

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จะแบ่งเป็นตอน ๆ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ลักษณะการอยู่อาศัย ศาสนา ลักษณะการเดินทางมาโรงพยาบาล และปัญหาสุขภาพโดยทั่วไป โดยจะนำเสนอในรูปแบบเป็นร้อยละ

เพศ

ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คนคิดเป็นร้อยละ 59.2 และเพศชายจำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 40.8 ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 53.3 และเพศชายจำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 46.7

อายุ

ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ส่วนใหญ่มีอายุ 70-79 ปีจำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 39.2 มีอายุ 60-69 ปีจำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีอายุ 80 ปีขึ้นไปจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 23.3 ส่วนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีอายุ 70-79 ปีจำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 45.0 มีอายุ 60-69 ปีจำนวน 51 คนคิดเป็นร้อยละ 42.5 และมีอายุ 80 ปีขึ้นไปจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 12.5

### ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 39 คนคิดเป็นร้อยละ 32.5 ไม่ได้ศึกษาจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 20.0 และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 38.3 ไม่ได้ศึกษาจำนวน 41 คนคิดเป็นร้อยละ 34.2 จบการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 15.0 และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 12.5

### สถานภาพสมรส

ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่สมรสและอยู่ด้วยกันจำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 50.0 ที่คู่สมรสรวมกันแล้วจำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 27.5 ที่ยังเป็นโสดจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 11.7 และที่หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 10.8 ส่วนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่สมรสและอยู่ด้วยกันจำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 62.5 ที่คู่สมรสรวมกันแล้วจำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 25.8 ที่ยังเป็นโสดจำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 7.5 และที่หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 4.2

### อาชีพ

ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่อยู่บ้านไม่ได้ทำงานจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 30.0 เป็นข้าราชการบำนาญจำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 26.7 ประกอบอาชีพค้าขายจำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 20.8 เป็นเจ้าของกิจการจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 12.5 และประกอบอาชีพรับจ้างจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่อยู่บ้านไม่ได้ทำงานจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 44.2 เป็นเจ้าของกิจการจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 19.2 เป็นข้าราชการบำนาญจำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 16.6 ประกอบอาชีพค้าขายจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 15.0 และประกอบอาชีพรับจ้างจำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 5.0

### รายได้ต่อเดือน

ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่ไม่มีรายได้จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 45.0 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทจำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 24.2 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทจำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 15.8 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาทจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 1.7 ส่วนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่ไม่มีรายได้จำนวน 44 คนคิด

เป็นร้อยละ 36.7 มีรายได้อันต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 23.3 มีรายได้อันต่อเดือน 20,001-30,000 บาทจำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 22.5 มีรายได้อันต่อเดือน 10,001-20,000 บาทจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีรายได้อันต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปจำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 5.0

#### ลักษณะการอยู่อาศัย

ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่พักอยู่กับคู่สมรสจำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 31.7 พักอยู่รวมครอบครัวใหญ่จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 29.2 พักอยู่คนเดียวจำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 20.8 และพักอยู่กับบุตรหลานจำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่พักอยู่รวมครอบครัวใหญ่จำนวน 78 คนคิดเป็นร้อยละ 65.0 พักอยู่กับบุตรหลานจำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 16.7 พักอยู่กับคู่สมรสจำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 10.8 และพักอยู่คนเดียวจำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 7.5

#### ศาสนา

ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 55.8 นับถือศาสนาคริสต์จำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 30.8 และนับถือศาสนาอิสลามจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 13.4 ส่วนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 64.2 นับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 29.2 นับถือศาสนาอิสลามจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 6.6

#### การเดินทางมาโรงพยาบาล

การเดินทางมาโรงพยาบาลรัฐของผู้สูงอายุส่วนใหญ่เดินทางได้สะดวกจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 55.8 เดินทางไม่ค่อยสะดวกจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 33.4 และเดินทางลำบากมากจำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 10.8 ส่วนการเดินทางมาโรงพยาบาลเอกชนของผู้สูงอายุส่วนใหญ่เดินทางสะดวกจำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 64.2 เดินทางไม่ค่อยสะดวกจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 33.3 และเดินทางลำบากมากจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 2.5

#### ปัญหาสุขภาพ

ปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีโรคเจ็บป่วยเรื้อรังจำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 40.0 แข็งแรงตามวัยจำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 30.8 และเจ็บป่วยเล็กน้อยจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 29.2 ปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุที่มาโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีโรคเจ็บป่วยเรื้อรังจำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 51.7 เจ็บป่วยเล็กน้อยจำนวน 34 คนคิดเป็นร้อยละ 28.3 และแข็งแรงตามวัยจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 20.0

(ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1  
แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		หมายเหตุ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
<b>เพศ</b>					
ชาย	49	40.8	56	46.7	
หญิง	71	59.2	64	53.3	
รวม	120	100.0	120	100.0	
<b>อายุ</b>					
60 - 69 ปี	45	37.5	51	42.5	
70 - 79 ปี	47	39.2	54	45.0	
80 ปีขึ้นไป	28	23.3	15	12.5	
รวม	120	100.0	120	100.0	
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ไม่ได้ศึกษา	36	30.0	41	34.2	
ประถมศึกษา	39	32.5	46	38.3	
มัธยมศึกษา	21	17.5	15	12.5	
อุดมศึกษา	24	20.0	18	15.0	
รวม	120	100.0	120	100.0	
<b>สถานภาพสมรส</b>					
โสด	14	11.7	9	7.5	
สมรสและอยู่ด้วยกัน	60	50.0	75	62.5	
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	13	10.8	5	4.2	
คู่สมรสสมรณกรรมแล้ว	33	27.5	31	25.8	
รวม	120	100.0	120	100.0	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		หมายเหตุ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
<b>อาชีพ</b>					
อยู่บ้านไม่ได้ทำงาน	36	30.0	53	44.2	
เจ้าของกิจการ	15	12.5	23	19.2	
รับจ้าง	12	10.0	6	5.0	
ข้าราชการบำนาญ	32	26.7	20	16.6	
ค้าขาย	25	20.8	18	15.0	
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	
<b>รายได้ต่อเดือน</b>					
ไม่มีรายได้	54	45.0	44	36.7	
น้อยกว่า 10,000 บาท	29	24.2	28	23.3	
10,001-20,000 บาท	16	13.3	15	12.5	
20,001-30,000 บาท	19	15.8	27	22.5	
30,001 บาทขึ้นไป	2	1.7	6	5.0	
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	
<b>ลักษณะการพักอาศัยอยู่</b>					
อยู่คนเดียว	25	20.8	9	7.5	
อยู่กับคู่สมรส	38	31.7	13	10.8	
อยู่กับบุตรหลาน	22	18.3	20	16.7	
อยู่ร่วมครอบครัวใหญ่	35	29.2	78	65.0	
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		หมายเหตุ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ศาสนา					
พุทธ	67	55.8	77	64.2	
คริสต์	37	30.8	35	29.2	
อิสลาม	16	13.4	8	6.6	
รวม	120	100.0	120	100.0	
ลักษณะการเดินทาง					
สะดวกดี	67	55.8	77	64.2	
ไม่ถนัดสะดวก	40	33.4	40	33.3	
เดินทางลำบากมาก	13	10.8	3	2.5	
รวม	120	100.0	120	100.0	
สุขภาพโดยทั่วไป					
แข็งแรงความวัย	37	30.8	24	20.0	
เจ็บป่วยเล็กน้อย	35	29.2	34	28.3	
เจ็บป่วยเรื้อรัง	48	40.0	62	51.7	
รวม	120	100.0	120	100.0	

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับจากการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน (ด้านการให้บริการของแพทย์ ด้านการประสานงานของพยาบาล ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และด้านค่าใช้จ่าย) อยู่ในระดับสูงร้อยละ 54.17 ระดับปานกลางร้อยละ 25.83 และระดับต่ำร้อยละ 20.00 ส่วนผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนโดยภาพรวมทั้ง 6 ด้านดังกล่าวข้างต้น อยู่ในระดับสูงร้อยละ 56.67 ระดับปานกลางร้อยละ 23.47 และระดับต่ำร้อยละ 19.86 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

แสดงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับบริการ โดยภาพรวม	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน	
	จำนวน (n=120)	ร้อยละ	จำนวน (n=120)	ร้อยละ
สูง	65	54.17	68	56.67
ปานกลาง	31	25.83	28	23.47
ต่ำ	24	20.00	24	19.86

เมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในแต่ละด้าน พบว่า

##### 4.2.1 ระดับความพึงพอใจในด้านการบริการของแพทย์

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลรัฐ ในด้านการให้บริการของแพทย์ อยู่ในระดับสูงร้อยละ 56.46 ระดับปานกลางร้อยละ 24.38 และระดับต่ำร้อยละ 19.17 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลเอกชนในด้านการให้บริการของแพทย์ อยู่ในระดับสูงร้อยละ 61.67 ระดับปานกลางร้อยละ 23.33 และระดับต่ำร้อยละ 15.00 (ตารางที่ 4.3)

## ตารางที่ 4.3

## แสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการให้บริการของแพทย์

ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับบริการ ด้านการให้บริการของแพทย์	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน	
	จำนวน (n=120)	ร้อยละ	จำนวน (n=120)	ร้อยละ
สูง	68	56.44	74	61.67
ปานกลาง	29	24.38	28	23.33
ต่ำ	23	19.17	18	15.00

