

ความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการ  
ของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

นางสาวรุ่งทิภา ปฏิสังข์

รหัส 44525273

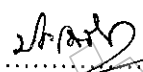
งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของ วิชา 215481 การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์  
หลักสูตรภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา ภาควิชาการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2546

หัวข้อวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง  
โดย รุ่งทิวา ปฏิสังข์  
ภาควิชา นิเทศศาสตร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประเสริฐ ช่วยแก้ว

---

ภาควิชา นิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
อนุมัติให้งานวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบงานวิจัย

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ทนาย ประเสริฐ ช่วยแก้ว)

.....กรรมการ

## กิตติกรรมประกาศ

ด้วยปีการศึกษา 2546 ภาคเรียนที่ 2 ทางภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ได้ทำการเปิดสอนรายวิชา 215481 การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์และเพื่อให้ นิสิตมีความรู้ความเข้าใจในรายวิชาดังกล่าว จึงกำหนดให้ทำการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัย เรื่อง " ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง" เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลระยองใน อนาคต

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความร่วมมืออย่างดียิ่งของประชาชนที่มาใช้ บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลระยองที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และ ขอขอบคุณ อาจารย์ประเสริฐ ช่วยแก้ว ที่กรุณาให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีเสมอมา และรวมถึง เพื่อนๆในห้อง ที่ช่วยให้คำปรึกษาในเวลาที่ไม่เข้าใจ

นางสาวรุ่งทิวา ปฏิสังข์

มีนาคม 2547

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการโรงพยาบาลระยอง ของประชาชนจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ในแผนกผู้ป่วยนอก โดยเลือกกลุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Accidental Sampling) จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวัด

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่อด้านความสะอาดของสถานที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก
2. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่อด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถในระดับน้อย
3. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่อด้านการทำงานของแพทย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก
4. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่อด้านการทำงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก
5. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่อความพร้อมของเครื่องมือแพทย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก
6. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับยาในระดับปานกลาง
7. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่อการทำงานของแผนกทำบัตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเก้าอี้สำหรับนั่งรอทำบัตร ในระดับน้อย
8. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก
9. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่อด้านค่าใช้จ่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
<b>บทที่ 1</b> บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์.....	4
สมมติฐาน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
<b>บทที่ 2</b> ทฤษฎี แนวคิด.....	6
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินวิจัย.....	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
การดำเนินการเก็บข้อมูล.....	18
หลักเกณฑ์การให้คะแนน.....	19
ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
<b>บทที่ 4</b> เรื่อง.....	21
วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	22
ตารางค่าเฉลี่ย.....	25

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปราย เสนอแนะ.....	72
เรื่อง.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	73
ทดสอบสมมติฐาน.....	74
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	79

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามเพศ.....	22
ตารางที่ 2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามอายุ.....	22
ตารางที่ 3	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามระดับการศึกษา.....	23
ตารางที่ 4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามอาชีพ.....	23
ตารางที่ 5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามภูมิลำเนา.....	24
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดระยองที่มีต่อการมาใช้ บริการในด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลระยอง.....	25
ตารางที่ 7	เพศกับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่.....	27
ตารางที่ 8	อายุกับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่.....	28
ตารางที่ 9	การศึกษากับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่.....	29
ตารางที่ 10	อาชีพกับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่.....	30
ตารางที่ 11	ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่.....	31
ตารางที่ 12	เพศกับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ.....	32
ตารางที่ 13	อายุกับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ.....	33
ตารางที่ 14	การศึกษากับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ.....	34
ตารางที่ 15	อาชีพกับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ.....	35
ตารางที่ 16	ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ.....	36
ตารางที่ 17	เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์.....	37
ตารางที่ 18	อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์.....	37
ตารางที่ 19	การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์.....	39
ตารางที่ 20	อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์.....	40
ตารางที่ 21	ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์.....	41
ตารางที่ 22	เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล.....	42
ตารางที่ 23	อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล.....	43
ตารางที่ 24	การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล.....	44
ตารางที่ 25	อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล.....	45
ตารางที่ 26	ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล.....	46

ตารางที่ 27	เพศกับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์.....	47
ตารางที่ 28	อายุกับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์.....	48
ตารางที่ 29	การศึกษากับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์.....	49
ตารางที่ 30	อาชีพกับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์.....	50
ตารางที่ 31	ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์.....	51
ตารางที่ 32	เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา.....	52
ตารางที่ 33	อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา.....	53
ตารางที่ 34	การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา.....	54
ตารางที่ 35	อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา.....	55
ตารางที่ 36	ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา.....	56
ตารางที่ 37	เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร.....	56
ตารางที่ 38	อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร.....	57
ตารางที่ 39	การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร.....	58
ตารางที่ 40	อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร.....	60
ตารางที่ 41	ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร.....	61
ตารางที่ 42	เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์.....	62
ตารางที่ 43	อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์.....	63
ตารางที่ 44	การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์.....	64
ตารางที่ 45	อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์.....	66
ตารางที่ 46	ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์.....	67
ตารางที่ 47	เพศกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา.....	67
ตารางที่ 48	อายุกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา.....	68
ตารางที่ 49	การศึกษากับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา.....	69
ตารางที่ 50	อาชีพกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา.....	70
ตารางที่ 51	ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา.....	71



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญ

การจัดการบริการสาธารณสุขแก่ประชาชนเป็นสิ่งสำคัญตามแผนพัฒนาการสาธารณสุขของไทย ซึ่งจัดได้ว่าเป็นการจัดการบริการเพื่อการตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของประชาชนด้านสาธารณสุข นับได้ว่าเป็นสิ่งซึ่งจำเป็นต้องทำให้บริการแก่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี การมีสุขภาพที่ดีนั้นจะต้องมาจากการจัดบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และให้บริการอย่างทั่วถึงแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันนี้กระทรวงสาธารณสุขพยายามที่จะพัฒนาและมุ่งมั่นเพื่อให้ทุกสถานบริการพยาบาลได้มาตรฐาน และมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนไม่ว่าจะเป็นผู้ยากไร้และผู้ค้อยโอกาส ที่มาใช้บริการสถานพยาบาลมีความเสมอภาคและด้วยราคาที่ เป็นธรรม ซึ่งเป็นหน้าที่ของสถานพยาบาลที่ต้องร่วมมือกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถานพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งร่วมกันประสานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพทางร่างกาย และจิตให้ประชาชนของประเทศสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2540 กระทรวงสาธารณสุขได้พยายามที่จะพัฒนางานด้านการบริการสาธารณสุขแก่ประชาชน จึงได้กำหนดนโยบายสำคัญในการพัฒนาสถานบริการและระบบบริการสาธารณสุข บริการแนวใหม่ทุกระดับ ให้เป็นที่ประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการพยาบาลซึ่งเป็นการพัฒนา ด้านสถานบริการ คุณภาพบริการและพฤติกรรมกรให้บริการ การจัดหาครุภัณฑ์ และเครื่องมือแพทย์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการตรวจวินิจฉัยและรักษาพยาบาลแก่ประชาชน ซึ่งการดำเนินการของโรงพยาบาล ประกอบด้วยระบบใหญ่ๆ ด้วยกัน 4 ระบบ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการ ระบบการรักษาพยาบาล ระบบสนับสนุนบริการ และระบบพัฒนาบริการ แนวคิดการบริการในปัจจุบันมุ่งเน้นความเป็นเลิศทางบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในการสร้างคุณภาพบริการให้เกิดขึ้นในโรงพยาบาลนั้น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการควรร่วมมือพัฒนาองค์การให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดี สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งการต้อนรับด้วยกริยาวาจาที่ดี ดูแลเอาใจใส่ ผู้มารับบริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

ในช่วงปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันได้มีโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามอัตราเพิ่มของประชากรและการเจ็บป่วย ซึ่งการบริการสุขภาพของแต่ละโรงพยาบาลเป็นส่วนสำคัญแก่ประชาชน เพราะการเกิดขึ้นของโรงพยาบาลเอกชนได้เพิ่มมากขึ้น ถ้าการบริการของ

รัฐให้การบริการพยาบาลที่ไม่ดีไม่เป็นที่ประทับใจแก่ประชาชน ทำให้การเข้ารับบริการของโรงพยาบาลรัฐน้อยลง ซึ่งส่งผลถึงภาพลักษณ์และรายได้ของโรงพยาบาล

งานบริการรักษาพยาบาล คือ หัวใจของทุกโรงพยาบาล ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไป ต่างมุ่งหวังว่าเมื่อไปโรงพยาบาลจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพสูงทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านรักษาพยาบาลเป็นงานที่ซับซ้อนละเอียดอ่อนมีบุคคลที่เกี่ยวข้องมากทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีความรีบเร่ง รอช้าไม่ได้จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ความไม่สมบูรณ์ ความรู้สึกไม่พอใจ ความเข้าใจผิดและสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆได้ง่าย และการเข้ารับบริการพยาบาลของประชาชนแต่ละครั้งต้องการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และความสะดวกรวดเร็ว แต่ในทางกลับกันประชาชนได้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลของรัฐที่ไม่ดี ก็จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ต่อองค์การทางด้านวิชาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้เข้ารับบริการเสื่อมลง ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่ประทับใจก่อให้เกิดความไม่เชื่อมั่นและไม่วางใจต่อการเข้ารับบริการของประชาชน

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เราคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้ แคนสกีและไมค์ กล่าวว่า “ ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลมีความสำคัญด้วยเหตุผลหลายประการ ประการแรก ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะช่วยดำรงรักษาสัมพันธภาพของโรงพยาบาลกับผู้รับบริการ การกลับมาใช้บริการอีกเป็นหลักสำคัญพื้นฐานของการบริหารการตลาด การหาปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจจะทำให้โรงพยาบาลได้ทราบถึงจุดด้อยและการจัดการกับความเสียดังนี้ ประการที่สอง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจะทำให้สามารถวางแผนการรักษาในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และประการสุดท้าย การวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เป็นตัวเพิ่มข้อมูลที่สำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน”

