

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการกรณีศึกษาโรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี การนำเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์

4.3 ข้อมูลการให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำจาก

1. บุคลากรทางการแพทย์
2. บุคลากรฝ่ายสนับสนุน

4.4 ข้อมูลด้านทัศนคติและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

1. การให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

- 1.1 ความพึงพอใจ
- 1.2 ทัศนคติ

ของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

2. การให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

- 2.1 ความพึงพอใจ
- 2.2 ทัศนคติ

ของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

3. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

- 3.1 ความพึงพอใจ
- 3.2 ทัศนคติ

ของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

4.6 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติ การให้ความสำคัญ และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ รายข้อ แยกตามแบบสอบถาม

#### 4.1 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของตัวแปร ด้วยการทำ Pre-Test กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากแบบสอบถามข้อที่เก็บข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ทำการวิเคราะห์ ตรวจสอบวัดความสอดคล้องภายในคำตอบของเครื่องมือวัด ด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดให้สัมประสิทธิ์มีค่าสูงกว่า 0.7 เป็นระดับที่ยอมรับได้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2538)

จากการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น พบว่า สาเหตุของการมารับบริการ การให้ความสำคัญ ทัศนคติ และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha สูงกว่า 0.7 มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha
การให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการ	0.927
การให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์	0.978
การให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.981
การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	0.986
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์	0.963
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.981
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	0.979
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์	0.965
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.957
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	0.985

ทั้งยังพบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปรทั้งหมด ทุกค่าเป็นบวกหมด หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ค.)

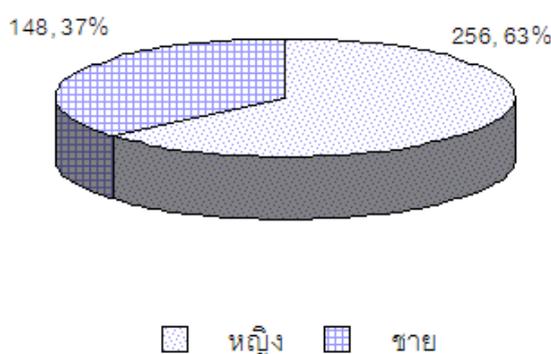
## 4.2 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์

จากการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ดังนี้

### 1. เพศ

แผนภูมิที่ 4.1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามเพศ(N=404)

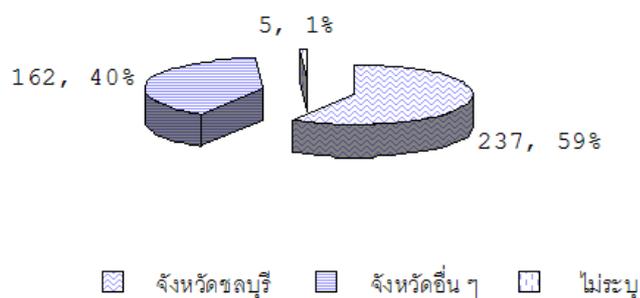


จากแผนภูมิที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นเพศชาย 256 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 และเพศหญิง 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ตามลำดับ

### 2. ภูมิลำเนา

แผนภูมิที่ 4.2

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แยกภูมิลำเนา(N=404)

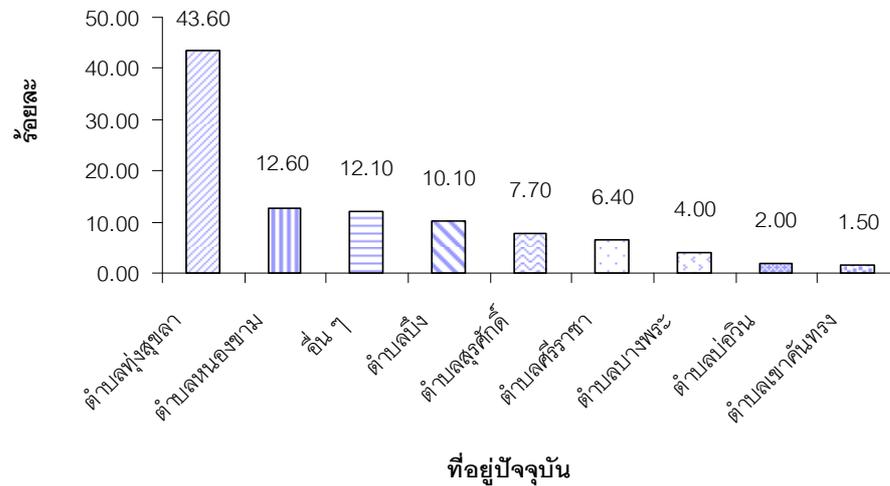


จากแผนภูมิที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดชลบุรี 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 จังหวัดอื่นๆ 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ ไม่ระบุ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

### 3. ที่อยู่ปัจจุบัน

แผนภูมิที่ 4.3

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามที่อยู่ปัจจุบัน (N=404)

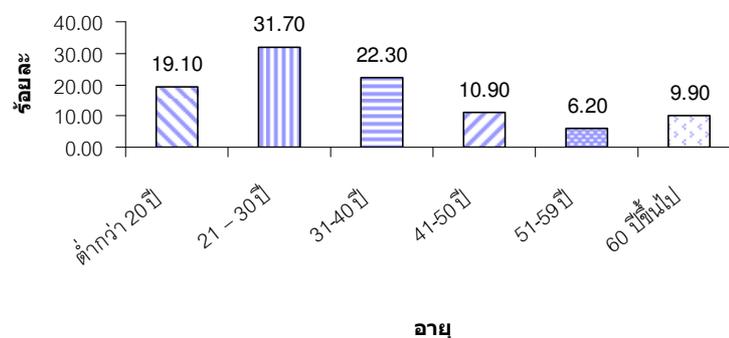


ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ พักอาศัยอยู่ในตำบลทุ่งสุขลา คิดเป็นร้อยละ 43.60 ตำบลหนองขาม คิดเป็นร้อยละ 12.60 ตำบลอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 12.10 ตำบลบึง ตำบลสุรศักดิ์ ตำบลศรีราชา ตำบลบางพระ ตำบลบ่อวิน และตำบลเขาคันทรงตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มักจะเป็นเขตพื้นที่ใกล้โรงพยาบาล และเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาล

### 4. อายุ

แผนภูมิที่ 4.4

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามอายุ (N=404)

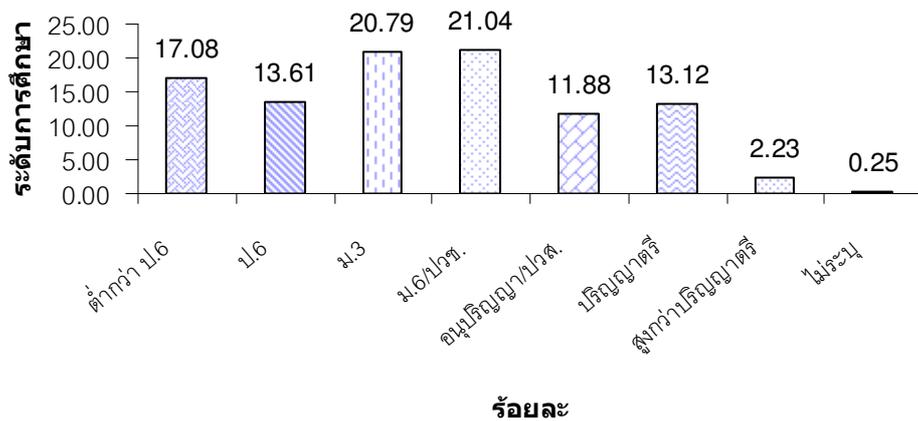


ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.70 , 31-40 ปี ร้อยละ 22.30 , ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 19.10 , 41-50 ปี, 60 ปีขึ้นไป และ 51-59 ปี ตามลำดับ

## 5. ระดับการศึกษา

แผนภูมิที่ 4.5

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามระดับการศึกษา(N=404)

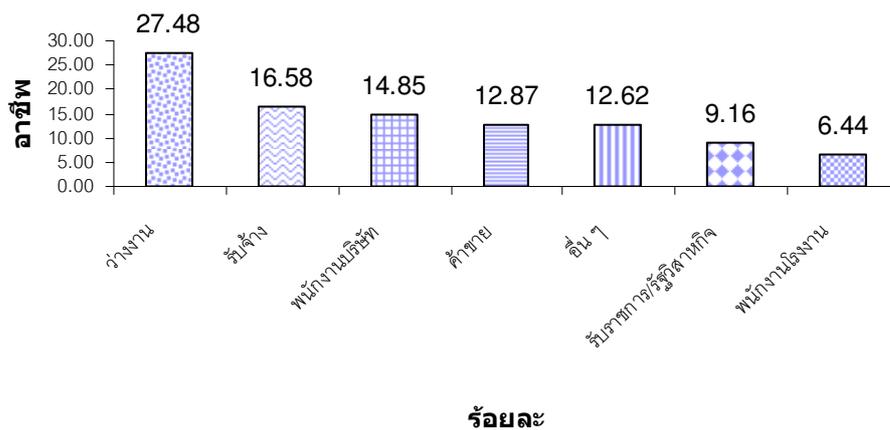


ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับม.6/ปวช. ร้อยละ 21.04, ม.3 ร้อยละ 20.79, ต่ำกว่าป.6 ร้อยละ 17.08, ป.6, ปริญญาตรี อนุปริญญา/ปวส. สูงกว่าปริญญาตรี และ ไม่ระบุ ตามลำดับ

## 6. อาชีพ

แผนภูมิที่ 4.6

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามอาชีพ(N=404)

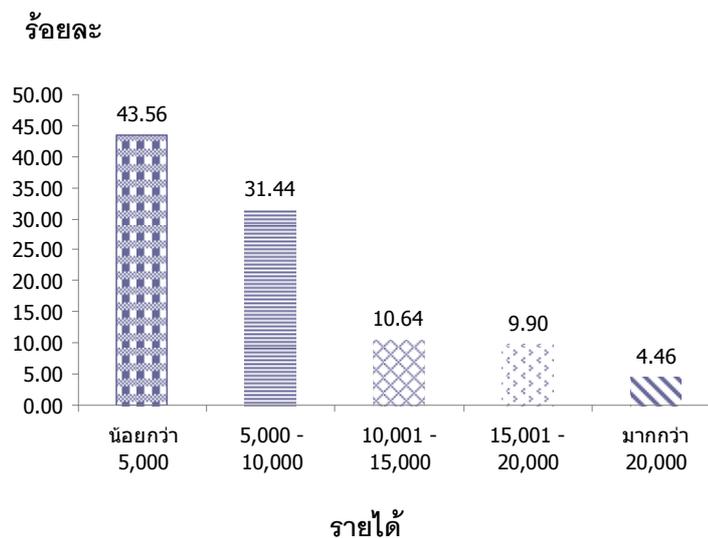


ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ ว่างงาน ร้อยละ 27.48, รับจ้าง ร้อยละ 16.58, เป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 14.85, ค้าขาย, อื่น ๆ, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานโรงงานตามลำดับ

## 7. รายได้

แผนภูมิที่ 4.7

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามรายได้(N=404)



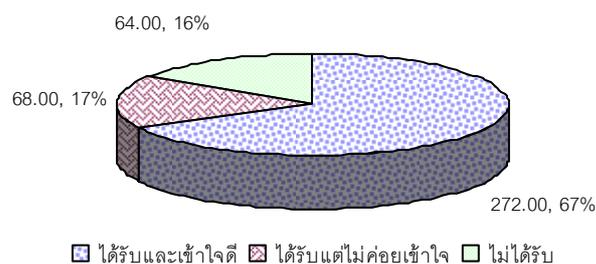
ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 43.60 , 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 31.14 , 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 10.64 ตามด้วย 15,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ตามลำดับ ซึ่งพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย สอดคล้องกับการว่างงานในข้อ 6 ที่มีจำนวนมากที่สุด