เมื่อพิจารณาถึงข้อต่อของระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในด้านการให้บริการของแพทย์ ซึ่งมีข้อคำถาม 4 ข้อในแบบสอบถามโดยแต่ละคำถามมีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 3.00 คะแนน และค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.00 พบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์จากโรงพยาบาลรัฐอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. แพทย์พูดคุยกับท่านด้วยความสุภาพและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49
2. ความเอาใจใส่และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38
3. แพทย์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและวิธีปฏิบัติตนได้ละเอียด มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37
4. เชื่อถือในความสามารถของแพทย์ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์จากโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. แพทย์พูดคุยกับท่านด้วยความสุภาพและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57
2. ความเอาใจใส่และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47



3. แพทย์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและวิธีปฏิบัติตนได้ละเอียด มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

4. เชื่อถือในความสามารถของแพทย์ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์

ระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของแพทย์	โรงพยาบาลรัฐ			โรงพยาบาลเอกชน		
	ค่า เฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่า เฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
เชื่อถือในความสามารถของแพทย์ ที่ให้บริการ	2.25	.84	ปานกลาง	2.36	.81	สูง
แพทย์พูดคุยกับท่านด้วยความ สุภาพและเข้าใจง่าย	2.49	.72	สูง	2.57	.67	สูง
ความเอาใจใส่และสนใจของ แพทย์ในการตรวจรักษา	2.38	.75	สูง	2.47	.71	สูง
แพทย์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค และวิธีปฏิบัติตนได้ละเอียด	2.37	.82	สูง	2.44	.79	สูง
รวม	2.37	.78	สูง	2.46	.75	สูง

#### 4.2.2 ระดับความพึงพอใจในด้านการประสานงานของพยาบาล

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลรัฐในด้านการประสานงานของพยาบาล อยู่ในระดับสูงร้อยละ 51.67 ระดับปานกลางร้อยละ 32.50 และระดับต่ำร้อยละ 15.83 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลเอกชนในด้านการประสานงานของพยาบาล อยู่ในระดับสูงร้อยละ 56.04 ระดับปานกลางร้อยละ 30.63 และระดับต่ำร้อยละ 13.33 (ตารางที่ 4.5)

## ตารางที่ 4.5

แสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการประสานงานของพยาบาล

ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับบริการ ด้านการประสานงานของพยาบาล	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน	
	จำนวน (n=120)	ร้อยละ	จำนวน (n=120)	ร้อยละ
สูง	62	51.67	67	56.04
ปานกลาง	39	32.50	37	30.63
ต่ำ	19	15.83	16	13.33

เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลของระดับความพึงพอใจจากกรให้บริจรงของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนในด้านกรประสานงานของพยาบาล ซึ่งมีข้อคำถาม 4 ข้อในแบบสอบถามโดยแต่ละคำถามมีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 3.00 คะแนน และค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.00 พบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีข้อัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลจากโรงพยาบาลรัฐอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. พยาบาลรับฟังอาการเจ็บป่วยด้วยความตั้งใจ มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48
2. พยาบาลพูดคุยซักประวัติกรเจ็บป่วยด้วยความอิม่แ้ม สุภาพและเป็นกันเอง มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47
3. ลักษณะท่าทาง หน้าตาของพยาบาลแสดงความเป็นมิตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27
4. คำแนะนำเกี่ยวกับกรปฏิบัติตัวที่ได้รับจากพยาบาล มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีข้อัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลจากโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. พยาบาลพูดคุยซักประวัติกรเจ็บป่วยด้วยความอิม่แ้ม สุภาพและเป็นกันเอง มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54
2. พยาบาลรับฟังอาการเจ็บป่วยด้วยความตั้งใจ มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49

3. ลักษณะท่าทาง หน้าตาของพยาบาลแสดงความเป็นมิตร มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37

4. คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวที่ได้รับจากพยาบาล มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาล

ระดับความพึงพอใจ	โรงพยาบาลรัฐ			โรงพยาบาลเอกชน		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พยาบาลรับฟังอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความตั้งใจ	2.48	.70	สูง	2.49	.69	สูง
คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวที่ท่านได้รับจากพยาบาล	2.23	.79	ปานกลาง	2.31	.78	ปานกลาง
พยาบาลพูดคุยซักประวัติการเจ็บป่วยด้วยความอึดใจ สุกภาพ และเป็นกันเอง	2.47	.73	สูง	2.54	.68	สูง
ลักษณะท่าทาง หน้าตาของพยาบาลแสดงความเป็นมิตร	2.27	.71	ปานกลาง	2.37	.70	สูง
รวม	2.36	.73	สูง	2.43	.71	สูง

#### 4.2.3 ระดับความพึงพอใจในด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลรัฐในด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูงร้อยละ 48.33 ระดับปานกลางร้อยละ 25.00 และระดับต่ำร้อยละ 26.67 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลเอกชนในด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูงร้อยละ 58.33 ระดับปานกลางร้อยละ 21.67 และระดับต่ำร้อยละ 20.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

แสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับบริการ ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน	
	จำนวน (n=120)	ร้อยละ	จำนวน (n=120)	ร้อยละ
สูง	58	48.33	70	58.33
ปานกลาง	30	25.00	26	21.67
ต่ำ	32	26.67	24	20.00