อเคย์และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ กับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการ คือ ความพึงพอใจต่อความสะดวก ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ดังนั้น การรักษาที่มีคุณภาพจึงเป็นการบริการที่มีผู้มารับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ แต่หากผู้รับบริการได้รับน้อยกว่าที่หวังไว้ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ และไม่กลับมาใช้บริการอีก สิ่งสำคัญการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้น ผู้ให้บริการต้องรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการเพราะผู้รับบริการคือเป้าหมายสำคัญในการให้บริการของทุกองค์กร

โรงพยาบาลระยอง เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดของรัฐ ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกของจังหวัด ที่ให้บริการสถานพยาบาลแก่ประชาชนในจังหวัด ในแต่ละปีจะมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุที่ว่าเป็นโรงพยาบาลของรัฐ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจะไม่แพง และมีเครื่องมือที่พร้อมและเป็นที่ไว้วางใจของประชาชนในจังหวัด และที่สำคัญเป็นโรงพยาบาลที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดระยอง แก่ประชาชนที่ผ่านเข้ามาเพื่อรับบริการสถานพยาบาลของจังหวัด เพราะฉะนั้นการบริการของโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่สำคัญ ถ้าคุณภาพของการบริการดี เป็นที่ประทับใจ ของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ สามารถที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาล ซึ่งส่งผลถึงหน่วยงาน การประกอบวิชาชีพขององค์กรนั้น รวมทั้งรายได้ และความอยู่รอดของโรงพยาบาล

ในช่วงปีที่ผ่านมา มาโรงพยาบาลระยองพยายามที่จะพัฒนาทางด้านการบริการในด้านต่างๆของโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็น อุปกรณ์ทางการแพทย์ ศักยภาพการแพทย์และพยาบาล สถานที่ เวชภัณฑ์ และการบริการทางด้านสถานที่จอดรถ รวมทั้งโรงพยาบาลได้มุ่งที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้พร้อมที่จะก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางด้านการบริการ

ปัจจุบันถึงแม้ว่าโรงพยาบาลระยองพยายามที่จะดำเนินการพัฒนาการบริการในด้านต่างๆ เพื่อความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้เข้ารับบริการ แต่โดยสภาวะปัจจุบัน การประเมินความสำเร็จของงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับการวัดปริมาณงานที่ได้รับเท่านั้น แต่ต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริการด้วย และการประเมินคุณภาพบริการต้องอาศัยความเห็นของผู้รับบริการซึ่งจะเป็นผู้ประเมินความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพที่ได้รับผู้วิจัยจึงเห็นถึงความจำเป็นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาเข้ารับบริการ เพื่อที่ผลวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาล และสร้างความพึงพอใจที่ดีเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการ โรงพยาบาลระยองของประชาชน จังหวัดระยอง

## ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง  
ของประชาชนจังหวัดระยอง

## คำนิยามศัพท์

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขของผู้เข้ามาใช้บริการต่อการบริการจากการ  
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

การใช้บริการ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ทุกสาขาในแผนกผู้ป่วย  
นอกของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

ผู้ให้บริการ คือ พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกแผนกของโรงพยาบาลระยอง  
จังหวัดระยอง

ประชาชน คือ ประชาชนทุกอำเภอ จังหวัดระยอง ที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจาก  
สถานพยาบาลของโรงพยาบาลระยอง

โรงพยาบาลระยอง คือ โรงพยาบาลประจำจังหวัดของจังหวัดระยอง ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอำเภอ  
เมือง จังหวัดระยอง

## สมมติฐาน

ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ โรงพยาบาล  
ระยอง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการของประชาชน
2. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. การให้บริการของโรงพยาบาลระยอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายและคำนิยามของนักวิชาการที่แสดงไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทฤษฎีของแต่ละท่าน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542,หน้า659) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ชอบ,ชอบใจ,พึงใจ,สนใจ,สนใจ,พอใจ

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (New Webster's,1685,p.853 อ้างถึงใน ขนิษฐา เล็กรุ่งเรือง กิจ2545,หน้า 30) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง " ปรากฏิยาของความพึงพอใจหรือระดับของความพึงพอใจในการได้รับความสำเร็จ ความปรารถนา การตอบสนองหรือความต้องการ การทำให้พอใจหรือสภาพการณ์ความยินดีที่ได้รับความสำเร็จ การได้รับค่าตอบแทน การปลดปล่อยหนี้สินหรือข้อผูกมัด การได้รับการผ่อนผันหรือได้รับโอกาสในการปรับปรุงแก้ไข การกระทำผิด หรือหลุดพ้นจากข้อสงสัยต่างๆหรือการที่ผู้ป่วยได้รับความสุขจากการปฏิบัติทางศาสนกิจในภาวะที่มีการเจ็บป่วย"

จิตตินันท์ เศษะกุลป์ต์ (2536,หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของบุคคล ที่เป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่บุคคลได้รับจริงในระดับมากสอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลคาดหวังเอาไว้ ในสถานการณ์การบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ประเมินคุณภาพบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ รวมทั้งทำให้ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจและใช้บริการต่อไป

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1975, p.4 อ้างถึงใน ขนิษฐา เด็ก รุ่งเรืองกิจ 2545, หน้า 31) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

ฟาริดา อิบราฮิม (2530, หน้า 99) กล่าวว่า การวัดคุณภาพการพยาบาลจะวัด โดยตรงจากผู้รับบริการ ถ้าเป้าหมายของการมารับบริการตรงกับเป้าหมายของการให้บริการ พยาบาล ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่ชี้วัด คุณภาพการพยาบาลอย่างหนึ่ง

ชรีณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดเมื่อความ ต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะ ลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 98) กล่าวว่า “ความพึง พอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจาก การประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็น รากฐานเท่าความพอใจและไม่พอใจได้”

อัมพร เจริญชัย (2536, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง “สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและ จิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจนสร้าง ทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อ สิ่งนั้น”

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความ พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีในทางด้านบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ปรารถนาซึ่งได้รับ การตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ และมีความพึงพอใจที่ได้รับ และทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละ บุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความปรารถนาความต้องการของแต่ละคนและปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจ ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

มิลเลต (วิเชียร ใจผาสุข, 2541, 32-33 อ้างถึงใน วิจิตร หึงทอง, 2545 หน้า 28) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จะต้อง ยึดหลักในการวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค(equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของรัฐที่มีฐานคิดว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยก กีดกันการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การบริการที่ตรงเวลา(Timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) หมายถึง การให้บริการที่มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายถ้ามีจำนวนให้การบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งบริการ สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (contineous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Aday&Anderson,pp.52-80 อ้างถึงใน ขนิษฐา เล็ก รุ่งเรืองกิจ,2545,หน้า 32) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

บริการ (service) เป็นการปฏิบัติ หรือการดำเนินการที่กลุ่มหนึ่ง เสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการ(Kotler,1990, หน้า 456 อ้างถึงใน จิรุตต์ ศรีรัตนบัลล์, 2537, หน้า 176) และคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็น การบริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ความหมายของบริการ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายและคำนิยามของนักวิชาการที่แสดงไว้หลากหลาย ตามพื้นฐานและทฤษฎีของแต่ละท่าน ดังนี้



พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542หน้า 602) ได้ให้ความหมายของ บริการว่า หมายถึง ปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆ

สิริพร ดันติพิศวินัย (2538,หน้า 59) กล่าวว่า บริการเป็นงานที่เราทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ และผู้กระทำต้องมีความสุขในงานด้วย

สุขุม นวลสกุล (2538,16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำน่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการแล้ว งานที่ทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาบริการเขาได้ ความรุ่งเรืองของธุรกิจ หรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือ สินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (customer's satisfaction)” ลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นเราต้องบริการที่ดีให้เขาพอใจจึงเป็นงานที่มีคุณภาพ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

พาราสุรามาน ไชทิลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithal, & Berry, 1985, 41-50) กล่าวว่า “การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆเหล่านี้

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วยความสม่ำเสมอ

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 การพึ่งพา

2. การตอบสนอง ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา

2.3 การติดต่ออย่างต่อเนื่อง

3. ความสามารถ ประกอบด้วย

3.1 ความสะดวกในการบริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายไม่

ซับซ้อนเกินไป

- 4.2 ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวก สำหรับผู้ให้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
  - 6.4 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะบริการ
  - 6.5 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำ เอาใจใส่ผู้ให้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้
  - 10.1 จัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะดวก
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
  - 10.3 จัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะดวก

การบริการของโรงพยาบาล ควรจะให้อยู่ในรูปของความต้องการของผู้รับบริการโดยคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยก็จะเป็นแนวเดียวกันกับบุคคลทั่วไป เพราะผู้รับบริการก็มีมนุษย์บุคคลหนึ่ง แต่ความเจ็บป่วยทำให้ความสามารถทางด้านร่างกาย และจิตใจของผู้รับบริการถูกจำกัดลง ผู้รับบริการจึงไม่สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของตนเองหลายประการ นอกจากนี้ผู้รับบริการแต่ละรายมาจากครอบครัว ชนบทธรรมนิยม วัฒนธรรม ค่านิยมที่แตกต่างกัน จึงมีระดับความต้องการที่แตกต่างกัน ความคาดหวังเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่ได้รับก็แตกต่างกัน ดังนั้นการให้บริการจึงต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคนด้วย เพราะบริการเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจ ความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพของการบริการรักษาพยาบาลในการรักษา จากการประเมินทั้งหมดสามารถทำได้ 3 ลักษณะ คือ (Donabedian ,1996,pp.166-206 อ้างถึงใน ชนิษฐา เล็กรุ่งเรืองกิจ 2545, หน้า 32)