### 4.3 ข้อมูลการการได้รับคำแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

#### 1. บุคลากรทางการแพทย์

แผนภูมิที่ 4.8

การได้รับคำแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์(N=404)

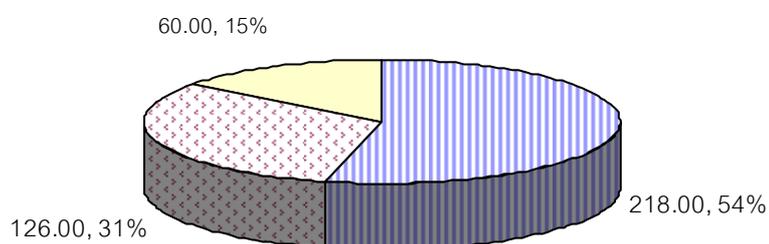


ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์ กล่าวคือ ส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์และเข้าใจดี ร้อยละ 67.00 , ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ ร้อยละ 17.00 และไม่ได้รับคำแนะนำเลย ร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

## 2. บุคลากรฝ่ายสนับสนุน

แผนภูมิที่ 4.9

การได้รับคำแนะนำจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุน(N=404)



□ ได้รับและเข้าใจดี □ ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ □ ไม่ได้รับ

ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุน กล่าวคือ ส่วนใหญ่ได้รับการให้คำแนะนำจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและเข้าใจดี ร้อยละ 54.00, ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ ร้อยละ 31.00 และไม่ได้รับคำแนะนำ ร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

#### 4.4 ข้อมูลด้านทัศนคติและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อการให้บริการทางการแพทย์

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล

4.4.1 ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.2

การแบ่งกลุ่มค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้มาใช้บริการตามระดับการให้ความสำคัญของการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

	ทัศนคติ		
	N	Mean	ร้อยละ
<b>ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของการให้บริการทางการแพทย์</b>			
ความสำคัญน้อยที่สุด	3	3.00	0.74
ความสำคัญน้อย	24	3.46	5.94
ความสำคัญปานกลาง	168	3.50	41.58
ความสำคัญมาก	150	4.00	37.13
ความสำคัญมากที่สุด	59	4.64	14.60
รวม	404	3.85	100.00
<b>ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
ความสำคัญน้อยที่สุด	3	2.00	0.74
ความสำคัญน้อย	32	3.91	7.92
ความสำคัญปานกลาง	179	3.51	44.31
ความสำคัญมาก	125	4.06	30.94
ความสำคัญมากที่สุด	65	4.29	16.09
รวม	404	3.83	100.00
<b>ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล</b>			
ความสำคัญน้อย	11	2.91	2.72
ความสำคัญปานกลาง	143	3.27	35.40
ความสำคัญมาก	161	4.01	39.85
ความสำคัญมากที่สุด	89	4.57	22.03
รวม	404	3.84	100.00

หมายเหตุ : จากข้อมูลค่าเฉลี่ยที่ได้มาจาก Five Point Scale

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ในภาพรวมทัศนคติของผู้มาใช้บริการด้านการให้บริการทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ

สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 สรุปได้ว่าทัศนคติของผู้มาใช้บริการทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยของทัศนคติแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ตามระดับการให้ความสำคัญ กล่าวคือ กลุ่มที่มีให้ความสำคัญน้อยจะมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.4.2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์การให้บริการของเจ้าหน้าที่และสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.3

การแบ่งกลุ่มความพึงพอใจตามค่าเฉลี่ยของผู้มาใช้บริการ  
โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของการให้บริการทางการแพทย์	ความพึงพอใจ		
	N	Mean	ร้อยละ
ความสำคัญน้อย	27	3.26	6.68
ความสำคัญปานกลาง	155	3.44	38.37
ความสำคัญมาก	151	3.95	37.38
ความสำคัญมากที่สุด	71	4.73	17.57
รวม	404	3.85	100.00
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสำคัญน้อย	32	3.69	7.92
ความสำคัญปานกลาง	169	3.51	41.83
ความสำคัญมาก	128	3.95	31.68
ความสำคัญมากที่สุด	75	4.40	18.56
รวม	404	3.83	100.00
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล			
ความสำคัญน้อย	27	3.00	6.68
ความสำคัญปานกลาง	176	3.41	43.56
ความสำคัญมาก	139	4.12	34.41
ความสำคัญมากที่สุด	62	4.79	15.35
รวม	404	3.84	100.00

หมายเหตุ : จากข้อมูลค่าเฉลี่ย Five Point Scale

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแต่ละกลุ่มแตกต่างกันตามระดับการให้ความสำคัญ กล่าวคือ กลุ่มที่มีให้ความสำคัญน้อยจะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.4.3 ข้อมูลเพิ่มเติม

จากการเก็บข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการ 404 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.18 ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. สิ่งที่ทำานรู้สึกไม่ชอบใจและต้องการให้โรงพยาบาลอ่าวอุดม ปรับปรุงให้ดีขึ้น

ตารางที่ 4.4

ความถี่ของข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ ด้านสิ่งที่รู้สึกไม่ชอบใจและ  
ต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อเสนอแนะ)

ตัวแปรต้น	ความถี่	ร้อยละ
<b>การให้บริการทางการแพทย์(N= 63)</b>		
ระยะเวลาในการรอรับการตรวจนาน	19	30.16
กระบวนการในการให้บริการ	13	20.63
ระยะเวลาในการรอรับยานาน	7	11.11
สัดส่วนของแพทย์ไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	6	9.52
มารยาทในการพูดของแพทย์และพยาบาล	5	7.94
ขาดแพทย์เฉพาะทาง	3	4.76
ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	2	3.17
การเข้าตรวจไม่มีลำดับคิว	1	1.59
ห้องการเงินให้บริการช้า	1	1.59
ระยะเวลาในการรอเจาะเลือดนาน(คลินิกเบาหวาน)	1	1.59
มารยาทของพยาบาล	1	1.59
เพิ่มวันในการตรวจโรคเฉพาะทาง	1	1.59
บริการทันตกรรม ควรได้รับบริการจากทันตแพทย์	1	1.59
คุณภาพของยา	1	1.59
การแต่งกายของพยาบาลไม่เหมาะสม	1	1.59
รวม	63	100.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ความถี่	ร้อยละ
<b>การให้บริการของเจ้าหน้าที่(N=31)</b>		
มารยาทในการพูดของเจ้าหน้าที่	10	32.26
มารยาทของเจ้าหน้าที่	10	32.26
รอรับบริการจากห้องบัตรนาน	4	12.90
เจ้าหน้าที่น้อย	2	6.45
มารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร	2	6.45
การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่	1	3.23
ห้องบัตรเรียกชื่อไม่ถูก	1	3.23
มารยาทของเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจ	1	3.23
รวม	31	100.00
<b>สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล(N=41)</b>		
สถานที่จอดรถ	14	34.15
ห้องน้ำไม่เพียงพอ	8	19.51
ความสะอาดของอาคารสถานที่	4	9.76
ความสะอาดของห้องน้ำ	4	9.76
สถานที่คับแคบ	3	7.32
สภาพแวดล้อมรอบ ๆ อาคาร	2	4.88
ความปลอดภัยของทรัพย์สินผู้มาใช้บริการ	2	4.88
จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ	1	2.44
ร้านอาหารน้อย	1	2.44
แสงสว่างภายในอาคาร	1	2.44
การถ่ายเทอากาศภายในอาคาร	1	2.44
รวม	41	100.00

2. การบริการที่อยากให้โรงพยาบาลอ่าวอุดมเพิ่มเติม ได้แก่ การให้บริการคลินิก ตา โรคหัวใจ ไต, บริการรับยาที่คลินิกเบาหวาน/ความดัน, การคัดกรองผู้ป่วยโรคติดต่อ, One Stop Service, บริการข่าวสารด้านสุขภาพ, การให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพจิต, การรักษาพยาบาลในวันหยุด, เจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ, รถรับ-ส่ง ผู้ป่วย, รถเข็นสำหรับผู้ป่วย, บริการน้ำร้อน ผ้าปิดจมูก และตู้โทรศัพท์สาธารณะ

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ แพทย์ควรลงตรวจให้เร็วขึ้นจาก 9.00 น. เป็น 7.30 น., อยากรให้มีจิตอาสาที่ OPD เพื่อแนะนำผู้มารับบริการได้สะดวกขึ้น, จำนวนของห้องน้ำและความเป็นสัดส่วน, โรงอาหาร, ที่จอดรถ, สนามเด็กเล่น และสวนหย่อม

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

1. การให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

1.1 ความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

##### ตารางที่ 4.5

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แบ่งตามระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

Mean ความพึงพอใจ				F-Statistics	P-Value
ความสำคัญน้อย (N =27)	ความสำคัญปานกลาง (N=155)	ความสำคัญมาก (N=151)	ความสำคัญมากที่สุด (N=71)		
3.26	3.44	3.95	4.73	51.856	0.000

จากผลการวิจัย ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางการแพทย์ มีความแตกต่างกันตามระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

## ตารางที่ 4.6

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรย่อย การให้ความสำคัญของการให้บริการทางการแพทย์ รายคู่  
ต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

## Multiple Comparisons

ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของการให้บริการทางการแพทย์ LSD

(I) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ	(J) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ	Mean Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
ต่อการให้บริการทางการแพทย์					Lower Bound	Upper Bound
ความสำคัญน้อย	ความสำคัญปานกลาง	-0.179	0.161	0.265	-0.496	0.137
	ความสำคัญมาก	-.69438*	0.161	0.000	-1.011	-0.378
	ความสำคัญมากที่สุด	-1.47314*	0.174	0.000	-1.816	-1.130
ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญน้อย	0.179	0.161	0.265	-0.137	0.496
	ความสำคัญมาก	-.51493*	0.088	0.000	-0.688	-0.342
	ความสำคัญมากที่สุด	-1.29368*	0.111	0.000	-1.511	-1.076
ความสำคัญมาก	ความสำคัญน้อย	.69438*	0.161	0.000	0.378	1.011
	ความสำคัญปานกลาง	.51493*	0.088	0.000	0.342	0.688
	ความสำคัญมากที่สุด	-.77875*	0.111	0.000	-0.997	-0.561
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญน้อย	1.47314*	0.174	0.000	1.130	1.816
	ความสำคัญปานกลาง	1.29368*	0.111	0.000	1.076	1.511
	ความสำคัญมาก	.77875*	0.111	0.000	0.561	0.997

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

และจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยพิจารณาค่านัยสำคัญ ที่ระดับต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) พบว่าในค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของระดับการให้ความสำคัญของการให้บริการทางการแพทย์ต่างๆ 6 คู่ มีคู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 5 คู่ คือ

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.174

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.088

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.111

กลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.111

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยกลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการทาง

การแพทย์มากจะมีแนวโน้มของระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับมากกว่ากลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์น้อยกว่า

1.2 ทักษะคติของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.7

ทักษะคติของผู้มาใช้บริการ แบ่งตามระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์  
โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

Mean ทักษะคติ					F-Statistics	P-Value
ความสำคัญน้อยที่สุด (N = 3)	ความสำคัญน้อย (N=24)	ความสำคัญปานกลาง (N=168)	ความสำคัญมาก (N=150)	ความสำคัญมากที่สุด (N=59)		
3.00	3.46	3.50	4.00	4.64	25.365	0.000

จากผลการวิจัย ในภาพรวมพบว่าทักษะคติของผู้มาใช้บริการทางการแพทย์ มีความแตกต่างกันตามระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

#### ตารางที่ 4.8

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรย่อย การให้ความสำคัญของการให้บริการทางการแพทย์ รายคู่  
ต่อทักษะคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

Multiple Comparisons						
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของการให้บริการทางการแพทย์ LSD						
(I) ค่าเฉลี่ยของทักษะคติผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์	(J) ค่าเฉลี่ยของทักษะคติผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ความสำคัญน้อยที่สุด	ความสำคัญน้อย	-0.458	0.498	0.358	-1.437	0.520
	ความสำคัญปานกลาง	-0.500	0.473	0.291	-1.431	0.431
	ความสำคัญมาก	-1.00000*	0.474	0.035	-1.932	-0.069
ความสำคัญน้อย	ความสำคัญมากที่สุด	-1.64407*	0.481	0.001	-2.590	-0.699
	ความสำคัญน้อยที่สุด	0.458	0.498	0.358	-0.520	1.437
	ความสำคัญปานกลาง	-0.042	0.177	0.814	-0.390	0.307
ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญมาก	-.54167*	0.179	0.003	-0.893	-0.190
	ความสำคัญมากที่สุด	-1.18573*	0.197	0.000	-1.573	-0.799
	ความสำคัญน้อยที่สุด	0.500	0.473	0.291	-0.431	1.431
ความสำคัญมาก	ความสำคัญน้อย	0.042	0.177	0.814	-0.307	0.390
	ความสำคัญปานกลาง	-.50000*	0.091	0.000	-0.680	-0.321
	ความสำคัญมากที่สุด	-1.14407*	0.123	0.000	-1.386	-0.902
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญน้อยที่สุด	1.00000*	0.474	0.035	0.069	1.932
	ความสำคัญน้อย	.54167*	0.179	0.003	0.190	0.893
	ความสำคัญปานกลาง	.50000*	0.091	0.000	0.321	0.680
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญมากที่สุด	-.64407*	0.125	0.000	-0.890	-0.399
	ความสำคัญน้อยที่สุด	1.64407*	0.481	0.001	0.699	2.590
	ความสำคัญน้อย	1.18573*	0.197	0.000	0.799	1.573
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญปานกลาง	1.14407*	0.123	0.000	0.902	1.386
	ความสำคัญมาก	.64407*	0.125	0.000	0.399	0.890

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

และจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยพิจารณาค่านัยสำคัญ ที่ระดับต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) พบว่าในค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่อการให้บริการทางการแพทย์ของระดับการให้ความสำคัญของการให้บริการทางการแพทย์ต่างๆ 10 คู่ มีคู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 7 คู่ คือ

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value เท่ากับ 0.035)

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.481

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าเท่ากับ 0.003 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.179

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.091

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.091

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.123

กลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.125

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์มีผลต่อทัศนคติของผู้มาใช้บริการ โดยกลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์มาก จะมีแนวโน้มของระดับทัศนคติต่อบริการที่ได้รับ มากกว่ากลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์น้อยกว่า

2. การให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

2.1 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.9

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แบ่งตามระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

Mean ความพึงพอใจ					
ความสำคัญน้อย (N=32)	ความสำคัญปานกลาง (N=169)	ความสำคัญมาก (N=128)	ความสำคัญมากที่สุด (N=75)	F-Statistics	P-Value
3.69	3.51	3.95	4.40	22.149	0.000

จากผลการวิจัย ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน ตามระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

#### ตารางที่ 4.10

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรย่อย การให้ความสำคัญของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายคู่  
ต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่

Multiple Comparisons							
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ LSD							
(I) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ	(J) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่					Lower Bound	Upper Bound	
ความสำคัญน้อย	ความสำคัญปานกลาง	0.17862	0.157	0.256	-0.130	0.488	
	ความสำคัญมาก	-0.25781	0.161	0.110	-0.575	0.059	
ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญมากที่สุด	-.71250*	0.172	0.000	-1.051	-0.374	
	ความสำคัญน้อย	-0.17862	0.157	0.256	-0.488	0.130	
	ความสำคัญมาก	-.43644*	0.096	0.000	-0.624	-0.249	
ความสำคัญมาก	ความสำคัญมากที่สุด	-.89112*	0.113	0.000	-1.113	-0.669	
	ความสำคัญน้อย	0.25781	0.161	0.110	-0.059	0.575	
	ความสำคัญปานกลาง	.43644*	0.096	0.000	0.249	0.624	
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญมากที่สุด	-.45469*	0.119	0.000	-0.688	-0.222	
	ความสำคัญน้อย	.71250*	0.172	0.000	0.374	1.051	
	ความสำคัญปานกลาง	.89112*	0.113	0.000	0.669	1.113	
	ความสำคัญมาก	.45469*	0.119	0.000	0.222	0.688	

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

และจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยพิจารณาค่านัยสำคัญ ที่ระดับต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) พบว่าในค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของระดับการให้ความสำคัญของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างๆ 6 คู่ มีคู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 4 คู่ คือ

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.096

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.113

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.119

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยกลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มาก จะมีแนวโน้มของระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ มากกว่ากลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยกว่า

2.2 ทักษะคติของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสัตหิรา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.11

ทักษะคติของผู้มาใช้บริการ แบ่งตามระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสัตหิรา จังหวัดชลบุรี

Mean ทักษะคติ						F-Statistics	P-Value
ความสำคัญน้อยที่สุด (N=3)	ความสำคัญน้อย (N=32)	ความสำคัญปานกลาง (N=179)	ความสำคัญมาก (N=125)	ความสำคัญมากที่สุด (N=65)			
2.00	3.91	3.51	4.06	4.29	18.457	0.00	

จากผลการวิจัย ในภาพรวมพบว่าทักษะคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความแตกต่างกัน ตามระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

## ตารางที่ 4.12

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรย่อย การให้ความสำคัญของการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ รายคู่ ต่อทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Multiple Comparisons

ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ LSD

(I) ค่าเฉลี่ยของทัศนคติผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	(J) ค่าเฉลี่ยของทัศนคติผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
					Lower Bound	Upper Bound	
ความสำคัญน้อยที่สุด	ความสำคัญน้อย	-1.90625*	0.489	0.000	-2.867	-0.945	
	ความสำคัญปานกลาง	-1.51397*	0.471	0.001	-2.441	-0.587	
	ความสำคัญมาก	-2.05600*	0.473	0.000	-2.986	-1.126	
	ความสำคัญมากที่สุด	-2.29231*	0.478	0.000	-3.232	-1.353	
ความสำคัญน้อย	ความสำคัญน้อยที่สุด	1.90625*	0.489	0.000	0.945	2.867	
	ความสำคัญปานกลาง	.39228*	0.155	0.012	0.087	0.698	
	ความสำคัญมาก		-0.14975	0.160	0.351	-0.465	0.166
	ความสำคัญมากที่สุด		-0.38606*	0.175	0.028	-0.730	-0.042
ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญน้อยที่สุด	1.51397*	0.471	0.001	0.587	2.441	
	ความสำคัญน้อย		-0.39228*	0.155	0.012	-0.698	-0.087
	ความสำคัญมาก		-0.54203*	0.094	0.000	-0.728	-0.357
	ความสำคัญมากที่สุด		-0.77834*	0.117	0.000	-1.009	-0.548
ความสำคัญมาก	ความสำคัญน้อยที่สุด	2.05600*	0.473	0.000	1.126	2.986	
	ความสำคัญน้อย		0.14975	0.160	0.351	-0.166	0.465
	ความสำคัญปานกลาง		.54203*	0.094	0.000	0.357	0.728
	ความสำคัญมากที่สุด		-0.23631	0.124	0.057	-0.480	0.007
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญน้อยที่สุด	2.29231*	0.478	0.000	1.353	3.232	
	ความสำคัญน้อย		.38606*	0.175	0.028	0.042	0.730
	ความสำคัญปานกลาง		.77834*	0.117	0.000	0.548	1.009
	ความสำคัญมาก		0.23631	0.124	0.057	-0.007	0.480

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

และจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยพิจารณาค่านัยสำคัญ ที่ระดับต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) พบว่าในค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของระดับการให้ความสำคัญของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างๆ 10 คู่ มีคู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 8 คู่ คือ

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.471

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.473

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.478

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.012 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.155

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่คาดมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.028 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.175

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.094

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.117

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีผลต่อทัศนคติของผู้มาใช้บริการ โดยกลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับ การให้บริการของเจ้าหน้าที่มาก จะมีแนวโน้มของระดับทัศนคติต่อบริการที่ได้รับ มากกว่ากลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยกว่า

3. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อ

3.1 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.13

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แบ่งตามระดับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม  
โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

Mean ความพึงพอใจ					F-Statistics	P-Value
ความสำคัญน้อย (N=27)	ความสำคัญปานกลาง (N=176)	ความสำคัญมาก (N=139)	ความสำคัญมากที่สุด (N=62)			
3.00	3.41	4.12	4.79	100.879	0.000	

จากผลการวิจัย ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน ตามระดับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

## ตารางที่ 4.14

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรย่อย การให้ความสำคัญของสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล  
รายคู่ ต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Multiple Comparisons

ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล LSD

(I) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ	(J) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
ต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล					Lower Bound	Upper Bound
ความสำคัญน้อย	ความสำคัญปานกลาง	-.41477*	0.129	0.001	-0.668	-0.162
	ความสำคัญมาก	-1.11511*	0.131	0.000	-1.373	-0.858
ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญมากที่สุด	-1.79032*	0.144	0.000	-2.073	-1.508
	ความสำคัญน้อย	.41477*	0.129	0.001	0.162	0.668
ความสำคัญมาก	ความสำคัญมากที่สุด	-.70034*	0.071	0.000	-0.839	-0.561
	ความสำคัญปานกลาง	-1.37555*	0.092	0.000	-1.556	-1.195
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญน้อย	1.11511*	0.131	0.000	0.858	1.373
	ความสำคัญปานกลาง	.70034*	0.071	0.000	0.561	0.839
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญมากที่สุด	-.67521*	0.095	0.000	-0.862	-0.488
	ความสำคัญน้อย	1.79032*	0.144	0.000	1.508	2.073
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญปานกลาง	1.37555*	0.092	0.000	1.195	1.556
	ความสำคัญมาก	.67521*	0.095	0.000	0.488	0.862

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

และจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยพิจารณาค่านัยสำคัญ ที่ระดับต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) พบว่าในค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมโรงพยาบาลของระดับการให้ความสำคัญของสภาพแวดล้อมโรงพยาบาลต่างๆ 6 คู่ ทุกคู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value เท่ากับ 0.001)

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.131

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.144

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.071

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.092

กลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก กับกลุ่มที่คาดหวังมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.095

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยกลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมาก จะมีแนวโน้มของระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ มากกว่ากลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลน้อยกว่า

3.2 ทักษะคดีของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.15

ทักษะคดีของผู้มาใช้บริการ แบ่งตามระดับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม  
โรงพยาบาลอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

Mean ทักษะคดี				F-Statistics	P-Value
ความสำคัญน้อย (N=11)	ความสำคัญปานกลาง (N=143)	ความสำคัญมาก (N=161)	ความสำคัญมากที่สุด (N=89)		
2.91	3.27	4.01	4.57	88.814	0.000

จากผลการวิจัย ในภาพรวมพบว่าทักษะคดีของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน ตามระดับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

#### ตารางที่ 4.16

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรย่อย การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล รายคู่  
ต่อทักษะคดีของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Multiple Comparisons						
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล LSD						
(I) ค่าเฉลี่ยของทัศนคติผู้มาใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	(J) ค่าเฉลี่ยของทัศนคติผู้มาใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ความสำคัญน้อย	ความสำคัญปานกลาง	-0.35664	0.200	0.075	-0.750	0.037
	ความสำคัญมาก	-1.09712*	0.199	0.000	-1.489	-0.705
ความสำคัญปานกลาง	ความสำคัญมากที่สุด	-1.66394*	0.204	0.000	-2.066	-1.262
	ความสำคัญน้อย	0.35664	0.200	0.075	-0.037	0.750
ความสำคัญมาก	ความสำคัญมากที่สุด	-0.74048*	0.073	0.000	-0.885	-0.596
	ความสำคัญน้อย	-1.30730*	0.086	0.000	-1.477	-1.138
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญน้อย	1.09712*	0.199	0.000	0.705	1.489
	ความสำคัญปานกลาง	.74048*	0.073	0.000	0.596	0.885
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญมากที่สุด	-0.56682*	0.084	0.000	-0.733	-0.401
	ความสำคัญน้อย	1.66394*	0.204	0.000	1.262	2.066
ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญปานกลาง	1.30730*	0.086	0.000	1.138	1.477
	ความสำคัญมาก	.56682*	0.084	0.000	0.401	0.733