เมื่อพิจารณาถึงข้อข้อของระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีข้อคำถาม 4 ข้อในแบบสอบถามโดยแต่ละคำถามมีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 3.00 คะแนน และค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.00 พบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีข้อบ่งชี้ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลรัฐอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการมีการทำงานประสานและสอดคล้องกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23
2. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23
3. การจัดคิวเข้ารับบริการตรวจเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแซงคิว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20
4. การเสียเวลาคอยรับการตรวจในแต่ละจุด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีข้อบ่งชี้ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. การจัดคิวเข้ารับบริการตรวจเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแซงคิว มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42
2. การเสียเวลาคอยรับการตรวจในแต่ละจุดมีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

3. เจ้าหน้าที่ที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

4. เจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการมีการทำงานประสานและสอดคล้องกัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลรัฐ			โรงพยาบาลเอกชน		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การเสียเวลาคอยรับการตรวจในแต่ละจุด	2.17	.86	ปานกลาง	2.40	.79	สูง
เจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการมีการทำงานประสานและสอดคล้องกัน	2.23	.83	ปานกลาง	2.33	.83	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ	2.23	.84	ปานกลาง	2.36	.81	สูง
การจัดคิวเข้ารับการตรวจเป็นไปตามลำดับ ไม่มีการแซงคิว	2.20	.85	ปานกลาง	2.42	.78	สูง
รวม	2.21	.85	ปานกลาง	2.38	.80	สูง

#### 4.2.4 ระดับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลรัฐ ในด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อยู่ในระดับสูงร้อยละ 53.13 ระดับปานกลางร้อยละ 24.38 และระดับต่ำร้อยละ 22.50 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลเอกชน ในด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อยู่ในระดับสูงร้อยละ 56.67 ระดับปานกลางร้อยละ 23.33 และระดับต่ำร้อยละ 20.00 (ตารางที่ 4.9)

## ตารางที่ 4.9

แสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน	
	จำนวน (n=120)	ร้อยละ	จำนวน (n=120)	ร้อยละ
สูง	64	53.13	68	56.67
ปานกลาง	29	24.38	28	23.33
ต่ำ	27	22.50	24	20.00

เมื่อพิจารณาถึงข้อข้อของระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ซึ่งมีข้อคำถาม 4 ข้อในแบบสอบถามโดยแต่ละคำถามมีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 3.00 คะแนน และค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.00 พบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อบริการด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลรัฐอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. ความเพียงพอของที่พัก แก้อำนวยคอยรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40
2. ปริมาณห้องสุขามีเพียงพอและสะอาดเสมอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30
3. ระบบระบายอากาศและแสงสว่างในอาคาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29
4. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อบริการด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. ความเพียงพอของที่พัก แก้อำนวยคอยรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40
2. ปริมาณห้องสุขามีเพียงพอและสะอาดเสมอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

3. ระบบระบายอากาศและแสงสว่างในอาคาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29

4. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	โรงพยาบาลรัฐ			โรงพยาบาลเอกชน		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่	2.23	.84	ปานกลาง	2.34	.81	สูง
ความเพียงพอของที่พักรักษาตัว/รับบริการ	2.40	.77	สูง	2.40	.77	สูง
ระบบระบายอากาศและแสงสว่างในอาคาร	2.29	.82	ปานกลาง	2.33	.82	ปานกลาง
ปริมาณห้องสุขามีเพียงพอและสะอาดเสมอ	2.30	.83	ปานกลาง	2.36	.81	สูง
รวม	2.31	.82	ปานกลาง	2.36	.80	สูง

#### 4.2.5 ระดับความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์เครื่องมือของโรงพยาบาล

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลรัฐในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ อยู่ในระดับสูงร้อยละ 57.50 ระดับปานกลางร้อยละ 21.67 และระดับต่ำร้อยละ 20.83 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลเอกชนในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ อยู่ในระดับสูงร้อยละ 61.46 ระดับปานกลางร้อยละ 22.92 และระดับต่ำร้อยละ 15.62 (ตารางที่ 4.11)

## ตารางที่ 4.11

แสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับบริการ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน	
	จำนวน (n=120)	ร้อยละ	จำนวน (n=120)	ร้อยละ
สูง	69	57.50	74	61.46
ปานกลาง	26	21.67	28	22.92
ต่ำ	25	20.83	19	15.62

เมื่อพิจารณาถึงข้อดีของระดับความพึงพอใจจากกรให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ซึ่งมีข้อคำถาม 4 ข้อในแบบสอบถามโดยแต่ละคำถามมีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 3.00 คะแนน และค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.00 พบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือของโรงพยาบาลรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ในการตรวจรักษา มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37
2. เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัยต่อการรักษาพยาบาลผู้ป่วย มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36
3. ความสะดวกที่มารับบริการเสริมต่าง ๆ เช่น เจาะเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28
4. เครื่องมือทางการแพทย์มีความใหม่และสะอาดอยู่เสมอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือของโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. ความสะดวกที่มารับบริการเสริมต่าง ๆ เช่น เจาะเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51
2. เครื่องมือทางการแพทย์มีความใหม่และสะอาดอยู่เสมอ มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49



3. ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ในการตรวจรักษา มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

4. เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัยต่อการรักษาพยาบาลผู้ป่วย มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12  
แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

ระดับความพึงพอใจ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ	โรงพยาบาลรัฐ			โรงพยาบาลเอกชน		
	ค่า เฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่า เฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความสะดวกที่มารับบริการเสริม ต่าง ๆ เช่น เจาะเลือด ตรวจ ปัสสาวะ เอ็กซเรย์	2.28	.86	ปานกลาง	2.51	.73	สูง
ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ ต่าง ๆ ในการตรวจรักษา	2.37	.81	สูง	2.49	.72	สูง
เครื่องมือทางการแพทย์มีความ ใหม่และสะอาดอยู่เสมอ	2.27	.86	ปานกลาง	2.48	.73	สูง
เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัยต่อ การักษาพยาบาลผู้ป่วย	2.36	.81	สูง	2.36	.81	สูง
รวม	2.32	.84	ปานกลาง	2.46	.75	สูง

#### 4.2.6 ระดับความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลรัฐในด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับสูงร้อยละ 59.38 ระดับปานกลางร้อยละ 29.38 และระดับต่ำร้อยละ 11.25 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการจากโรงพยาบาลเอกชนในด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับสูงร้อยละ 50.00 ระดับปานกลางร้อยละ 19.79 และระดับต่ำร้อยละ 30.21 (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13  
แสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านค่าใช้จ่าย

ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่าย	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน	
	จำนวน (n=120)	ร้อยละ	จำนวน (n=120)	ร้อยละ
สูง	71	59.38	60	50.00
ปานกลาง	35	29.38	24	19.79
ต่ำ	14	11.25	36	30.21

เมื่อพิจารณาถึงข้อย่อยของระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนในด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีข้อคำถาม 4 ข้อในแบบสอบถาม โดยแต่ละข้อถามมีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 3.00 คะแนน และค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.00 พบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีข้อบ่งชี้ด้านค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลรัฐอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเสริมเช่น เจาะเลือด เอ็กซเรย์ มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53
2. ใบรายการเก็บเงินมีความชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49
3. ค่ายามีความเหมาะสมกับคุณภาพและราคา มีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46
4. ค่ารักษาพิเศษของแพทย์ มีความพึงพอใจในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีข้อบ่งชี้ด้านค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 เรียงลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย) ดังนี้

1. ใบรายการเก็บเงินมีความชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22
2. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเสริมเช่น เจาะเลือด เอ็กซเรย์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21
3. ค่ายามีความเหมาะสมกับคุณภาพและราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18

4. ค่ารักษาพิเศษของแพทย์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14  
แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย

ระดับความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่าย	โรงพยาบาลรัฐ			โรงพยาบาลเอกชน		
	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ค่าที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพและราคา	2.46	.72	สูง	2.18	.87	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเสริม เช่น เจาะเลือด เอ็กซเรย์	2.53	.67	สูง	2.21	.88	ปานกลาง
ใบรายการเก็บเงินมีความชัดเจน	2.49	.67	สูง	2.22	.88	ปานกลาง
ค่ารักษาพิเศษของแพทย์	2.45	.70	สูง	2.18	.88	ปานกลาง
รวม	2.48	.69	สูง	2.20	.88	ปานกลาง

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและเอกชนนั้น ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงคือ การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนนั้น จำแนกตามความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ลักษณะสภาพการอยู่อาศัย ศาสนา การเดินทางมาโรงพยาบาล และสุขภาพโดยทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า

## 4.3.1 เพศ

## 4.3.1.1 ด้านการให้บริการของแพทย์

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามลักษณะทางเพศ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .010 นั้นแสดงว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามลักษณะทางเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.15 และ 4.16)

ตารางที่ 4.15

แสดงผลการวิเคราะห์ที่ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1	14.672	14.672	6.807	.010*
ภายในกลุ่ม	238	512.990	2.155		
รวม	239	527.662			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.16

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ชาย	105	9.9429	1.4400
หญิง	135	9.4444	1.4896
รวม	240	9.6625	1.4859

#### 4.3.1.2 ด้านการประสานงานของพยาบาล

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามลักษณะทางเพศ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .410 แสดงว่า ปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนไม่แตกต่างกันตามลักษณะทางเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.17 และ 4.18)

ตารางที่ 4.17

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1	3.348	3.348	.683	.410
ภายในกลุ่ม	238	1167.448	4.905		
รวม	239	1170.796			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.18

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ชาย	105	9.7048	2.1073
หญิง	135	9.4667	2.2947
รวม	240	9.5708	2.2133

#### 4.3.1.3 ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามลักษณะทางเพศ พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .190 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนไม่แตกต่างกันตามลักษณะทางเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.19 และ 4.20)

