.82	มาก	1
4. ความรวดเร็วในการส่งผู้ป่วยไปรับบริการตามจุดต่างๆ เช่น ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องตรวจเลือด ห้องเอกซเรย์	3.40	0.75	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	3.40	0.57	ปานกลาง	

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความสะดวกในการใช้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 มีจุดประชาสัมพันธ์ช่วยตอบคำถามสำหรับผู้ป่วย ($\bar{x} = 3.60$) รองลงมาคือ ข้อ 2 การให้บริการเป็นไปตามคิว ($\bar{x} = 3.50$) และข้อ 4 ความรวดเร็วในการส่งผู้ป่วยไปรับบริการตามจุดต่างๆ เช่น ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องตรวจเลือด ห้องเอกซเรย์ ($\bar{x} = 3.40$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 1 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอนไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.10$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านอรรถศาสตร์ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	การบริการที่ได้รับ			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านอรรถศาสตร์				
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.64	0.74	มาก	1
6. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ	3.59	0.79	มาก	2
7. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	3.39	0.73	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	3.54	0.70	มาก	

จากตาราง 11 พบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านอรรถศาสตร์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 7 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{x} = 3.64$) รองลงมาคือ ข้อ 6 เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ ($\bar{x} = 3.59$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	การบริการที่ได้รับ			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
8. อาคารสถานที่สะอาด ไม่แออัดคับแคบ มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.50	0.70	ปานกลาง	4
9. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.19	0.73	ปานกลาง	5
10. มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศร แนะนำ จุดต่างๆ ที่ชัดเจน	3.81	0.69	มาก	1
11. มีบริการนำคิมาให้ท่านขณะรอรับบริการ	3.66	0.66	มาก	2
12. มีโทรทัศน์ วีดีโอ ให้ท่านดูขณะรอรับบริการ	3.60	0.67	มาก	3
13. มีที่จอดรถเพียงพอ	3.13	0.74	ปานกลาง	7
14. มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ	3.14	0.73	ปานกลาง	6
รวมเฉลี่ย	3.43	0.53	ปานกลาง	

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 10, 11 และ 12 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 10 มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศร แนะนำ จุดต่างๆ ที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.81$) รองลงมาคือ ข้อ 11 มีบริการนำคิมาให้ท่านขณะรอรับบริการ ($\bar{x} = 3.66$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 7 มีที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{x} = 3.13$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	การบริการที่ได้รับ			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
15. ได้รับความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	3.87	0.80	มาก	1
16. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ	3.87	0.83	มาก	2
17. มีนันทนาการ ป้ายนิเทศ ให้ความรู้ด้านสุขภาพ	3.74	0.79	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.83	0.75	มาก	

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 15 ได้รับความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.87$) และข้อ 16 การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ ($\bar{x} = 3.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 17 มีนันทนาการ ป้ายนิเทศ ให้ความรู้ด้านสุขภาพ ($\bar{x} = 3.74$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ โดยภาพรวม และรายข้อ

ข้อคำถาม	การบริการที่ได้รับ			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้				
18. ได้รับการตรวจรักษาจากบุคลากรด้านการแพทย์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล สามารถตรวจวินิจฉัยโรค และรักษาโรคได้ถูกต้อง	3.99	0.69	มาก	1
19. บุคลากรด้านการแพทย์มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษา	3.91	0.72	มาก	2
20. มีความมั่นใจคุณภาพของยาที่ท่านได้รับในครั้งนี	3.77	0.84	มาก	3
21. มีความมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	3.57	0.89	มาก	5
22. ได้รับความปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน	3.64	0.83	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.78	0.74	มาก	

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 18 ได้รับการตรวจรักษาจากบุคลากรด้านการแพทย์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล สามารถตรวจวินิจฉัยโรค และรักษาโรคได้ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.99$) รองลงมาคือ ข้อ 19 บุคลากรด้านการแพทย์มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษา ($\bar{x} = 3.91$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 21 มีความมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย ($\bar{x} = 3.57$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	การบริการที่ได้รับ			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล				
23.จำนวนบุคลากรด้านการแพทย์มีเพียงพอและพร้อมที่จะให้บริการ	3.23	0.66	ปานกลาง	2
24.มีอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ และพร้อมใช้งานตลอดเวลา	3.61	0.69	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.42	0.63	ปานกลาง	

จากตาราง 15 พบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาลโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 24 มีอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ และพร้อมใช้งานตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) และข้อ 23 จำนวนบุคลากรด้านการแพทย์มีเพียงพอและพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	การบริการที่ได้รับ			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่				
25. ได้รับบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ	3.64	0.78	มาก	3
26. ได้รับการช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ	3.53	0.76	มาก	4
27. เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบว่าจะทำอะไรก่อนลงมือปฏิบัติการพยาบาล	3.79	0.87	มาก	2
28. ไม่เปิดเผยความลับของท่าน	4.19	0.71	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.79	0.67	มาก	

จากตาราง 16 พบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 28 ไม่เปิดเผยความลับของท่าน ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมาคือ ข้อ 27 เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบว่าจะทำอะไรก่อนลงมือปฏิบัติการพยาบาล ($\bar{x} = 3.79$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 26 ได้รับการช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ ($\bar{x} = 3.53$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านราคา โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	การบริการที่ได้รับ			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านราคา				
29. อัตราค่ารักษาพยาบาลไม่แพงเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	4.40	0.67	มาก	1
30. ได้ทราบ ราคาค่ารักษาพยาบาลก่อนรับการรักษา	4.21	0.80	มาก	2
31. ราคาอาหารเหมาะสมและยุติธรรม	3.66	0.76	มาก	3
รวมเฉลี่ย	4.09	0.60	มาก	

จากตาราง 17 พบว่า คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้านราคาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 29 อัตราค่ารักษาพยาบาลไม่แพงเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมาคือ ข้อ 30 ได้ทราบ ราคาค่ารักษาพยาบาลก่อนรับการรักษา ($\bar{x} = 4.21$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 31 ราคาอาหารเหมาะสมและยุติธรรม ($\bar{x} = 3.66$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งปรากฏดังตาราง 18 ดังนี้

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
1. ควรเพิ่มจำนวนแพทย์และพยาบาลให้เพียงพอต่อ จำนวนผู้มาใช้บริการ	11	47.83	1
2. จัดระบบคิวบริการที่สามารถลดปัญหาการรอคอย และความสับสนของลำดับผู้รับบริการ	5	21.74	2
3. จัดที่จอดรถให้เพียงพอ	4	17.39	3
4. จัดให้มีจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอและสะดวกแก่ การใช้	3	13.04	4
รวม	23	100.00	

จากตาราง 18 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มจำนวนแพทย์และพยาบาลให้เพียงพอต่อ
จำนวนผู้มาใช้บริการเป็นอันดับที่ 1 (ร้อยละ 47.83) รองลงมา คือ จัดระบบคิวบริการที่สามารถลด
ปัญหาการรอคอยและความสับสนของลำดับผู้รับบริการ (ร้อยละ 21.74) จัดที่จอดรถให้เพียงพอ
(ร้อยละ 17.39) และจัดให้มีจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอและสะดวกแก่การใช้ (ร้อยละ 13.04)