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

และจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยพิจารณาค่านัยสำคัญ ที่ระดับต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) พบว่าในค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลของระดับการให้ความสำคัญของสภาพแวดล้อมโรงพยาบาลต่างๆ 6 คู่ มีคู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 5 คู่ คือ

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value น้อยกว่า 0.001)

กลุ่มที่ให้ความสำคัญน้อย กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.204

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.073

กลุ่มที่ให้ความสำคัญปานกลาง กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.086

กลุ่มที่ให้ความสำคัญมาก กับกลุ่มที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าน้อยกว่า 0.001 ต่ำกว่าค่าอัลฟา (0.05) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.084

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมีผลต่อทัศนคติของผู้มาใช้บริการ โดยกลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมาก จะมีแนวโน้มของระดับทัศนคติต่อบริการที่ได้รับ มากกว่ากลุ่มผู้มาใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่น้อยกว่า

#### 4.6 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติ การให้ความสำคัญ และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

##### รายชื่อ แยกตามแบบสอบถาม

##### ตารางที่ 4.17

#### ค่าเฉลี่ยของทัศนคติ การให้ความสำคัญ และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการรายชื่อ

##### แยกตามแบบสอบถาม

การให้บริการทางการแพทย์	ค่าเฉลี่ย		
	ทัศนคติ	การให้ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
1. แพทย์และพยาบาลมีสัดส่วนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.39	3.67	3.38
2. แพทย์และพยาบาลมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน	3.50	3.59	3.31
3. การเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	3.51	3.52	3.35
4. การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	3.74	3.75	3.52
5. การตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลเต็มความสามารถ	3.59	3.61	3.35
6. การมีแพทย์เฉพาะทางเพียงพอและชำนาญในการรักษาพยาบาล	3.45	3.56	3.25
7. การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	3.48	3.62	3.35
8. การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและการดูแลตนเอง	3.65	3.61	3.36
9. การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติ	3.58	3.57	3.37
10. การอธิบายการใช้ยา	3.67	3.63	3.47
11. ลำดับการเข้าตรวจเสมอภาค	3.62	3.61	3.43
12. ลำดับการรับยาเสมอภาค	3.68	3.58	3.40
13. ระยะเวลาการรับการตรวจจากแพทย์	3.19	3.48	3.21
15. ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	3.28	3.45	3.22
16. ยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษามีคุณภาพ	3.41	3.53	3.32
17. การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	3.57	3.65	3.45
<b>การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
1. การบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตร	3.46	3.64	3.35
2. การบริการด้วยมารยาทสุภาพ, ยิ้มแย้มแจ่มใส, พุดจาไพเราะ	3.36	3.56	3.36
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	3.59	3.60	3.37
4. การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	3.48	3.59	3.47
5. การให้คำแนะนำ รับฟัง และการตอบข้อสงสัย	3.48	3.61	3.43
6. ขั้นตอนการให้บริการ	3.29	3.61	3.40
7. ลำดับการให้บริการของห้องบัตร	3.44	3.59	3.21
8. ลำดับการให้บริการของห้องการเงิน	3.46	3.61	3.22
9. ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	3.25	3.52	3.32

หมายเหตุ : จากข้อมูล 5-Point Scale

ตารางที่ 4.17(ต่อ)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่(ต่อ)	ค่าเฉลี่ย		
	ทัศนคติ	การให้ ความสำคัญ	ความพึง พอใจ
10. ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	3.36	3.50	3.45
11. การจัดกิจกรรมระหว่างรอรับบริการ	3.31	3.64	3.52
<b>สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล</b>			
1. ความสะอาดของทำเล ที่ตั้ง สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	3.50	3.67	3.49
2. การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	3.44	3.59	3.40
3. ติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	3.67	3.52	3.35
4. ป้ายแสดงข้อความหรืออธิบายตามจุดบริการ	3.56	3.75	3.37
5. ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	3.55	3.61	3.38
6. เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	3.37	3.56	3.39
7. กล้องรับความคิดเห็น	3.51	3.62	3.34
8. ที่นั่งรอรับบริการ	3.53	3.61	3.33
9. ห้องน้ำ	3.32	3.57	3.13
10. ร้านค้า ร้านอาหาร	3.45	3.63	3.19
11. ที่จอดรถสะดวก	3.40	3.61	3.22
12. สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.38	3.58	3.22
13. ความสะอาดของอาคาร สถานที่	3.42	3.48	3.34
14. การถ่ายเทอากาศและแสงสว่างภายในอาคาร	3.45	3.45	3.31
15. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคารร่มรื่น ภูมิทัศน์สวยงาม	3.48	3.53	3.38
16. บรรยากาศของความเป็นมิตร	3.42	3.65	3.25
17. บรรยากาศของความไม่น่ากลัว	3.42	3.68	3.22
18. บรรยากาศของความเป็นกันเอง	3.38	3.49	3.25
19. บรรยากาศของความสะอาดสบาย	3.42	3.56	3.27
20. การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	3.42	3.56	3.25
21. การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	3.54	3.61	3.35
22. การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	3.66	3.67	3.48
23. ความปลอดภัยด้านทรัพย์สินหรืออันตรายที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต	3.33	3.45	3.27
24. ระบบป้องกันอัคคีภัย ถังดับเพลิง แผนผัง และป้ายทางการหนีไฟ	3.48	3.54	3.36

หมายเหตุ : จากข้อมูล 5-Point Scale

## ตารางที่ 4.18

การแปรผลค่าเฉลี่ยของทัศนคติ การให้ความสำคัญ และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ  
รายชื่อ แยกตามแบบสอบถาม

การให้บริการทางการแพทย์	ทัศนคติ	การให้ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
1. แพทย์และพยาบาลมีส่วนร่วมเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
2. แพทย์และพยาบาลมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน	มาก	มาก	ปานกลาง
3. การเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	มาก	มาก	ปานกลาง
4. การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	มากที่สุด	มาก	มาก
5. การตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลเต็มความสามารถ	มาก	มาก	ปานกลาง
6. การมีแพทย์เฉพาะทางเพียงพอและชำนาญในการรักษาพยาบาล	มาก	มาก	ปานกลาง
7. การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	มาก	มาก	ปานกลาง
8. การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและการดูแลตนเอง	มาก	มาก	ปานกลาง
9. การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติ	มาก	มาก	ปานกลาง
10. การอธิบายการใช้ยา	มาก	มาก	มาก
11. ลำดับการเข้าตรวจเสมอมภาค	มาก	มาก	มาก
12. ลำดับการรับยาเสมอมภาค	มาก	มาก	ปานกลาง
13. ระยะเวลารอรับการตรวจจากแพทย์	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
15. ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
16. ยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษามีคุณภาพ	มาก	มาก	ปานกลาง
17. การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	มาก	มาก	มาก
<b>การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
1. การบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตร	มาก	มาก	ปานกลาง
2. การบริการด้วยมารยาทสุภาพ, ยิ้มแย้มแจ่มใส, พูดจาไพเราะ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	มาก	มาก	ปานกลาง
4. การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	มาก	มาก	มาก
5. การให้คำแนะนำ รับฟัง และการตอบข้อสงสัย	มาก	มาก	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
7. ลำดับการให้บริการของห้องบัตร	มาก	มาก	ปานกลาง
8. ลำดับการให้บริการของห้องการเงิน	มาก	มาก	ปานกลาง
9. ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
10. ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	ปานกลาง	มาก	มาก
11. การจัดกิจกรรมระหว่างรอรับบริการ	ปานกลาง	มาก	มาก

หมายเหตุ : จากข้อมูล 5-Point Scale

## ตารางที่ 4.18(ต่อ)

การแปรผลค่าเฉลี่ยของทัศนคติ การให้ความสำคัญ และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

รายชื่อ แยกตามแบบสอบถาม

สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	ทัศนคติ	การให้ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	มาก	มาก	มาก
2. การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	มาก	มาก	ปานกลาง
3. ติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	มาก	มาก	ปานกลาง
4. ป้ายแสดงข้อความหรืออธิบายตามจุดบริการ	มาก	มาก	ปานกลาง
5. ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	มาก	มาก	ปานกลาง
6. เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
7. กล้องรับความคิดเห็น	มาก	มาก	ปานกลาง
8. ที่นั่งรอรับบริการ	มาก	มาก	ปานกลาง
9. ห้องน้ำ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
10. ร้านค้า ร้านอาหาร	มาก	มาก	ปานกลาง
11. ที่จอดรถสะดวก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
12. สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
13. ความสะอาดของอาคาร สถานที่	มาก	มาก	ปานกลาง
14. การถ่ายเทอากาศและแสงสว่างภายในอาคาร	มาก	มาก	ปานกลาง
15. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคารร่มรื่น ภูมิทัศน์สวยงาม	มาก	มาก	ปานกลาง
16. บรรยากาศของความเป็นมิตร	มาก	มาก	ปานกลาง
17. บรรยากาศของความไม่น่ากลัว	มาก	มาก	ปานกลาง
18. บรรยากาศของความเป็นกันเอง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
19. บรรยากาศของความสะดวกสบาย	มาก	มาก	ปานกลาง
20. การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	มาก	มาก	ปานกลาง
21. การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	มาก	มาก	ปานกลาง
22. การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	มาก	มาก	มาก
23. ความปลอดภัยด้านทรัพย์สินหรืออันตรายที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
24. ระบบป้องกันอัคคีภัย ถังดับเพลิง แผนผัง และป้ายทางหนีไฟ	มาก	มาก	ปานกลาง

หมายเหตุ : จากข้อมูล 5-Point Scale

จากตารางที่ 4.17 และ 4.18 พบว่า ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ในระดับมากทุกปัจจัย

การให้บริการทางการแพทย์ ผู้มาใช้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการฉุกเฉินมากที่สุด และมีทัศนคติระดับปานกลางในเรื่อง จำนวนแพทย์และพยาบาล ระยะเวลารอรับการตรวจจากแพทย์ และความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์ ส่วนปัจจัยอื่นมีทัศนคติในระดับมาก พึงพอใจต่อการให้บริการฉุกเฉิน การอธิบายการใช้ยา การเข้ารับการตรวจอย่างเหมาะสมมาก่อน-ตรวจก่อน และการแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร ในระดับมาก ปัจจัยอื่น ๆ พึงพอใจระดับปานกลาง

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีทัศนคติต่อการบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเป็นมิตร การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ การให้คำแนะนำ รับฟัง และการตอบข้อสงสัย ลำดับการให้บริการของห้องบัตรและห้องการเงินในระดับมาก ปัจจัยอื่นมีทัศนคติในระดับปานกลาง พึงพอใจต่อการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ การให้คำแนะนำ รับฟัง และการตอบข้อสงสัย ระยะเวลาในการรอรับบริการ ห้องการเงิน การจัดกิจกรรมระหว่างรอรับบริการในระดับมาก ปัจจัยอื่น ๆ พึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้มาใช้บริการมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมโรงพยาบาลระดับ ปานกลาง – มาก และพึงพอใจต่อความสะดวกของทำเล ที่ตั้ง สะดวกต่อการเข้ารับบริการ และการเป็นสถานที่ปลอดภัย และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่ ระดับมาก