ตารางที่ 4.19

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	SS.	MS.	F.	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1	16.205	16.205	1.728	.190
ภายในกลุ่ม	238	2231.790	9.377		
รวม	239	2247.996			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.20

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ชาย	105	8.8762	3.2096
หญิง	135	9.4000	2.9477
รวม	240	9.1708	3.0669

#### 4.3.1.4 ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามลักษณะทางเพศ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามลักษณะทางเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.21 และ 4.22)

ตารางที่ 4.21

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1	80.318	80.318	17.247	.000*
ภายในกลุ่ม	238	1108.332	4.657		
รวม	239	1188.650			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.22

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ชาย	105	9.9810	1.9414
หญิง	135	8.8148	2.3122
รวม	240	9.3250	2.2301

#### 4.3.1.5 ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามลักษณะทางเพศ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .097 แสดงว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนไม่แตกต่างกันตามลักษณะทางเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.23 และ 4.24)

ตารางที่ 4.23

แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1	27.771	27.771	2.783	.097
ภายในกลุ่ม	238	2375.162	9.980		
รวม	239	2402.933			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.24

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ชาย	105	9.0476	3.2857
หญิง	135	9.7333	3.0572
รวม	240	9.4333	3.1708



#### 4.3.1.6 ด้านค่าใช้จ่าย

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามลักษณะทางเพศ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .207 แสดงว่า ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนไม่แตกต่างกันตามลักษณะทางเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.25 และ 4.26)

ตารางที่ 4.25

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1	8.667	8.667	1.598	.207
ภายในกลุ่ม	238	1290.516	5.422		
รวม	239	1299.183			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.26

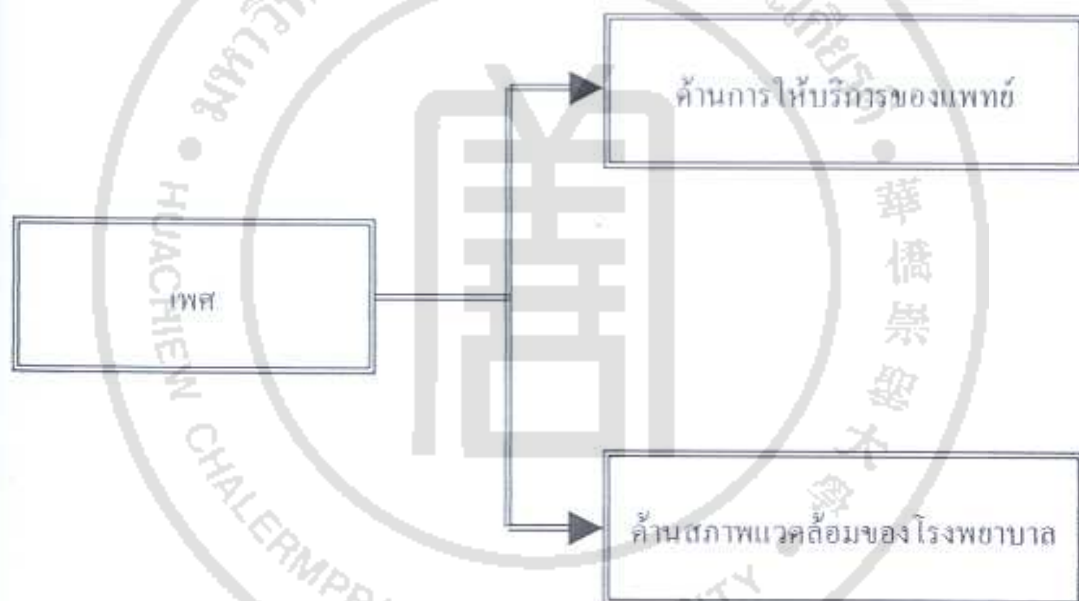
แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ชาย	105	9.1429	2.3346
หญิง	135	9.5259	2.3239
รวม	240	9.3583	2.3315

ผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุทั้งเพศชายและหญิง จากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการของแพทย์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกันตามลักษณะทางเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาล ปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย

แผนภูมิที่ 4.1

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุกับปัจจัยด้านเพศ



## 4.3.2 อายุ

## 4.3.2.1 ด้านการให้บริการของแพทย์

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับอายุ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .002 แสดงว่าปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.27 และ 4.28)

ตารางที่ 4.27

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	26.577	13.288	6.285	.002*
ภายในกลุ่ม	237	501.086	2.114		
รวม	239	527.663			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.28

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
60-69 ปี	96	10.0417	1.4503
70-79 ปี	101	9.3069	1.4949
80 ปีขึ้นไป	43	9.6512	1.3607
รวม	240	9.6625	1.4859

#### 4.3.2.2 ด้านการประสานงานของพยาบาล

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับอายุ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .252 แสดงว่า ปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ไม่แตกต่างกันตามระดับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.29 และ 4.30)