1. การประเมินในเชิงโครงสร้าง สนใจเรื่องการจัดหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ให้การดูแล และปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ภายในระบบการทำงานของหน่วยงาน
2. การประเมินในเชิงกระบวนการ เป็นการพิจารณาส่วนของ (1) กิจกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งทั้งพฤติกรรมที่มองเห็นได้ เช่น การให้ยา และพฤติกรรมที่มองไม่เห็น เช่น การตัดสินใจ (2 ขบวนการพยาบาล ประกอบด้วย การประเมินสภาพ การวางแผนการปฏิบัติการ บริการทางการแพทย์ และการประเมินผล ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวนี้มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
3. การประเมินในเชิงผลลัพธ์ หมายถึง ผลของการดูแลตัวอย่าง เช่น สภาพทางสุขภาพในด้านที่สามารถวัดได้ โดยการตรวจสอบ และตัดสินใจว่าการบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การประเมินผลเชิงผลลัพธ์มักจะประเมินผลจากความพิการ การป่วย การตาย นอกจากนี้ทั้งยังประเมินได้จากสภาพ และพฤติกรรมของผู้ป่วยอีกหลายๆ เช่น ความพึงพอใจ ความรู้เรื่องความเจ็บป่วย ความสามารถในการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับหลักการปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยจัดว่าเป็นการประเมินผลบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ นอกจากนี้จากผลที่ได้สามารถทำนายพฤติกรรมของผู้รับบริการได้อีกด้วย การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนี้เป็นประโยชน์มากที่สุดต่อวงการบริการสุขภาพ ผู้ให้บริการทางสุขภาพได้รับรู้ถึงความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการว่ามีความสมคูลหรือไม่ระหว่างสิ่งที่ผู้ป่วยคาดหวังกับสิ่งที่ผู้ป่วยได้รับ และประเมินค่าให้ (Donabedian,1980,p.25) ความพึงพอใจผลเชิงลักษณะต่างๆของผู้ป่วย ทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม จิตวิทยา และถือว่าความพึงพอใจเป็นมิติหนึ่งในการปฏิบัติการดูแลด้วย

### 3. การให้บริการของโรงพยาบาลระยอง

โรงพยาบาลระยองให้บริการแก่ประชาชนในแผนกต่างๆ ได้แก่

1. แผนกตรวจผู้ป่วยนอก
2. แผนกอายุรกรรม

4. แผนกสถิติกรรม
5. แผนกกระดุก
6. แผนก หู ตา คอ จมูก
7. แผนก อุบัติเหตุ ฉุกเฉิน
8. แผนกห้องบัตร
9. แผนกห้องยา
10. แผนกทันตกรรม
11. แผนกผู้ป่วยหนัก (ไอ ซี ยู)

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เตยหอม บุญพันธ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวัง และการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร" ศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก ผลการวิจัยพบว่า

1. ค่าเฉลี่ยของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์และความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับปานกลาง
2. ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง
3. การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก
4. ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก

2. นวลลักษณ์ นุชบง (2541) ได้ศึกษาเรื่อง "ตัวประกอบคุณภาพ บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร" ศึกษาเพื่อศึกษาตัวประกอบ และตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 6 ตัวประกอบ มีค่าความแปรปรวนรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ดังนี้

- 1) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ เป็นตัวประกอบความคาดหวังที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 43.9 มีความแปรปรวนที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 24 ตัวแปร
- 2) ตัวประกอบความคาดหวังให้ความรู้ และบริการเสริม เป็นตัวประกอบความคาดหวัง ที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 4.5 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 11 ตัวแปร
- 3) ตัวประกอบความคาดหวังด้านอชยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ เป็นตัวประกอบความคาดหวัง ที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 3.2 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 7 ตัวแปร

4) ตัวประกอบความคาดหวังด้านให้บริการและความสะดวกในการใช้บริการ เป็นตัวประกอบความคาดหวังที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 2.5 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 9 ตัวแปร

5) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นตัวประกอบความคาดหวัง ที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 2.3 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 5 ตัวแปร

6) ตัวประกอบความคาดหวังด้านราคา เป็นตัวประกอบความคาดหวัง ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 2.0 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 4 ตัวแปร

3. กาญจนา เหลืองอุบล (2536) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ การพยาบาลของบุคลากรทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของมารดา กับความพึงพอใจของมารดา ต่อการปฏิบัติกรพยาบาล ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ เขต 6” ศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการ ปฏิบัติกรพยาบาลของบุคลากรทางการพยาบาลตามการรับรู้ของมารดากับความพึงพอใจของ มารดาต่อการปฏิบัติกรพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า มีการปฏิบัติพยาบาลของบุคลากรทางการ พยาบาลตามการรับรู้ของมารดาและความพึงพอใจของมารดาดังนี้ คือ ที่แผนกฝากครรภ์มีการ ปฏิบัติกรพยาบาลอยู่ในระดับน้อยถึงมากที่สุดและมารดามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึง ระดับมากที่สุด ส่วนที่แผนกห้องคลอดมีการปฏิบัติกรพยาบาลอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับมาก ที่สุดและมารดามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยถึงระดับมากที่สุด สุดท้ายคือที่แผนกหลังคลอดมี การปฏิบัติกรพยาบาลอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด และมารดามีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลางถึงระดับมากที่สุด การปฏิบัติกรพยาบาลของบุคลากรทางการพยาบาลตามการ รับรู้ของมารดามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของมารดาต่อการปฏิบัติกรพยาบาลใน แผนกฝากครรภ์ แผนกห้องคลอด และแผนกหลังคลอด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การปฏิบัติกรพยาบาลเรื่องการให้ข้อมูล การร่วมรู้สึก การสัมผัส และความสนใจ สามารถร่วม กันพยากรณ์ความพึงพอใจของมารดาในแต่ละแผนกที่บริการ โดยส่งผลต่อความพึงพอใจที่แผนก ฝากครรภ์ได้ร้อยละ 93.46 ที่แผนกห้องคลอดได้ร้อยละ 93.74 และที่แผนกหลังคลอดได้ร้อยละ 91.79

4. มณีรัตน์ โภทขงรัก (2537) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ กระบวนการพยาบาล การดูแลและการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการ บริการกรพยาบาลของผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ

พยาบาลของผู้ป่วยการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยและสร้างสถานการณ์การพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย ผลการวิจัยพบว่า

1. คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง
2. การรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย ในขณะที่การจัดการต่อความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับน้อยกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
3. การดูแลด้านส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งท้าวบวกและลบ การสร้างค่านิยมเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นและความมีมนุษยธรรม ปลุกฝังความเชื่อ และความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น การปฏิบัติการพยาบาล เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ร้อยละ 18.49

5. สกาวดี ดวงเด่น (2538) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและให้อันดับที่คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย อยู่ในระดับเดียวกันคือ ระดับมาก
2. คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย พบว่าส่วนใหญ่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยมากกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวัง โดยหมวดการให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ หมวดการติดต่อสื่อสาร หมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยน้อยกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวัง
3. ผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ให้อันดับความสำคัญแก่คุณภาพบริการพยาบาลตรงกัน ในหมวดความไว้วางใจ หมวดการให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ และหมวดการเข้า

ใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่วนหมวดที่ผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยให้อันดับความสำคัญไม่ตรงกัน คือ หมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ หมวดสมรรถนะของพยาบาล หมวดความปลอดภัย หมวดความน่าเชื่อถือ หมวดการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที หมวดการติดต่อสื่อสาร และ หมวดความมีอริยาสัย

6. พนิดา คำบุ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและศึกษาความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วย คาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกหมวดได้แก่ การเข้าถึงบริการการสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอริยาสัยดี ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย

2. การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกหมวด ความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และอยู่ในระดับมากในหมวดการเข้าถึงบริการ การสื่อสารสมรรถนะของพยาบาล ความมีอริยาสัยไม่ตรี การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย

3. คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล สูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

7. ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี” โดยใช้แบบสอบถามซึ่งปรับปรุงจาก SERVQUAL วัดการรับรู้ของผู้ป่วยนอก 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจกันในผู้รับบริการ การศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพแตกต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนผู้รับ



บริการที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการมี การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพไม่แตกต่างกัน

8. นุจรินทร์ ภูทวี (2537) ได้ศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการ พยาบาลของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วย" โดยทำการศึกษากการ บริการ 3 ด้าน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจด้านสังคม ผลการวิจัยพบว่า การบริการพยาบาลของโรง พยาบาลสวรรค์ประชารักษ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวก การบริการพยาบาล ด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง การบริการพยาบาลด้านร่างกายอยู่ในระดับมาก และการบริการ พยาบาลด้านจิตใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง

9. สุวดี ศรีเลมวัด และคนอื่น (2540) ได้สำรวจ "ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลรามาศิบัติ" ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยโดยส่วนรวมและเกือบทุก คนมีความพอใจปานกลางในเรื่องการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะวิชาชีพ สำหรับทางด้าน จิตใจและทัศนคติของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในการช่วยเหลือดูแลผู้ป่วย ผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ ในเกณฑ์ปานกลางเกือบทุกคำถาม ยกเว้นความรู้สึกรู้สึกผูกพันเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขและปัญหาที่เกี่ยวกับ ความเจ็บป่วยและครอบครัวระดับความพอใจอยู่ในเกณฑ์ต่ำ สำหรับผลการเปรียบเทียบความคิด เห็นที่เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ พบว่าผู้ป่วยต่างประเภทบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

10. ณัฐนุกูล ผกาภรณ์รัตน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง "ผลของการใช้ข้อเสนอมาตรฐาน การพยาบาลมารดาหลังผ่าตัดคลอดทางด้านหน้าท้องต่อความพึงพอใจในการพยาบาลของ มารดาและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลเลิศสิน" ศึกษาเพื่อเปรียบ เทียบความพึงพอใจในการพยาบาลของมารดาและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ก่อนและหลังการใช้มาตรฐานการพยาบาลมารดาหลังผ่าตัดคลอดทางด้านหน้าท้อง ผลการวิจัยพบ ว่า

1. ความพึงพอใจในการบริการพยาบาลของมารดาหลังการใช้ข้อเสนอมาตรฐานการ พยาบาลมารดาผ่าตัดหลังคลอดทางหน้าท้องสูงกว่าก่อนการใช้ข้อเสนอมาตรฐานการ พยาบาลมารดาหลังผ่าตัดคลอดทางหน้าท้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลหลังการใช้ข้อเสนอมาตรฐานการพยาบาล มารดาหลังผ่าตัดคลอดทางหน้าท้องไม่สูงกว่าการใช้ข้อเสนอมาตรฐานการพยาบาล มารดาหลังผ่าตัดคลอดหน้าท้อง โดยนัยทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง “ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวัด

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. เทคนิคการให้คะแนน
6. ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### กลุ่มประชากร

หมายถึง ประชาชนทุกอำเภอในจังหวัดระยอง ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง โดยไม่จำกัดอายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา โดยทำการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Accidental Sampling) จำนวน 150 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

หมายถึง ประชาชนทุกอำเภอในจังหวัดระยอง ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง โดยไม่จำกัดอายุ เพศ การศึกษา รายได้ โดยทำการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Accidental Sampling) จำนวน 150 คน

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้สามารถแจกแจงตามสมมติฐานได้ ดังต่อไปนี้

**สมมติฐาน** ลักษณะทางประชากรที่แตกต่าง มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น คือ ลักษณะทางประชากร

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่างๆ รวมทั้งคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามปลายปิด (closed-Ended Questionnaire) ลักษณะเป็นแบบสำรวจ ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดระยองที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ ทั้งทางด้านการแพทย์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ด้านสถานที่ โดยมีขั้นตอนวิธีสร้างดังนี้

1. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีสร้างแบบสอบถามที่ดีและถูกต้อง

2. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความจริง โดยมีลักษณะ Scale แบบนามบัญญัติ (Nominal) และแบบเรียงลำดับ (Ordinal)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง จำนวน 9 ข้อ โดยมีลักษณะการวัดแบบ Likert Scale

3. ทดสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของภาษา จึงได้นำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 150 ชุด โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

- ไปเก็บที่โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ในแผนกผู้ป่วยนอก โดยไปแจกให้ และรอเก็บเลย

### หลักเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดค่าตัวแปรต่างๆดังนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ออกแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	มากที่สุด	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	พึงพอใจ
3	ปานกลาง	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาจัดระดับของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็น 3 ระดับ คือ

คะแนนระหว่าง 1.00-2.33 คะแนน จัดอยู่ในความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 2.34-3.66 คะแนน จัดอยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.67-5.00 คะแนน จัดอยู่ในความพึงพอใจระดับมาก

### ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีคำตอบสมบูรณ์ เพื่อนำไปประมวลผลต่อไป
2. ลงรหัสข้อมูล (Coding) ในแบบสอบถามแล้วบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS
4. ทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis test) โดยใช้ค่าการทดสอบค่า ไคสแควร์ (Chi-Square) ในการทดสอบค่าความแตกต่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive method) ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลโดยตาราง เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนตัว และความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง
2. แบบวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantative Method) ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความแตกต่าง โดยใช้ค่าการทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยองที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจจากประชาชนในจังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 150 คน สามารถนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามลำดับดังนี้

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นร้อยละและค่าเฉลี่ย

- 1.1 ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา
- 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

#### ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยวิธีการวิเคราะห์ ค่าไค-สแควร์

- 2.1 สมมติฐาน คือ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

#### 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	64	42.7
หญิง	86	57.3
รวม	150	100

จากตารางที่ 1 แสดงว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คือ คิดเป็นร้อยละ 57.3 และที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.7

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.3
20-30 ปี	55	36.7
31-40 ปี	33	22.0
41-50 ปี	29	19.3
50 ปีขึ้นไป	28	18.7
รวม	150	100

จากตารางที่ 2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 20-30 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 22.0 อันดับที่ 3 คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 19.3 อันดับที่ 4 คืออายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.7 และสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	75	50.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	44	29.3
อนุปริญญา	6	4.0
ปริญญาตรี	24	16.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.7
รวม	150	100

จากตารางที่ 3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 29.3 อันดับที่ 3 คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 16.0 อันดับที่ 4 คือ ระดับอนุปริญญา ร้อยละ 4.0 สุดท้ายคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	15	10.0
รับราชการ	12	8.0
แม่บ้าน พ่อบ้าน	16	10.7
รับจ้าง	45	30.0
ธุรกิจส่วนตัว	50	33.3
พนักงานบริษัท ห้าง	6	4.0
อื่นๆ	6	4.0
รวม	150	100

จากตารางที่ 4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือรับจ้าง ร้อยละ 30.0 อันดับที่ 3 คือ แม่บ้าน พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 10.7 อันดับที่ 4 คือนักเรียน นิสิต นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.0 อันดับที่ 5 คือรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 8.0 สุดท้ายคือพนักงานบริษัท ห้างและประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 6



ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามภูมิตำเนา

ภูมิตำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ในเขตอำเภอเมืองเมือง	57	48.3
นอกเขตอำเภอเมือง	93	60.7
รวม	150	100

จากตารางที่ 5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิตำเนาอยู่นอกเขตอำเภอเมืองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.7 ที่เหลือมีภูมิตำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง คิดเป็นร้อยละ 48.3

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดระยองที่มีต่อการมาใช้บริการในด้านต่างๆ ของ  
โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดระยองที่มีต่อการมาใช้บริการในด้าน  
ต่างๆของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจ	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึง พอใจ
<b>ความสะอาดของสถานที่</b>			
ตึก อาคาร สถานที่	3.53	0.94	มาก
ห้องทำบัตร	3.48	0.75	มาก
เก้าอี้นั่งรอตรวจ	3.35	0.99	มาก
ห้องตรวจ	3.65	0.73	มาก
ห้องจ่ายยา	3.63	0.70	มาก
การถ่ายเทอากาศในตึกผู้ป่วย	3.34	1.09	มาก
<b>ความสะดวกรวดเร็วในกาให้บริการ</b>			
การทำบัตร	3.30	0.95	มาก
การตรวจรักษา	3.52	0.99	มาก
การจ่ายยา	3.30	0.88	มาก
สถานที่จอดรถ	1.78	0.83	น้อย
<b>การทำงานของแพทย์</b>			
การเอาใจใส่ในการตรวจรักษา (อธิบาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย)	3.87	0.91	มาก
ความสุภาพ อ่อนโยน ของแพทย์ต่อ ผู้ป่วย	3.70	1.05	มาก
ความถูกต้องในการวินิจฉัยโรค	3.51	0.82	มาก
<b>การทำงานของพยาบาล</b>			
ความสุภาพ อ่อนโยน ของพยาบาล ในขณะที่ทำงาน	3.35	1.02	มาก
ความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วย	3.51	0.97	มาก
<b>ความพร้อมของเครื่องมือแพทย์</b>			
เครื่องมือในการตรวจ	3.67	0.89	มาก

ความพึงพอใจ	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ
เครื่องมือในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	3.51	0.82	มาก
การทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับยา	3.34	0.80	ปานกลาง
ความสุภาพอ่อนโยน ของเจ้าหน้าที่ จ่ายยา	3.43	0.98	มาก
การทำงานของแผนกทำบัตร ระยะเวลาในการทำบัตร	3.22	0.88	ปานกลาง
ความสุภาพ อ่อนโยน ของ เจ้าหน้าที่ทำบัตร	3.17	0.93	ปานกลาง
มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอทำบัตรอย่าง เพียงพอ	3.14	0.89	น้อย
การทำงานของเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ความเต็มใจ ในการบริการของ เจ้าหน้าที่	3.57	0.90	มาก
การแต่งกาย การพูดจาของเจ้าหน้าที่	3.64	0.84	มาก
การให้บริการในการสอบถาม	3.47	0.73	มาก
ค่าใช้จ่ายในการรักษา	3.74	0.76	มาก
รวม	3.48	0.89	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการ อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การเอาใจใส่ในการตรวจรักษา (อธิบาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และอันดับที่ 3 คือ เครื่องมือในการตรวจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

**สมมติฐาน** ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

**ตารางที่ 7** เพศกับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่

(n=150)

เพศ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ชาย	จำนวน	3	34	27	64	1.868
	ร้อยละ	4.7	53.1	42.2	100	
หญิง	จำนวน	1	45	40	86	
	ร้อยละ	1.2	52.3	46.5	100	

จากตารางที่ 7 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านความสะอาดของสถานที่ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 8** อายุกับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่

(n=150)

อายุ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	-	5	-	5	41.187**
	ร้อยละ	-	100	-	100	
20-30 ปี	จำนวน	2	40	13	55	
	ร้อยละ	3.6	72.7	23.6	100	
31-40 ปี	จำนวน	-	21	12	33	
	ร้อยละ	-	63.6	36.4	100	
41-50	จำนวน	-	5	24	29	
	ร้อยละ	-	17.2	82.8	100	
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	2	8	18	28	
	ร้อยละ	7.1	28.6	64.3	100	

$P^{***} \leq 0.001$

ตารางที่ 8 แสดงว่าลักษณะทางประชากรด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.6 และ มีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.6

กลุ่มตัวอย่างอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.4

กลุ่มตัวอย่างอายุ 41-50ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.2

กลุ่มตัวอย่างอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.6 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.1

**ตารางที่ 9** การศึกษากับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่

(n=150)

การศึกษา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	χ <sup>2</sup>
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ประถมศึกษา	จำนวน	3	28	44	75	15.890
	ร้อยละ	4	37.3	58.7	100	
มัธยมศึกษา/ ปวช.	จำนวน	1	28	15	44	
	ร้อยละ	2.3	63.6	34.1	100	
อนุปริญญา	จำนวน	-	3	1	4	
	ร้อยละ	-	83.3	16.7	100	
ปริญญาตรี	จำนวน	-	17	7	24	
	ร้อยละ	-	70.2	29.8	100	
สูงกว่า ปริญญาตรี	จำนวน	-	1	-	1	
	ร้อยละ	-	100	-	100	

ตารางที่ 9 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาดังกันมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 อาชีพกับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่

(n=150)

อาชีพ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	-	14	1	15	35.128***
	ร้อยละ	-	93.3	6.7	100	
รับราชการ	จำนวน	-	7	5	12	
	ร้อยละ	-	58.3	41.7	100	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	-	4	12	16	
	ร้อยละ	-	25	75	100	
รับจ้าง	จำนวน	3	22	20	45	
	ร้อยละ	6.7	48.9	44.4	100	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	-	31	19	50	
	ร้อยละ	-	62	38	100	
พนักงานบริษัท/ ห้าง	จำนวน	1	-	5	6	
	ร้อยละ	16.7	-	83.3	100	
อื่นๆ	จำนวน	-	1	5	6	
	ร้อยละ	-	16.7	83.3	100	

$P^{***} \leq 0.001$

ตารางที่ 10 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา นิสิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 6.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25

ตารางที่ 11 ภูมิฐานะกับความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่

(n=150)

ภูมิฐานะ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ในเขต อำเภอเมือง	จำนวน	1	31	24	56	2.413
	ร้อยละ	1.2	55.4	42.9	100	
นอกเขต อำเภอเมือง	จำนวน	3	47	44	94	
	ร้อยละ	3.3	50	46.7	100	

ตารางที่ 11 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิฐานะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ไม่แตกต่างกัน



**ตารางที่ 12** เพศกับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(n=150)

เพศ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ชาย	จำนวน	20	36	8	64	13.926**
	ร้อยละ	31.3	56.3	12.5	100	
หญิง	จำนวน	7	69	10	86	
	ร้อยละ	8.1	80.2	11.6	100	

$P^{**} \leq 0.01$

ตารางที่12 จากการทดสอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 31.3 และสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 12.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 11.6 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.1

**ตารางที่ 13** อายุกับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(n=150)

อายุ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	-	5	-	5	22.570**
	ร้อยละ	-	100	-	100	
20-30 ปี	จำนวน	15	37	3	55	
	ร้อยละ	27.3	67.3	5.5	100	
31-40 ปี	จำนวน	10	20	3	33	
	ร้อยละ	30.3	60.6	9.1	100	
41-50	จำนวน	-	24	5	29	
	ร้อยละ	-	82.8	17.2	100	
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	2	19	7	28	
	ร้อยละ	7.1	67.9	25	100	

$P^{**} \leq 0.01$

ตารางที่ 13 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 5.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.1

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.1

**ตารางที่ 14** การศึกษากับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(n=150)

การศึกษา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ประถมศึกษา	จำนวน	6	57	12	75	22.099**
	ร้อยละ	8	76	16	100	
มัธยมศึกษา/ ปวช.	จำนวน	9	29	6	44	
	ร้อยละ	20.5	65.9	13.6	100	
อนุปริญญา	จำนวน	-	6	-	6	
	ร้อยละ	-	100	-	100	
ปริญญาตรี	จำนวน	11	13	-	24	
	ร้อยละ	45.8	54.2	-	100	
สูงกว่า ปริญญาตรี	จำนวน	1	-	-	1	
	ร้อยละ	100	-	-	100	

$p^{**} \leq 0.01$

ตารางที่ 14 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านสะดวกรวดเร็วในการให้บริการความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 13.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 45.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 15** อาชีพกับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(n=150)

อาชีพ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	1	14	-	15	43.139***
	ร้อยละ	6.7	93.3	-	100	
รับราชการ	จำนวน	-	9	3	12	
	ร้อยละ	-	75	25	100	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	1	10	5	16	
	ร้อยละ	6.3	62.5	31.2	100	
รับจ้าง	จำนวน	9	35	1	45	
	ร้อยละ	20	77.8	2.2	100	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	15	30	5	50	
	ร้อยละ	30	60	10	100	
พนักงานบริษัท/ ห้าง	จำนวน	-	6	-	6	
	ร้อยละ	-	100	-	100	
อื่นๆ	จำนวน	1	1	4	6	
	ร้อยละ	16.7	16.7	66.7	100	

P\*\*\* ≤ 0.001

ตารางที่ 15 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา และนิสิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.2 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 2.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 30 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.7 เป็นจำนวนเท่ากัน

**ตารางที่ 16** ภูมิลำนากับความพึงพอใจด้านความสะดวกของสถานที่

(n=150)

ภูมิลำนา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ในเขต อำเภอเมือง	จำนวน	2	41	7	56	0.704
	ร้อยละ	14.3	73.2	12.5	100	
นอกเขต อำเภอเมือง	จำนวน	13	64	11	94	
	ร้อยละ	19.6	68.5	12	100	

ตารางที่ 16 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านสะดวกรวดเร็วในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 17** เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์

(n=150)

เพศ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปาน กลาง	มาก		
ชาย	จำนวน	3	19	42	64	1.533
	ร้อยละ	4.7	29.7	65.6	100	
หญิง	จำนวน	5	18	63	26	
	ร้อยละ	5.2	20.9	73.3	100	

จากตารางที่ 17 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์

(n=150)

อายุ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปาน กลาง	มาก		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	1	4	-	5	34.279***
	ร้อยละ	20	80	-	100	
20-30 ปี	จำนวน	3	22	30	55	
	ร้อยละ	5.5	40	54.5	100	
31-40 ปี	จำนวน	2	8	23	33	
	ร้อยละ	6.1	24.2	69.7	100	
41-50	จำนวน	-	-	29	29	
	ร้อยละ	-	-	100	100	
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	2	3	23	28	
	ร้อยละ	7.1	10.7	83.1	100	

$P^{***} \leq 0.001$

ตารางที่ 18 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.2 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.1

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.7 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.1

**ตารางที่ 19** การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์

(n=150)

การศึกษา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ประถมศึกษา	จำนวน	1	7	63	75	22.959**
	ร้อยละ	6.7	9.3	84	100	
มัธยมศึกษา/ ปวช.	จำนวน	2	20	22	44	
	ร้อยละ	4.5	45.5	50	100	
อนุปริญญา	จำนวน	-	1	5	6	
	ร้อยละ	-	16.7	83.3	100	
ปริญญาตรี	จำนวน	1	9	14	24	
	ร้อยละ	4.2	37.5	58.3	100	
สูงกว่า ปริญญาตรี	จำนวน	-	-	1	1	
	ร้อยละ	-	-	100	100	

P\*\* $\leq$ 0.01

ตารางที่ 19 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.5 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.2



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 20** อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์

(n=150)

อาชีพ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	2	5	8	15	26.073*
	ร้อยละ	13.3	33.3	53.3	100	
รับราชการ	จำนวน	-	3	9	12	
	ร้อยละ	-	25	75	100	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	-	1	15	16	
	ร้อยละ	-	6.3	93.7	100	
รับจ้าง	จำนวน	4	5	36	45	
	ร้อยละ	8.9	11.1	80	100	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	2	19	29	50	
	ร้อยละ	4	38	58	100	
พนักงานบริษัท/ ห้าง	จำนวน	-	4	2	6	
	ร้อยละ	-	66.7	33.3	100	
อื่นๆ	จำนวน	-	-	6	6	
	ร้อยละ	-	-	100	100	

$P \leq 0.05$

ตารางที่ 20 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา และนิสิต มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 13.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.1 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 21** ภูมิฐานะกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแพทย์

(n=150)

ภูมิฐานะ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ในเขต	จำนวน	3	16	39	58	9.999*
	ร้อยละ	3.6	26.8	69.6	100	
นอกเขต	จำนวน	5	21	66	92	
	ร้อยละ	5.4	22.8	71.7	100	

$P^* \leq 0.05$

ตารางที่ 21 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิฐานะแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีภูมิฐานะในเขตอำเภอเมือง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีภูมิลำเนานอกเขตอำเภอเมือง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.8 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.4

**ตารางที่ 22** เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล

(n=150)

เพศ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ชาย	จำนวน	16	16	32	64	15.954***
	ร้อยละ	25	25	50	100	
หญิง	จำนวน	4	40	42	86	
	ร้อยละ	4.7	46.5	48.8	100	

$P^{***} \leq 0.001$

ตารางที่ 22 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและน้อย คิดเป็นร้อยละ 25 เป็นจำนวนเท่ากัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.5 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตารางที่ 23 อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล

(n=150)

อายุ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	1	-	5	5	46.638***
	ร้อยละ	20	-	80	100	
20-30 ปี	จำนวน	14	24	17	55	
	ร้อยละ	25.5	43.6	30.9	100	
31-40 ปี	จำนวน	3	22	8	33	
	ร้อยละ	9.1	66.7	24.2	100	
41-50	จำนวน	-	5	24	29	
	ร้อยละ	-	17.2	82.2	100	
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	2	5	21	28	
	ร้อยละ	7.1	17.9	75	100	

$P^{***} \leq 0.001$

ตารางที่ 23 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.9 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 25.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.2 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.1

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 41-50ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.9 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 24 การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล

(n=150)

การศึกษา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ประถมศึกษา	จำนวน	5	20	50	75	27.258**
	ร้อยละ	6.7	26.7	66.7	100	
มัธยมศึกษา/ ปวช.	จำนวน	7	22	15	44	
	ร้อยละ	15.9	50	34.1	100	
อนุปริญญา	จำนวน	-	4	2	6	
	ร้อยละ	-	66.7	33.3	100	
ปริญญาตรี	จำนวน	8	10	6	24	
	ร้อยละ	33.3	41.7	25	100	
สูงกว่า ปริญญาตรี	จำนวน	-	-	1	1	
	ร้อยละ	-	-	100	100	

$P^{**} \leq 0.01$

ตารางที่ 24 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.7 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 34.1 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 25 อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล

(n=150)

อาชีพ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	2	7	6	15	28.352**
	ร้อยละ	13.3	46.7	40	100	
รับราชการ	จำนวน	-	6	6	12	
	ร้อยละ	-	50	50	100	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	-	2	14	16	
	ร้อยละ	-	12.5	87.5	100	
รับจ้าง	จำนวน	8	14	23	45	
	ร้อยละ	17.8	31.1	51.1	100	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	10	25	15	50	
	ร้อยละ	20	50	30	100	
พนักงานบริษัท/ ห้าง	จำนวน	-	2	4	6	
	ร้อยละ	-	33.3	66.7	100	
อื่นๆ	จำนวน	-	-	6	6	
	ร้อยละ	-	-	100	100	

P\*\* $\leq$  0.01

ตารางที่ 25 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา และนิสิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 13.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 เป็นจำนวนเท่ากัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.1 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจในระดับ มากคิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 26** ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาล

(n=150)

ภูมิลำเนา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ในเขต อำเภอเมือง	จำนวน	3	28	27	54	9.352
	ร้อยละ	7.1	50	42.9	100	
นอกเขต อำเภอเมือง	จำนวน	16	29	51	96	
	ร้อยละ	16.3	30.4	53.3	100	

ตารางที่ 26 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของพยาบาลไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 เพศกับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์

(n=150)

เพศ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ชาย	จำนวน	4	26	34	64	1.047
	ร้อยละ	6.3	40.6	53.1	100	
หญิง	จำนวน	4	42	40	86	
	ร้อยละ	4.7	48.8	46.5	100	

ตารางที่ 27 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์ไม่แตกต่างกัน



**ตารางที่ 28** อายุกับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์

(n=150)

อายุ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	χ <sup>2</sup>
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	4	-	1	5	66.260***
	ร้อยละ	80	-	20	100	
20-30 ปี	จำนวน	1	31	23	55	
	ร้อยละ	1.8	56.4	41.8	100	
31-40 ปี	จำนวน	1	18	14	33	
	ร้อยละ	3	54.5	42.4	100	
41-50	จำนวน	-	9	20	29	
	ร้อยละ	-	31	69	100	
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	2	10	16	28	
	ร้อยละ	7.1	35.7	57.1	100	

P\*\*\* ≤ 0.001

ตารางที่ 28 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์แตกต่างกันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.8 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.4 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.1

**ตารางที่ 29** การศึกษากับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์

(n=150)

การศึกษา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ประถมศึกษา	จำนวน	6	30	39	75	26.343***
	ร้อยละ	8	40	52	100	
มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน	-	25	19	44	
	ร้อยละ	-	56.8	43.2	100	
อนุปริญญา	จำนวน	-	1	5	6	
	ร้อยละ	-	16.7	83.3	100	
ปริญญาตรี	จำนวน	1	12	11	24	
	ร้อยละ	4.2	50	45.8	100	
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	1	-	-	1	
	ร้อยละ	100	-	-	100	

$P^{***} \leq 0.001$

ตารางที่ 29 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.8 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 30 อาชีพกับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์

(n=150)

อาชีพ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	χ <sup>2</sup>
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	5	3	7	15	35.168***
	ร้อยละ	33.3	20	46.7	100	
รับราชการ	จำนวน	-	6	6	12	100
	ร้อยละ	-	50	50	100	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	-	9	7	16	100
	ร้อยละ	-	56.3	43.8	100	
รับจ้าง	จำนวน	2	24	19	45	100
	ร้อยละ	4.4	53.3	42.2	100	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	-	22	28	50	100
	ร้อยละ	-	44	56	100	
พนักงานบริษัท/ ห้าง	จำนวน	-	1	5	6	100
	ร้อยละ	-	16.7	83.3	100	
อื่นๆ	จำนวน	1	3	2	6	100
	ร้อยละ	16.7	50	33.3	100	

P\*\*\* ≤ 0.001

จากตารางที่ 30 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา และนิสิต มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 เป็นจำนวนเท่ากัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.2 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.7

### ตารางที่ 31 ภูมิสำเนากับความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์

(n=150)

ภูมิสำเนา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ในเขต	จำนวน	-	25	33	58	13.586**
	ร้อยละ	-	42.9	57.1	100	
นอกเขต	จำนวน	7	44	41	92	
	ร้อยละ	7.6	47.8	44.6	100	

$P^{**} \leq 0.01$

ตารางที่ 31 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอเมือง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีภูมิลำเนานอกเขตอำเภอเมือง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.6 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.6

**ตารางที่ 32** เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา

(n=150)

เพศ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ชาย	จำนวน	4	39	21	64	0.589
	ร้อยละ	6.3	60.9	32.8	100	
หญิง	จำนวน	4	49	33	86	
	ร้อยละ	4.7	57	38.3	100	

จากตารางที่ 32 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยาไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 33** อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา

(n=150)

อายุ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	-	5	-	5	26.008**
	ร้อยละ	-	100	-	100	
20-30 ปี	จำนวน	3	39	13	55	
	ร้อยละ	5.5	70.9	23.6	100	
31-40 ปี	จำนวน	1	23	9	33	
	ร้อยละ	3	67.7	27.3	100	
41-50	จำนวน	-	12	17	29	
	ร้อยละ	-	41.4	58.6	100	
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	4	9	15	28	
	ร้อยละ	14.3	32.1	50.6	100	

$P^{**} \leq 0.01$

ตารางที่ 33 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 70.9 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.1 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 14.3

**ตารางที่ 34** การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา

(n=150)

การศึกษา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	χ <sup>2</sup>
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ประถมศึกษา	จำนวน	4	36	35	75	29.237***
	ร้อยละ	5.3	48	46.7	100	
มัธยมศึกษา/ ปวช.	จำนวน	1	30	13	44	
	ร้อยละ	2.3	68.2	29.5	100	
อนุปริญญา	จำนวน	1	5	-	6	
	ร้อยละ	16.7	83.3	-	100	
ปริญญาตรี	จำนวน	1	17	6	24	
	ร้อยละ	4.2	70.8	25	100	
สูงกว่า ปริญญาตรี	จำนวน	1	-	-	1	
	ร้อยละ	100	-	-	100	

P\*\*\* ≤ 0.001

ตารางที่ 34 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.5 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 35** อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา

(n=150)

อาชีพ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	1	18	2	15	14.299
	ร้อยละ	6.7	80	13.3	100	
รับราชการ	จำนวน	-	7	5	12	100
	ร้อยละ	-	58.3	41.7	100	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	1	9	6	16	100
	ร้อยละ	6.3	56.3	37.5	100	
รับจ้าง	จำนวน	4	21	20	45	100
	ร้อยละ	8.9	46.7	44.4	100	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	-	31	19	50	100
	ร้อยละ	-	62	38	100	
พนักงานบริษัท/ ห้าง	จำนวน	1	4	1	6	100
	ร้อยละ	16.7	66.7	16.7	100	
อื่นๆ	จำนวน	1	4	1	6	100
	ร้อยละ	16.7	66.7	16.7	100	

ตารางที่ 35 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยาไม่แตกต่างกัน



**ตารางที่ 36** ภูมิฐานะกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา

(n=150)

ภูมิฐานะ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ในเขต อำเภอเมือง	จำนวน	3	33	20	56	8.953
	ร้อยละ	5.4	58.9	35.7	100	
นอกเขต อำเภอเมือง	จำนวน	5	55	34	94	
	ร้อยละ	4.3	59.8	35.9	100	

ตารางที่ 36 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิฐานะแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยาไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 37** เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร

(n=150)

เพศ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ชาย	จำนวน	22	23	19	64	18.153***
	ร้อยละ	34.4	35.9	29.7	100	
หญิง	จำนวน	6	43	37	86	
	ร้อยละ	7	50	43	100	

$P^{***} \leq 0.001$

ตารางที่ 37 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตรแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 34.4 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7

**ตารางที่ 38** อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร

(n=150)

อายุ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	χ <sup>2</sup>
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	-	5	-	5	43.310***
	ร้อยละ	-	100	-	100	
20-30 ปี	จำนวน	15	31	9	53	
	ร้อยละ	27.3	56.4	16.4	100	
31-40 ปี	จำนวน	9	14	10	33	
	ร้อยละ	27.3	42.4	30.3	100	
41-50	จำนวน	-	6	23	29	
	ร้อยละ	-	20.7	79.3	100	
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	4	10	14	28	
	ร้อยละ	14.3	35.7	50	100	

P\*\*\* ≤ 0.001

ตารางที่ 38 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านด้านการทำงานของแผนกทำบัตรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 14.3

**ตารางที่ 39** การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร

(n=150)

การศึกษา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ประถมศึกษา	จำนวน	9	29	37	75	18.888*
	ร้อยละ	12	38.7	48.3	100	
มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน	8	24	12	44	
	ร้อยละ	18.2	54.5	27.3	100	
อนุปริญญา	จำนวน	2	4	-	6	
	ร้อยละ	33.3	66.7	-	100	
ปริญญาตรี	จำนวน	8	9	7	24	
	ร้อยละ	33.3	37.5	29.2	100	
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	1	-	-	1	
	ร้อยละ	100	-	-	100	

$P^* \leq 0.05$

ตารางที่ 39 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.7 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 12

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 40** อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร

(n=150)

อาชีพ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	1	14	-	15	34.401**
	ร้อยละ	6.7	93.3	-	100	
รับราชการ	จำนวน	1	3	8	12	100
	ร้อยละ	8.3	25	66.7	100	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	-	9	7	16	100
	ร้อยละ	-	56.3	43.8	100	
รับจ้าง	จำนวน	12	15	18	45	100
	ร้อยละ	26.7	33.3	40	100	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	12	21	17	50	100
	ร้อยละ	24	42	34	100	
พนักงานบริษัท/ ห้าง	จำนวน	1	4	1	6	100
	ร้อยละ	16.7	66.7	16.7	100	
อื่นๆ	จำนวน	1	-	5	6	100
	ร้อยละ	16.7	-	83.3	100	

$P^{**} \leq 0.01$

ตารางที่ 40 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา และนิสิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 26.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 34 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 24

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากและน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.7 เป็นจำนวนเท่ากัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.7

**ตารางที่ 41** ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตร

(n=150)

ภูมิลำเนา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ในเขต อำเภอเมือง	จำนวน	9	31	18	58	4.117
	ร้อยละ	16.1	51.8	32.1	100	
นอกเขต อำเภอเมือง	จำนวน	18	36	38	92	
	ร้อยละ	19.6	39.1	41.3	100	

ตารางที่ 41 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของแผนกทำบัตรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 42 เพศกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

(n=150)

เพศ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ชาย	จำนวน	4	24	36	64	1.861
	ร้อยละ	6.3	37.5	56.3	100	
หญิง	จำนวน	2	38	46	86	
	ร้อยละ	2.3	44.2	53.5	100	

ตารางที่ 42 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 43** อายุกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

(n=150)

อายุ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	-	5	-	5	41.848***
	ร้อยละ	-	100	-	100	
20-30 ปี	จำนวน	1	35	19	55	
	ร้อยละ	1.8	63.6	34.5	100	
31-40 ปี	จำนวน	1	13	19	33	
	ร้อยละ	3	39.4	57.6	100	
41-50	จำนวน	-	6	23	29	
	ร้อยละ	-	20.7	79.3	100	
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	4	3	21	28	
	ร้อยละ	14.3	10.7	75	100	

P\*\*\* $\leq$  0.001

ตารางที่ 43 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 34.5 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.4 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.7



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.7

ตารางที่ 44 การศึกษากับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

(n=150)

การศึกษา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ประถมศึกษา	จำนวน	4	17	54	73	52.174***
	ร้อยละ	5.3	22.7	72	100	
มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน	-	27	17	44	100
	ร้อยละ	-	61.4	38.6	100	
อนุปริญญา	จำนวน	-	6	-	6	100
	ร้อยละ	-	100	-	100	
ปริญญาตรี	จำนวน	1	12	11	24	100
	ร้อยละ	4.2	50	45.2	100	
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	1	-	-	1	100
	ร้อยละ	100	-	-	100	

$P^{***} \leq 0.001$

ตารางที่ 44 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.2 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 42

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 45** อาชีพกับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

(n=150)

อาชีพ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	1	8	6	15	20.498
	ร้อยละ	6.7	58.3	40	100	
รับราชการ	จำนวน	-	4	8	12	100
	ร้อยละ	-	33.3	66.7	100	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	-	4	12	16	100
	ร้อยละ	-	25	75	100	
รับจ้าง	จำนวน	4	18	23	45	100
	ร้อยละ	8.9	40	51.1	100	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	-	23	27	50	100
	ร้อยละ	-	46	54	100	
พนักงานบริษัท/ ห้าง	จำนวน	-	5	1	6	100
	ร้อยละ	-	83.3	16.7	100	
อื่นๆ	จำนวน	1	-	5	6	100
	ร้อยละ	16.7	-	83.3	100	

ตารางที่ 45 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 46** ภูมิลำเนากับความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

(n=150)

ภูมิลำเนา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ในเขต อำเภอเมือง	จำนวน	2	34	24	60	17.798**
	ร้อยละ	3.6	53.6	42.9	100	
นอกเขต อำเภอเมือง	จำนวน	3	30	59	90	
	ร้อยละ	3.3	33.7	63	100	

P\*\* $\leq$  0.01

ตารางที่ 46 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอเมือง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีภูมิลำเนานอกเขตอำเภอเมือง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.7 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.3

**ตารางที่ 47** เพศกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา

(n=150)

เพศ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ชาย	จำนวน	2	21	41	64	.788
	ร้อยละ	3.1	32.8	64.1	100	
หญิง	จำนวน	4	23	59	86	
	ร้อยละ	4.7	26.7	68.6	100	

ตารางที่ 47 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 47 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 48** อายุกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา

(n=150)

อายุ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	-	5	-	5	30.022***
	ร้อยละ	-	100	-	100	
20-30 ปี	จำนวน	2	19	34	55	
	ร้อยละ	3.6	34.5	61.8	100	
31-40 ปี	จำนวน	2	9	22	33	
	ร้อยละ	6.1	27.3	66.7	100	
41-50	จำนวน	-	-	29	29	
	ร้อยละ	-	-	100	100	
50 ปีขึ้นไป	จำนวน	2	11	15	28	
	ร้อยละ	7.1	39.3	53.6	100	

$P^{***} \leq 0.001$

ตารางที่ 48 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.5 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.1

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 41-50ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.3 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.1

**ตารางที่ 49** การศึกษากับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา

(n=150)

การศึกษา		ระดับความพึงพอใจ			รวม	χ <sup>2</sup>
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ประถมศึกษา	จำนวน	4	15	56	75	35.603***
	ร้อยละ	5.3	20	74.7	100	
มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน	2	25	17	44	
	ร้อยละ	4.5	56.8	38.6	100	
อนุปริญญา	จำนวน	-	3	3	6	
	ร้อยละ	-	50	50	100	
ปริญญาตรี	จำนวน	-	-	24	24	
	ร้อยละ	-	-	100	100	
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	1	-	1	
	ร้อยละ	-	100	1	100	

P\*\*\* ≤ 0.001

ตารางที่ 49 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.6 และมีความพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 เป็นจำนวนเท่ากัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในมาก คิดเป็นร้อยละ 100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 50** อาชีพกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา

(n=150)

อาชีพ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	χ <sup>2</sup>
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	จำนวน	1	8	6	15	13.299
	ร้อยละ	6.7	58.3	40	100	
รับราชการ	จำนวน	-	4	8	12	
	ร้อยละ	-	33.3	66.7	100	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	จำนวน	-	4	12	16	
	ร้อยละ	-	25	75	100	
รับจ้าง	จำนวน	4	18	23	45	
	ร้อยละ	8.9	40	51.1	100	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	-	23	27	50	
	ร้อยละ	-	46	54	100	
พนักงานบริษัท/ ห้าง	จำนวน	-	5	1	6	
	ร้อยละ	-	83.3	16.7	100	
อื่นๆ	จำนวน	1	-	5	6	
	ร้อยละ	16.7	-	83.3	100	

ตารางที่ 50 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 51 ภูมิฐานะกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา

(n=150)

ภูมิฐานะ		ระดับความพึงพอใจ			รวม	$\chi^2$
		น้อย	ปานกลาง	มาก		
ในเขต อำเภอเมือง	จำนวน	2	14	4	56	2.120
	ร้อยละ	3.6	25	71.4	100	
นอกเขต อำเภอเมือง	จำนวน	4	30	60	94	
	ร้อยละ	4.3	32.6	63	100	

ตารางที่ 51 จากการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิฐานะแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่แตกต่างกัน



## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยองที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการโรงพยาบาลระยองของประชาชนจังหวัดระยอง

ลักษณะของการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนในจังหวัดระยองที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากนั้นได้นำข้อมูลไปประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย เพื่อใช้อธิบายลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยอง ส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การหาค่าความแตกต่างแบบสถิติวิเคราะห์ ไคสแควร์ (Chi-Square)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 150 คน แบ่งเป็นเพศชาย 64 และเพศหญิง 86 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ภูมิลำเนานอกเขตอำเภอเมือง

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ในระดับมาก

โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลระยอง ในระดับมากที่สุดคือ การเอาใจใส่ในการตรวจรักษา(อธิบาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย) รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษา และอันดับที่ 3 คือ เครื่องมือในการตรวจ

## 2. การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐาน** ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง แยกต่างกัน

1. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความสะอาดของสถานที่แยกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรเพศและภูมิลำเนา ที่แยกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่แยกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรที่เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกรวดเร็วแยกต่างกันแยกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่มีภูมิลำเนาแยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกรวดเร็วไม่แยกต่างกัน

3. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนาแยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของแพทย์แยกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศแยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของแพทย์ไม่แยกต่างกัน

4. ลักษณะทางประชากรที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของพยาบาลแยกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่มีภูมิลำเนาแยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของพยาบาลไม่แยกต่างกัน

5. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนา แยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์แยกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศแยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์ไม่แยกต่างกัน

6. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ที่แยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลแยกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศ อาชีพ และภูมิลำเนาแยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลไม่แยกต่างกัน

7. ลักษณะทางประชากรที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแยกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของแผนกทำบัตรแยกต่างกัน

ส่วนลักษณะประชากรที่มีภูมิลำเนาแยกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของแผนกทำบัตรไม่แยกต่างกัน

8. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

9. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาแตกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศ ภูมิลำเนาและอาชีพ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## อภิปรายผล

**สมมุติฐาน** ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

1. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความสะอาดของสถานที่แตกต่างกัน
  - อายุ ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุ 20 ปี จนถึง อายุ 50 ปีขึ้นไป จะมีความต้องการตอบสนองต่อตนเองและความพึงพอใจแตกต่างกันตามอายุ
  - การศึกษา ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา และระดับปริญญาตรี จะมีความต้องการตอบสนองต่อตนเองและระดับความพึงพอใจต่างกัน
  - อาชีพ ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความต้องการตอบสนองต่อตนเองและระดับความพึงพอใจต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรเพศและภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

เพศและภูมิลำเนา ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อด้านความสะอาดของสถานที่แตกต่างกัน คือ อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลให้บริการด้านความสะอาดของสถานที่เป็นที่ระดับความพึงพอใจแก่ประชาชน จึงทำให้เพศและภูมิลำเนาไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกรวดเร็วแตกต่างกันแตกต่างกัน
  - เพศ ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุ 20 ปี จนถึงอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความต้องการตอบสนองต่อตนเองไม่เท่ากันจึงทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
  - อายุ ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ต่างกัน จะมีความอดทนในการรอคอยแตกต่างกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
  - การศึกษา ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน จะมีความรู้สึกต่อระยะเวลาในการรอคอยต่างกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
  - อาชีพ ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความต้องการในการตอบสนองความสะดวกรวดเร็วต่อระยะเวลาต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกรวดเร็วไม่แตกต่างกัน

- ภูมิลำเนาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน อาจเป็นเพราะ การให้บริการของโรงพยาบาลแก่ผู้มาใช้บริการทั้งผู้ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองและนอกเขตอำเภอเมืองอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของแพทย์แตกต่างกัน

- อายุ ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน จะมีความต้องการตอบสนองต่อตนเองและระดับความพึงพอใจต่างกัน

- การศึกษา ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความต้องการในการให้แพทย์ตอบสนองต่อตนเองต่างกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

- อาชีพ ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความต้องการในการให้แพทย์ตอบสนองต่อตนเองต่างกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

- ภูมิลำเนา ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้ที่ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน จะมีความต้องการในการให้แพทย์ตอบสนองต่อตนเองต่างกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของแพทย์ไม่แตกต่างกัน

- เพศต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ การทำงานของแพทย์ให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างพึงพอใจโดยไม่จำกัดเพศหญิงหรือชาย โดยเท่าเทียมกัน จึงทำให้ความพึงพอใจระหว่างเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกัน

4. ลักษณะทางประชากรที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของพยาบาลแตกต่างกัน

- เพศต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่เป็นเพศหญิงและเพศชายจะมีความพึงพอใจในระดับต่างกัน

- อายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลต่างกัน

- การศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความต้องการตอบสนองต่อตนเองและระดับความพึงพอใจต่างกัน

- อาชีพต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความต้องการตอบสนองต่อตนเองและระดับความพึงพอใจต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของพยาบาลไม่แตกต่างกัน

- ภูมิลำเนาต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการของโรงพยาบาลให้บริการเป็นที่พอใจแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

5. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์แตกต่างกัน

- อายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อความพร้อมของเครื่องมือแพทย์แตกต่างกัน

- การศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อความพร้อมของเครื่องมือแพทย์ต่างกัน จึงทำให้ระดับพึงพอใจแตกต่างกัน

- อาชีพต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน

- ภูมิลำเนา มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์ไม่แตกต่างกัน

- เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการทั้งเพศหญิงและเพศชายได้รับการด้านความพร้อมของเครื่องมือแพทย์เป็นที่พอใจแก่ผู้มารับบริการ จึงทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยาแตกต่างกัน

- อายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน จะมีความอดทน มีความรู้สึกในการรอคอยด้านการบริการต่างกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจต่างกัน

- การศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่จ่ายยาต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศ อาชีพ และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยาไม่แตกต่างกัน

- เพศต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่จ่ายยาของโรงพยาบาลให้บริการอย่างเป็นที่พอใจแก่ผู้มารับบริการทั้งเพศหญิงและเพศชายอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

- อาชีพต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่จ่ายยาของโรงพยาบาลให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเป็นที่พอใจ จึงทำให้อาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

- ภูมิลำเนาต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการที่ดี อย่างเท่าเทียมกัน เป็นที่พอใจแก่ผู้มารับบริการ จึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

7. ลักษณะทางประชากรที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของแผนกทำบัตรแตกต่างกัน

- เพศต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน จะมีความต้องการตอบสนองต่อตนเองและความพึงพอใจ แตกต่างกัน

- อายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน จะมีความอดทน มีความต้องการในการตอบสนองต่อตนเองแตกต่างกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจต่างกัน

- การศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน

- อาชีพต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการทำบัตรแตกต่างกัน

ส่วนลักษณะประชากรที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของแผนกทำบัตรไม่แตกต่างกัน

- ภูมิลำเนาที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่แผนกทำบัตรของโรงพยาบาลให้บริการเป็นที่พอใจแก่ประชาชน จึงทำให้ภูมิลำเนาที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน



8. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

- อายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการได้รับข้อมูล การพูดจา การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

- การศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และมีความรู้สึกต่อคำพูด การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต่างกัน จึงทำระดับความพึงพอใจต่างกัน

- ภูมิลำเนาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน จะมีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในโรงพยาบาลไม่เท่ากัน บางคนได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ บางคนได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ จึงทำให้อัตราความพึงพอใจต่างกันความพึงพอใจ

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

- เพศและอาชีพต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน อาจเป็นเพราะการบริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการอย่างเป็นที่ประทับใจ เป็นที่พอใจแก่ผู้มารับบริการ จึงทำให้เพศและอาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

9. ลักษณะทางประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาแตกต่างกัน

- อายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน

- การศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายในการรักษาที่ไม่เหมือนกัน บางคนเสีย น้อยแต่แพง บางคนเสียมากแต่ถูก

ส่วนลักษณะทางประชากรที่เพศ ภูมิลำเนาและอาชีพ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่แตกต่างกัน

- เพศต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน อาจเป็นเพราะค่าใช้จ่ายในการรักษาของโรงพยาบาลไม่จำกัดว่าเป็นเพศชายหรือว่าเป็นหญิง มีภูมิลำเนาอยู่เขตใด อาชีพอะไร ทุกคนเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาอย่างเท่าเทียมกัน หรือผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย จึงทำให้อัตราความพึงพอใจไม่แตกต่างกันแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีในจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล  
ระยอง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการปรับปรุงการบริการของ  
โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นสถานพยาบาลที่  
มีคุณภาพในการให้บริการในการรักษาแก่ประชาชนในจังหวัด และเป็นที่ยังพอใจของประชาชน  
แก่ผู้มารับบริการ เหมาะสมกับเป็นโรงพยาบาลของรัฐประจำจังหวัด ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มี  
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การทำงานของแพทย์ ในด้านการเอาใจใส่ในการตรวจรักษา  
(อธิบาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย) รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษา เครื่องมือในการตรวจ  
ความสะอาดของสถานที่ การทำงานของพยาบาล การทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์  
ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา ด้านระยะเวลาใน  
การรอรับยา และการทำงานของแผนกทำบัตร ด้านระยะเวลาในการทำบัตร และความพึง  
พอใจของประชาชนส่วนใหญ่ในระดับน้อยคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านสถานที่  
จอดรถ และเก้าอี้สำหรับนั่งรอทำบัตร ซึ่งยังไม่เป็นที่พอใจในระดับมาก เพราะมนุษย์แต่ละคนมี  
ความพึงพอใจที่แตกต่างกันมีทั้งในระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ขึ้นอยู่กับความ  
ต้องการของแต่ละคน แต่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลระยองส่วนใหญ่เลือกที่จะ  
พอใจในระดับมาก แสดงว่าการบริการของส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ อยู่ในระดับความ  
พึงพอใจมาก

สอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุมาน ไชทิลและเบอรรี กล่าวไว้ว่า “การให้บริการที่  
ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้

1. ความเต็มใจที่จะให้บริการ
2. ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
3. ความสะดวกในการบริการ
4. ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
5. ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายไม่  
ซับซ้อนเกินไป
6. ผู้ให้บริการใช้เวลาในการรอคอยน้อย
7. การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

8. การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
9. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
10. การให้คำแนะนำ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
11. การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
12. จัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด
13. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
14. จัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ทางโรงพยาบาลระยอง ควรจะปรับปรุงการเพิ่มบริเวณสถานที่จอดรถให้มีปริมาณให้มากขึ้น
2. แก้วสำหรับนั่งรอทำบัตรของประชาชนไม่เพียงพอ ทางโรงพยาบาลควรมีการเพิ่มแก้วสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการให้มากขึ้น
3. ควรขอความร่วมมือกับทางโรงพยาบาลในการให้ความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม

### ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเก็บกลุ่มตัวอย่างให้มากกว่านี้
2. ควรเพิ่มคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมมาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ในแบบสอบถาม
3. ควรเก็บกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรที่หลากหลาย

## บรรณานุกรม

- ชนิษฐา เล็กรุ่งเรืองกิจ.(2545). ความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน  
โรงพยาบาลสิงคบุรี. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิจิตรา หึงทอง.(2545). การเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาลเอกชล  
จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- แพรวพรรณ ทูลธรรม. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยโรงพยาบาลพระจอมเกล้า  
จังหวัดเพชรบุรี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เดยหอม บุญพันธ์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และการได้รับการรักษาสิทธิ  
ประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัด  
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล
- นวลลักษณ์ บุชบง. (2541). ตัวประกอบคุณภาพ บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามการคาดหวังของผู้  
ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล
- กาญจนา เหลืองอุบล. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการพยาบาลของบุคลากรทางการ  
พยาบาล ตามการรับรู้ของมารดา กับความพึงพอใจของมารดาต่อการปฏิบัติการพยาบาล  
ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ เขต 6. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล
- มนิรัตน์ โถงซงรัก. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแลและ  
การจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย  
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สกาเวตี ดวงเด่น. (2538). คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย  
รับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยมหิดล
- พนิดา คำบุญ. (2538). คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย  
ต่อคุณภาพที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.  
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล
- ทรงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้  
ป่วยนอกโรงพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี. กรุงเทพมหานคร  
:มหาวิทยาลัยมหิดล
- นุจรินทร์ ภู่วี. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์  
กับความพึงพอใจของผู้ป่วย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุวดี ศรีเลณวัต. (2540). ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาล  
รามธิบดี. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณัฐนกุล ปกการณรัตน์. (2542). ความพึงพอใจในงานบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลเลิศ  
สิน. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ภาคผนวก**

## แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง”

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ หลักสูตร นิเทศศาสตรบัณฑิต จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดระยองที่มีต่อการ ให้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ ท่านตอบ แบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

50 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช.

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

รับราชการ

แม่บ้าน/พ่อบ้าน

รับจ้าง

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว

พนักงานบริษัท / ห้าง

อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ภูมิลำเนาปัจจุบันของท่าน

ในเขตอำเภอเมือง

นอกเขตอำเภอเมือง





พอใจ 5 4 3 2 1 ไม่พอใจ  
อย่างยิ่ง

5. ความพร้อมของเครื่องมือแพทย์

5.1 เครื่องมือในการตรวจ

... ..

5.2 เครื่องมือในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

... ..

6. การทำงานของเจ้าหน้าที่จ่ายยา

6.1 ระยะเวลาในการรอรับยา

... ..

6.2 ความสุภาพ อ่อนโยน ของเจ้าหน้าที่จ่ายยา

... ..

7. การทำงานของแผนกทำบัตร

7.1 ระยะเวลาในการทำบัตร

... ..

7.2 ความสุภาพ อ่อนโยน ของเจ้าหน้าที่ทำบัตร

... ..

7.3 มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอทำบัตรอย่างเพียงพอ

... ..

8. การทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

8.1 ความเต็มใจ ในการบริการของเจ้าหน้าที่

... ..

8.2 การแต่งกาย การพูดจาของเจ้าหน้าที่

... ..

8.3 การให้บริการในการสอบถาม

... ..

9. ค่าใช้จ่ายในการรักษา

... ..

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
 .....  
 .....