ตารางที่ 4.29

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	13.530	6.765	1.385	.252
ภายในกลุ่ม	237	1157.265	4.883		
รวม	239	1170.796			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.30

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
60-69 ปี	96	9.2813	2.1604
70-79 ปี	101	9.7822	2.3983
80 ปีขึ้นไป	43	9.7209	1.8169
รวม	240	9.5708	2.2133

#### 4.3.2.3 ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับอายุ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.31 และ 4.32)

ตารางที่ 4.31

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	155.084	77.542	8.781	.000*
ภายในกลุ่ม	237	2092.912	8.831		
รวม	239	2247.996			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.32

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
60-69 ปี	96	9.6979	2.6601
70-79 ปี	101	8.2475	3.3835
80 ปีขึ้นไป	43	10.1628	2.5628
รวม	240	9.1708	3.0669

#### 4.3.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับอายุ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 นั้นแสดงว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.33 และ 4.34)

ตารางที่ 4.33

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	76.935	38.468	8.201	.000*
ภายในกลุ่ม	237	1111.715	4.691		
รวม	239	1188.650			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.34

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
60-69 ปี	96	9.9375	1.4496
70-79 ปี	101	8.6931	2.6935
80 ปีขึ้นไป	43	9.4419	2.1078
รวม	240	9.3250	2.2301

#### 4.3.2.5 ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับอายุ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.35 และ 4.36)

ตารางที่ 4.35

แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	169.303	84.651	8.982	.000*
ภายในกลุ่ม	237	2233.631	9.425		
รวม	239	2402.933			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.36

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
60-69 ปี	96	9.8333	2.7325
70-79 ปี	101	8.5149	3.5626
80 ปีขึ้นไป	43	10.6977	2.4644
รวม	240	9.4333	3.1708

#### 4.3.2.6 ด้านค่าใช้จ่าย

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับอายุ พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .002 แสดงว่า ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.37 และ 4.38)

ตารางที่ 4.37

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	66.690	33.345	6.412	.002*
ภายในกลุ่ม	237	1232.493	5.200		
รวม	239	1299.183			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.38

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านอายุ

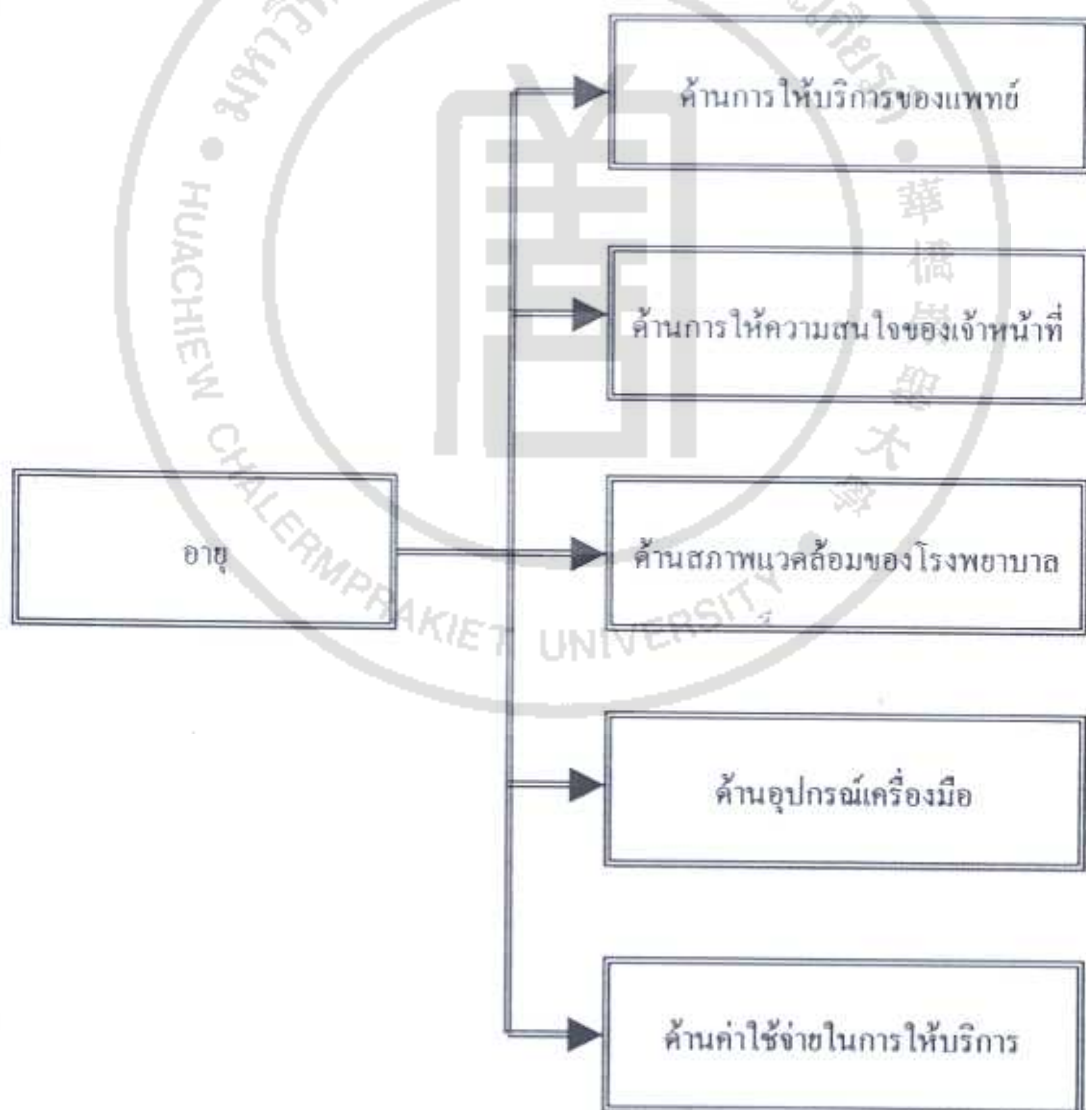
อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
60-69 ปี	96	9.4792	2.0875
70-79 ปี	101	8.8416	2.7083
80 ปีขึ้นไป	43	10.3023	1.4232
รวม	240	9.3583	2.3315



ผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ ปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากการบริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาล

แผนภูมิที่ 4.2

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุกับปัจจัยด้านอายุ



### 4.3.3 การศึกษา

#### 4.3.3.1 ด้านการให้บริการของแพทย์

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .149 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.39 และ 4.40)

ตารางที่ 4.39

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านการให้บริการของแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	11.775	3.925	1.795	.149
ภายในกลุ่ม	236	515.888	2.186		
รวม	239	527.663			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.40

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ไม่ได้ศึกษา	77	9.4026	1.6564
ประถมศึกษา	85	9.6941	1.4060
มัธยมศึกษา	36	10.0833	1.5924
อุดมศึกษา	42	9.7143	1.1324
รวม	240	9.6625	1.4859

#### 4.3.3.2 ด้านการประสานงานของพยาบาล

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .009 แสดงว่า ปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.41 และ 4.42)

ตารางที่ 4.41

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	56.257	18.752	3.971	.009*
ภายในกลุ่ม	236	1114.538	4.723		
รวม	239	1170.796			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.42

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ไม่ได้ศึกษา	77	9.1429	2.2983
ประถมศึกษา	85	9.3294	2.3165
มัธยมศึกษา	36	10.1667	1.0282
อุดมศึกษา	42	10.3333	2.3443
รวม	240	9.5708	2.2133

#### 4.3.3.3 ด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกัน ตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.43 และ 4.44)

ตารางที่ 4.43

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	595.012	198.337	28.317	.000*
ภายในกลุ่ม	236	1652.984	7.004		
รวม	239	2247.996			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.44

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ไม่ได้ศึกษา	77	8.4805	3.1145
ประถมศึกษา	85	10.5647	2.1461
มัธยมศึกษา	36	10.5833	2.1958
อุดมศึกษา	42	6.4048	2.9637
รวม	240	9.1708	3.0669

#### 4.3.3.4 ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.45 และ 4.46)

ตารางที่ 4.45

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	122.076	40.692	9.004	.000*
ภายในกลุ่ม	236	1066.574	4.519		
รวม	239	1188.650			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.46

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ไม่ได้ศึกษา	77	8.4805	2.5320
ประถมศึกษา	85	10.1765	1.9097
มัธยมศึกษา	36	9.5000	2.2991
อุดมศึกษา	42	9.0000	1.4650
รวม	240	9.3250	2.2301

#### 4.3.3.5 ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.47 และ 4.48)

ตารางที่ 4.47

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	803.417	267.806	39.513	.000*
ภายในกลุ่ม	236	1599.517	6.778		
รวม	239	2402.933			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.48

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ไม่ได้ศึกษา	77	8.4935	2.2952
ประถมศึกษา	85	11.0118	1.7627
มัธยมศึกษา	36	11.3056	1.9246
อุดมศึกษา	42	6.3571	3.0589
รวม	240	9.4333	3.1708

#### 4.3.3.6 ด้านค่าใช้จ่าย

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนแตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 4.49 และ 4.50)

ตารางที่ 4.49

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	D.F	SS.	MS.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	269.844	89.948	20.623	.000*
ภายในกลุ่ม	236	1029.340	4.362		
รวม	239	1299.183			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตารางที่ 4.50

แสดงค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกับปัจจัยด้านระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D
ไม่ได้ศึกษา	77	8.6623	2.4688
ประถมศึกษา	85	10.3647	1.8116
มัธยมศึกษา	36	10.3611	1.5703
อุดมศึกษา	42	7.7381	2.2313
รวม	240	9.3583	2.3315

ผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกันจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ได้แก่ ปัจจัยด้านการประสานงานของพยาบาล ปัจจัยด้านการให้ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากการบริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน แตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการของแพทย์

#### แผนภูมิที่ 4.3

สรุปความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุกับระดับการศึกษา

