

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลเม็กรายใน
สภาพปัจจุบัน

- 1.1 ด้านโครงสร้างอาคาร
- 1.2 ด้านการระบายอากาศ
- 1.3 ด้านแสงสว่าง
- 1.4 ด้านเหตุรำคาญ
- 1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.6 ด้านการกำจัดของเสีย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน การรับบริการ
อาการหรือโรคที่ต้องมารับบริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความ
คาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลตามลักษณะประชากร

การศึกษาข้อมูลข้างต้นดังกล่าว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลในสภาพปัจจุบัน ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างอาคาร

โรงพยาบาลพญาเม็งรายเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียงโดยการยกฐานะจากโรงพยาบาลชุมชน 10 เตียงเมื่อปี 2538 ปัจจุบันมีอาคารที่ใช้ให้บริการผู้ป่วยจำนวน 6 อาคาร

อาคารที่ 1 งานบริการผู้ป่วยนอกประกอบด้วย ห้องบัตร ห้องชั้นสูงตร ห้องตรวจแพทย์จำนวน 4 ห้อง ห้องยา ห้องจ่ายเงิน ห้องน้ำแยกชาย – หญิงอย่างละ 2 ห้อง ห้องตรวจภายใน ห้องทันตกรรม ห้องฝ่ายบริหารงานทั่วไป ห้องผู้อำนวยการ ห้องหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ห้องถ่ายภาพเอกซเรย์ – โรเนียว ห้องน้ำเจ้าหน้าที่แยกชาย – หญิง อย่างละ 2 ห้อง

อาคารที่ 2 งานบริการผู้ป่วยฉุกเฉินและผู้ป่วยคลอด ประกอบด้วย ห้องฉุกเฉิน ห้องคลอด ห้องรอคลอดและห้องพักฟื้น ห้องสูดตราชาวน์ ห้องผ่าตัด ห้องสุขาภิบาลและป้องกันโรค ห้องเอกซเรย์ ห้องประชุมเล็ก ห้องให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพ ห้องส่งเสริมสุขภาพและห้องบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ

อาคารที่ 3 งานคลินิกผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อ เช่นงานบริการคลินิกเบาหวาน คลินิกความดันโลหิตสูง คลินิกไทรอยด์ ห้องน้ำผู้รับบริการ 1 ห้อง

อาคารที่ 4 งานบริการผู้ป่วยใน ประกอบด้วยห้องพิเศษจำนวน 8 ห้อง ห้องผู้ป่วยรวมและห้องน้ำรวมแยกชายและหญิงอย่างละ 1 ห้องโดยอยู่คนละฟาก ห้องปฏิบัติงานพยาบาลประกอบด้วย 3 ห้อง ห้องจัดยา – ทาแผล ห้องพักเจ้าหน้าที่ ห้องน้ำเจ้าหน้าที่

อาคารที่ 5 งานบริการแพทย์แผนไทย ประกอบด้วย อาคารผลิตสมุนไพร ห้องบริการนวด ห้องจำหน่ายสมุนไพร ห้องอบไอน้ำแยกชายและหญิงอย่างละ 1 ห้อง ห้องประชุมฝ่ายการแพทย์แผนไทย

อาคารที่ 6 งานโรงครัวและซักฟอก ประกอบด้วย ห้องซักฟอก ห้องวัสดุและเวชภัณฑ์การแพทย์ ห้องครัว ห้องประชุมใหญ่

โดยขนาดอาคารของห้องแต่ละแผนกมีการกำหนดแบบพื้นที่ก่อสร้างมาจากกระทรวงสาธารณสุขไม่สามารถปรับหรือเปลี่ยนแปลงได้ แต่สามารถก่อสร้างเพิ่มเติมได้แต่ต้องคงเหลือเค้าร่างของอาคารเดิมอยู่ สีทาภายในตัวอาคารใช้สีขาวและสีเหลืองนวลเป็นสีทาภายใน ขอบกันเบื่อนใช้น้ำมันสีน้ำตาลแก่ทาภายในขอบที่กำหนด เพดานมีความสูงโดยเฉลี่ย 3.00 - 3.50 เมตร อากาศสามารถระบายผ่านเข้าออกได้ดีพอสมควรเพราะโรงพยาบาลตั้งอยู่บนเนินเขา บริเวณโดยทั่วไปค่อนข้างสะอาดแต่ยังมีคราบสกปรกสีดำติดอยู่เป็นจุดๆ เนื่องจากการเปิดใช้งานมานานกว่า 15 ปี โดยเฉพาะอาคารที่ 2 จะเก่ากว่าอาคารอื่นๆ ทั้งหมดในโรงพยาบาลเพราะสร้างมาตั้งแต่ปี พ. ศ. 2528

2. ด้านการระบายอากาศ

ในแต่ละอาคารมีการใช้พัดลมเพื่อใช้ในการระบายอากาศและลดความร้อนให้กับผู้รับบริการ ดังนี้

งานบริการผู้ป่วยนอกมีพัดลมแบบโคจรบริการให้กับผู้ป่วยที่นั่งรอหน้าห้องบัตรจำนวน 2 ตัว หน้าห้องตรวจจำนวน 3 ตัวโดยติดตั้งพัดลมอยู่กลางห้อง บางตัวไม่สามารถหมุนโคจรไปมาได้เนื่องจากเปิดใช้งานอยู่ทุกวัน

งานบริการผู้ป่วยฉุกเฉินมีพัดลมแบบโคจรติดตั้งอยู่ในห้องจำนวน 4 ตัว ห้องคลอดมีพัดลมแบบโคจรติดตั้งอยู่ในห้องรอคลอดและพักฟื้น เป็นแบบติดเพดานจำนวน 3 ตัว แบบสายติดผนัง จำนวน 1 ตัว งานบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ มีพัดลมแบบติดเพดานจำนวน 2 ตัว ติดตั้งอยู่กลางห้อง

งานบริการผู้ป่วยใน มีพัดลมแบบโคจรติดตั้งอยู่กลางห้องผู้ป่วยรวมจำนวน 2 ตัว แยกด้านชายหญิงและมีพัดลมแบบสายติดผนังจำนวน 2 ตัวอยู่ท้ายห้อง ในห้องพิเศษ 1 - 8 ใช้พัดลมแบบสายติดผนังห้องละ 1 ตัว ยกเว้นห้องพิเศษ 3 ซึ่งเป็นห้องพิเศษแอร์และมีพัดลมแบบสายติดผนังอีก 1 ตัว

งานบริการผู้ป่วยคลินิกพิเศษ คลินิกเบาหวาน คลินิกความดันโลหิตสูง คลินิกไทรอยด์ ใช้พัดลมแบบติดเพดานจำนวน 2 ตัว และพัดลมแบบสายติดผนังจำนวน 1 ตัว

งานบริการผู้ป่วยแพทย์แผนไทย ในห้องนวดใช้พัดลมแบบติดเพดานจำนวน 4 ตัว และติดแอร์จำนวน 2 ตัว

งานโรงครัวและซักฟอก ใช้พัดลมแบบติดเพดานจำนวน 3 ตัว พัดลมแบบสายติดผนังจำนวน 1 ตัว

บานเกล็ด ใช้ในงานบริการผู้ป่วยในแทนการใช้หน้าต่างเพื่อประหยัดพื้นที่ในการ
สัญจร

หน้าต่าง ใช้ในงานห้องรอกคลอดและพักฟื้นเพราะสามารถเปิดออกระบายอากาศ
ได้ดีกว่า

ประตู เป็นแบบเลื่อนออกจากกลางเพื่อให้เกิดการระบายอากาศได้ดีกว่าแบบ
เปิด - ปิดอัตโนมัติ

3. ด้านแสงสว่าง

หลอดไฟที่ใช้โดยส่วนใหญ่เป็นแบบหลอดยาวคู่แต่บางจุดได้ปลดหลอดไฟออกให้
เหลือเพียง 1 หลอดเพื่อประหยัดไฟฟ้าโดยใช้หลอดแบบผอมที่มีความสว่างสูงและประหยัด
ไฟมาใช้แทน ติดตั้งกระจายอยู่กลางห้องจำนวน 2 แถว ในห้องนอนรวมผู้ป่วยในมีไฟหลอด
แบบ Down Light ติดอยู่กลางห้องด้านละ 2 หลอดในห้องผู้ป่วยชายและหญิง

ผ้าม่านที่ใช้ในงานบริการผู้ป่วยนอก ในห้องตรวจใช้สีฟ้า ห้องรอกคลอดและพักฟื้นใช้
สีชมพู งานบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน ใช้สีเขียวเข้ม งานบริการผู้ป่วยในใช้สีเขียวมรกต

4. ด้านเหตุรำคาญ

ขณะรับบริการจะมีเสียงยวดยานพาหนะรบกวนเป็นระยะเพราะโรงพยาบาลอยู่บน
เนินห่างจากถนนลาดยางสายหัวดอย - บ้านด้า ประมาณ 20 เมตร เสียงตามสายจะมีจุด
ลำโพงกระจายในแต่ละอาคาร ประมาณจุดละ 3 - 4 แห่ง มลพิษทางอากาศขณะทำการ
เก็บข้อมูลโรงพยาบาลกำลังมีการก่อสร้างอาคารเพิ่มเติมจึงมีฝุ่นละอองฟุ้งลอยมากับลมจึง
เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความรำคาญรบกวนผู้รับบริการได้

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ม้านั่ง เป็นม้านั่งขนาดยาวโครงเหล็กที่นั่งและพนักทำด้วยไม้สามารถนั่งได้
ประมาณ 5 - 8 คน อยู่ในสภาพที่ค่อนข้างแข็งแรงรูปแบบการจัดวางให้ผู้รับบริการหน้าห้อง
บัตรจัดวางในรูปแบบแถวยาวสองตัวต่อกันจำนวน 10 ตัวมีช่องทางเดินตรงกลาง รูปแบบ
การจัดวางหน้าห้องตรวจ จัดวางเป็นม้านั่งแถวยาวหน้ากระดานต่อกันจำนวน 8 ตัวเรียง 4
แถว ม้านั่งที่วางให้ผู้รับบริการนั่งก่อนเข้าตรวจเป็นแบบเก้าอี้พลาสติกมีพนักเรียง 4 ตัวติด
กัน

เตียงตรวจ โต๊ะตรวจโรค จะมีอยู่ประจำในห้องตรวจทุกห้อง โต๊ะตรวจหันหน้าเข้าผนังห้อง เตียงตรวจตั้งอยู่ชิดผนังติดประตู ประตูห้องตรวจมีผ้าม่านกันเพื่อป้องกันการเปิดเผยผู้ป่วยขณะตรวจรักษา

เปลนอน รถเข็น เปลนอนมี 2 เปล รถเข็นมีจำนวน 5 คัน ตั้งอยู่ในตำแหน่งหน้าห้องฉุกเฉินบางคันมีรอยฉีกเพื่อซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดจากการใช้งานมานาน

ป้าย ป้ายบอกทางระบุสถานที่เป็นจุดรับบริการทำด้วยพลาสติกแข็งสีเขียวแก่ติดลอยอยู่เหนือศีรษะหรือติดกับผนังห้องที่เห็นได้ค่อนข้างชัดเจน

โทรศัพท์ มีจำนวน 3 เครื่องยังไม่เปิดให้บริการ 1 เครื่อง สองเครื่องที่เหลือเป็นโทรศัพท์แบบใช้บัตรและหยอดเหรียญอย่างละ 1 เครื่องจัดวางติดผนังข้างห้องชั้นสูตรและเป็นมุมที่ใช้แขวนหนังสือพิมพ์ด้วย

ตู้น้ำเย็น มีอาคารละ 1 ตู้ มีแก้วน้ำประจำตู้ละประมาณ 1 - 2 แก้วเป็นตู้ที่ได้รับจากการบริจาคจำนวน 2 ตู้ โรงพยาบาลจัดซื้อเองจำนวน 3 ตู้ น้ำดื่มที่ใสในถังเป็นน้ำกรองจากเครื่องกรองน้ำของโรงพยาบาล ในแต่ละอาคารจะมีเครื่องกรองน้ำติดตั้งอยู่ด้วย

คอมพิวเตอร์ ให้เป็นเครื่องมือในการค้นหาประวัติผู้ป่วย กรอกประวัติการรักษา ส่งตรวจ ส่งยาผ่านระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวางระบบแต่ละจุดบริการของโรงพยาบาล

ที่จอดรถ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอาคารผู้ป่วยนอกเป็นรูปโค้งคล้ายโดม พื้นเทพูน หลังคามุงด้วยพลาสติกสีเขียวกรองแสงได้ 70 % ดีช่องจอดด้วยสีน้ำมันสีขาว สามารถจอดรถได้เต็มทีประมาณ 50 คัน ส่วนรถยนต์จะจัดให้จอดทางด้านทิศตะวันออกของอาคารผู้ป่วยนอกเป็นลานจอดเทพูนไม่มีหลังคาและการตีช่องจอดให้ชัดเจน

ห้องน้ำ - ห้องส้วม มีห้องน้ำให้บริการแก่ผู้รับบริการจำนวน 4 ห้อง ชาย 2 ห้อง หญิง 2 ห้องแยกห้องออกจากกันชัดเจน มีป้ายพลาสติกสีเขียวประมาณ 5 X 8 นิ้วบอกทางไปห้องน้ำติดอยู่บนเสาข้างห้องจ่ายเงิน พื้นห้องน้ำสีฟ้า เครื่องสุขภัณฑ์สีขาว ห้องน้ำชายมีโถปัสสาวะ 2 ที่ แต่ละห้องมีหัวส้วมสีขาวแบบฝังติดกับปูน

6. ด้านการกำจัดของเสีย

การกำจัดมูลฝอย มีการแยกขยะโดยใช้ถุงสีเป็นตัวแยก ขยะทั่วไปใส่ถุงสีดำ ขยะติดเชื้อใส่ถุงสีแดง ถังขยะมีฝาปิดมีจำนวนน้อยกว่าถังที่ไม่มีฝาปิด บางวันมีขยะล้นออก จากถังและปิดฝาถังไม่ได้ ก่อนขนย้ายมีการมัดปากถุงด้วยเชือกฟาง ขยะติดเชื้อถุงแดงเผา ทำลายเองโดยใช้เตาเผาของโรงพยาบาลประกอบด้วย 2 หัวเผา หัวเผาแรกเผาขยะ หัวเผา ที่สองเป็นหัวเผาควันเพื่อลดควันดำที่เกิดจากการเผาขยะของหัวเผาแรก ขยะทั่วไปถุงสีดำ ขนย้ายไปที่ทิ้งที่ทิ้งขยะของเทศบาลตำบลของอำเภอพญาเม็งราย

การบำบัดน้ำเสียเป็นแบบเร่งตะกอนโดยการสูบน้ำตะกอนย้อนกลับ มีการดูแลทำ ความสะอาดขยะในท่อและรางระบายน้ำ เดือนละ 2 ครั้ง เพื่อป้องกันปัญหาท่ออุดตันและ ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน น้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดมีการตรวจคุณภาพเดือนละ 2 ครั้ง และพักน้ำ ให้เกิดการระเหยและซึมลงดินในสระน้ำข้างบ่อบำบัด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ผลการวิเคราะห์นำ เสนอในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 200)	ร้อยละ (100)
ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย	97	48.50
ผู้รับบริการ	45	22.50
ญาติผู้ป่วย	58	29.00
เพศ		
ชาย	67	33.50
หญิง	133	66.50
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	63	31.50
26 – 35 ปี	76	38.00
36 – 45 ปี	45	22.50
46 ปีขึ้นไป	16	8.00
สถานภาพ		
โสด	58	29.00
คู่	129	64.50
ม่าย	9	4.50
หย่า	4	2.00

จากตารางที่ 1 แสดงว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่โรงพยาบาลพญาเม็งรายส่วนมากมาในฐานะผู้ป่วย 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือกลุ่มญาติที่มาส่งผู้ป่วย 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ที่เหลือเป็นกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป เช่น ตรวจสุขภาพ ตรวจทางห้องปฏิบัติการ คลอดทำแผล จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่โรงพยาบาลพญาเม็งราย เป็นเพศหญิงจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 และเป็นเพศชายจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนอายุของผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลพญาเม็งราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุโดยเฉลี่ย 31.39 ปี กลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาอยู่ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50

กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่โรงพยาบาลพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ โสด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 200)	ร้อยละ (100)
การศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	3	1.50
ประถมศึกษา	105	52.50
มัธยมศึกษา	79	39.50
ระดับปริญญาตรี	13	6.50
อาชีพ		
นักเรียน – นักศึกษา	21	10.50
ค้าขาย – ธุรกิจส่วนตัว	15	7.50
รับราชการ	8	4.00
เกษตรกรรม	108	54.00
รับจ้าง	37	18.50
งานบ้าน	11	5.50
ที่พักอาศัย		
ตำบลแม่เปา	37	18.50
ตำบลไม้ยา	33	16.50
ตำบลตาดควัน	9	4.50
ตำบลแม่ต๋า	17	8.50
ตำบลเม็ງราย	47	23.50
ตำบลอื่นๆ	57	28.50

จากตารางที่ 2 แสดงว่า

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และน้อยที่สุดคือกลุ่มที่ไม่ได้รับการศึกษา มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนในด้านผู้รับบริการแยกตามอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อาชีพที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลน้อยที่สุดคืออาชีพรับราชการ พบจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ของกลุ่มตัวอย่าง

ในด้านที่พักอาศัยกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลพญาเม็งรายส่วนใหญ่ มาจากตำบลและอำเภอใกล้เคียง เช่น ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย ตำบลต้า อำเภอขุนตาล ตำบลสันทรายงาม อำเภอเทิง รวมเป็นจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ในส่วนของอำเภอพญาเม็งรายนั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาจากตำบลเม็งราย 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือตำบลแม่เปา ซึ่งเป็นตำบลที่ตั้งของโรงพยาบาล จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตำบลที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือตำบลตาดคว้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 เพราะพื้นที่ติดกับอำเภอขุนตาล จึงสามารถใช้บริการได้ทั้งโรงพยาบาลขุนตาลและโรงพยาบาลพญาเม็งราย

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม รายได้ การรับบริการตรวจรักษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 200)	ร้อยละ (100)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	143	71.50
3,001 – 5,000 บาท	34	17.00
มากกว่า 5,000 บาท	23	11.50
การรับบริการตรวจรักษา		
ครั้งแรก	45	22.50
2 – 5 ครั้ง	108	54.00
มากกว่า 5 ครั้ง	47	23.50

จากตารางที่ 3 แสดงว่า

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในระดับต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 3,001 – 5,000 บาทจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

ในด้านการรับบริการตรวจรักษาพบว่าผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลอยู่ในระดับ 2 – 5 ครั้ง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาคือเคยรับบริการมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มสาเหตุ (21 กลุ่มโรค)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 200)	ร้อยละ (100)
กลุ่มโรค		
โรกระบบกล้ามเนื้อโครงร่างและเนื้อเยื่อ	28	14.00
โรคตาารวมส่วนประกอบของตา	1	0.50
โรคติดเชื้อและปรสิต	2	1.00
โรคผิวหนังและเนื้อเยื่อใต้ผิวหนัง	2	1.00
โรกระบบย่อยอาหารรวมโรคในช่องปาก	17	8.50
โรกระบบสืบพันธุ์รวมปัสสาวะ	3	1.50
โรกระบบหายใจ	44	22.00
เนื้องอก (รวมทั้งมะเร็ง)	1	0.50
โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อและโภชนาการ	12	6.00
โรกระบบไหลเวียนเลือด	12	6.00
ตรวจ / รับบริการ		
ตรวจทางห้องปฏิบัติการ	11	5.50
ตรวจร่างกาย	7	3.50
ฝากครรภ์	2	1.00
ทันตกรรม	9	4.50
ทำแผล	2	1.00
ไม่ป่วย(มาส่งผู้ป่วย เช่นญาติ)	47	23.50

จากตารางที่ 4 แสดงว่า

อาการและโรคของผู้รับบริการที่เป็นสาเหตุที่ทำให้ต้องมารับบริการที่โรงพยาบาล โดยนำมาจำแนกตามกลุ่มสาเหตุ 21 กลุ่มโรค แยกออกจากการตรวจรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ป่วยด้วยโรคระบบทางเดินหายใจมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือโรคของระบบกล้ามเนื้อรวมทั้งโครงร่างและเนื้อเยื่อ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14

ส่วนการตรวจและรับบริการอื่น พบว่ามาใช้บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 รองลงมาคือ รับบริการทางด้านทันตกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และผู้ที่ไม่ป่วยแต่เป็นคนที่มาส่งผู้ป่วยในการตรวจรักษาและรับบริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 , 3 และ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง รายชื่อและรวมด้าน ผลการวิเคราะห์นำเสนอในตารางที่ 5

มีเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนของความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ในระดับ สูง ปานกลางและต่ำ โดยใช้เกณฑ์ของ Theoretical range score หรือ Absolute scale (Marshall & hales , 1972 : 142) ดังนี้ คือ

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
1.00 – 2.33	มีความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับต่ำ
2.34 – 3.66	มีความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับปานกลาง
3.67 – 5.00	มีความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับสูง

และใช้เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์โดยแปรผลจากค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ที่คำนวณได้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ , 2540) ดังนี้

r มีค่า .91 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

r มีค่าอยู่ระหว่าง .71 - .90 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

r มีค่าอยู่ระหว่าง .31 - .70 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

r มีค่าอยู่ระหว่าง .30 และต่ำกว่า ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

r มีค่าเป็น .00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความสัมพันธ์ และค่า t ของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง ที่แสดงความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล จ้าแนกตามตัวแปร 6 ด้าน โดยจำแนกเป็นรายข้อและผลรวมในแต่ละด้าน

ลำดับ	ตัวแปร	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ระดับ	Correlation	M - Differences	S.D. - Differences	t - Value
		M	S.D.	M	S.D.					
1.ด้านโครงสร้างอาคาร										
1	การจัดแบ่งห้องแยกเป็นแผนกต่างๆ	3.62	0.83	ปานกลาง	3.79	0.85	สูง	-.17	.95	-2.610**
2	ขนาดของห้องมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.35	0.81	ปานกลาง	3.66	0.87	ปานกลาง	-.31	1.01	-4.343**
3	สีทาในตัวอาคารดูแล้วสบายตา	3.76	0.86	สูง	3.75	0.78	สูง	0.0150	.97	.218
4	ความสูงของเพดานมีความเหมาะสม	3.55	0.86	ปานกลาง	3.61	0.78	ปานกลาง	-0.0650	1.02	-.903
5	บริเวณทั่วไปสะอาดจัดสิ่งของเป็นระเบียบ	3.69	0.85	สูง	3.89	0.86	สูง	.20	1.11	-2.554**
รวม		3.59	2.98	ปานกลาง	3.74	2.86	สูง	-.7350	3.3392	-3.113**

* P < .05 , ** P < .01

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ระดับ	Correlation	M - Differences	S.D. - Differences	t - Value
		M	S.D.	M	S.D.					
	2. การระบายนอกภาค	3.54	0.83	ปานกลาง	3.83	0.83		-0.29	1.04	-3.962**
	2.1 ทัศนคติ						.218**			
6	ตำแหน่งที่ตั้งตั้งสามารถใช้งานได้ยังมีประสิทธิภาพ									
7	สภาพและลักษณะมีความเหมาะสมในการใช้งาน	3.44	0.84	ปานกลาง	3.76	0.82	.220**	-0.32	1.04	-4.369**
8	มีความเพียงพอต่อการใช้งานในห้อง	3.23	0.95	ปานกลาง	3.57	0.93	.195**	-0.34	1.19	-4.090**
	2.2 บานเกล็ด									
9	อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมสามารถระบายนอกภาคได้ดี	3.72	0.82	สูง	3.72	0.86	.220**	0.0050	1.06	.067
	2.3 ประจุ									
10	อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมสามารถระบายนอกภาคได้อย่างรวดเร็ว	3.87	0.84	สูง	3.78	0.85	.163*	0.0850	1.09	1.100
	2.4 หน้าต่าง									
11	อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.74	0.75	สูง	3.73	0.79	.311**	0.0150	.90	.234
12	ได้สัดส่วนกับพื้นที่ของห้องเป็นช่องทางระบายนอกภาคได้ดี	3.86	0.81	สูง	3.82	0.84	.302**	0.0350	.97	.508
	รวม	3.63	3.93	สูง	3.74	4.14	.339**	-0.8150	4.6496	-2.479**
	3. แสงสว่าง									
	3.1 หลอดไฟ									
13	ตำแหน่งที่ตั้งสามารถกระจายแสงสว่างได้ดี	3.96	0.85	สูง	3.96	0.83	.354**	0.0050	.95	.074
14	หลอดไฟมีสภาพเหมาะสมกับการใช้งาน	3.84	0.86	สูง	3.91	0.82	.348**	-0.070	.96	-1.032
	3.2 ฝ้าเพดาน									
15	มีความสวยงามใช้สีและลวดลายเหมาะสมกับห้อง	3.59	0.89	ปานกลาง	3.59	0.89	.235**	0.0050	1.10	.064
16	ขนาดมีความเหมาะสมสามารถกัน - กรองแสงได้	3.58	0.92	ปานกลาง	3.66	0.88	.377**	-0.0800	1.00	-1.127
	รวม	3.74	2.59	สูง	3.78	2.60	.412**	-0.1400	2.8178	-0.703

* P < .05, ** P < .01

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	ความพึงพอใจ		ระดับ		Correlation	M – Differences	S.D. ~ Differences	t - Value		
		M	S.D.	ระดับ	M					S.D.	
4. เทร่ราคา											
4.1 เสียงบทกวี											
17	ไม่เสียภาพลักษณ์เมื่ออยู่ระหว่างการรับบริการ	3.16	1.00	ปานกลาง	3.68	1.03	สูง	.219**	-52	1.27	-5.782**
4.2 เสียงตามสาย											
18	ระดับเสียงมีความชัดเจน กระจายเสียงได้ครอบคลุมพื้นที่	3.19	0.92	ปานกลาง	3.76	0.97	สูง	.096	-57	1.27	-6.347**
4.3 มลพิษทางอากาศ											
19	ขณะรับบริการไม่มีผู้คร่ำ เหม่าละของแฉะกลิ่นเหม็นรบกวน	3.33	1.13	ปานกลาง	3.76	1.03	สูง	.315**	-43	1.27	-4.803**
		3.22	2.24	ปานกลาง	3.73	2.57	สูง	.255**	-1.5200	2.9569	-7.270**
5. สิ่งอำนวยความสะดวก											
5.1 ม้านั่ง											
20	มีความแข็งแรงจัดอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม	3.79	0.85	สูง	3.89	0.85	สูง	.182**	-0.0950	1.09	-1.236
21	มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.36	1.01	ปานกลาง	3.65	1.05	ปานกลาง	.131	-2.9	1.36	-2.969**
5.2 เตียงตรวจ, โต๊ะตรวจ											
22	มีความคงทนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.61	0.75	ปานกลาง	3.90	0.80	สูง	.403**	-29	.85	-4.835**
5.3 เพลนอน, รถเข็น											
23	มีความคงทนอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการใช้งาน	3.52	0.83	ปานกลาง	3.89	0.82	สูง	.190**	-37	1.05	-4.970**
5.4 ป้าย											
24	ป้ายทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง	3.6	0.74	ปานกลาง	3.71	0.80	สูง	.223**	-10	.96	-1.541
25	ข้อความบนป้ายสื่อความหมายชัดเจน เข้าใจง่าย	3.78	0.84	สูง	3.86	0.80	สูง	.237**	-0.0750	1.01	-1.048
5.5 โทรทัศน์											
26	ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.61	0.84	ปานกลาง	3.74	0.93	สูง	.328**	-13	1.03	-1.787
27	มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.82	0.97	สูง	3.67	1.06	สูง	.280**	-39	1.22	-4.510**

* P < .05, ** P < .01

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ระดับ	Correlation	M - Differences	S.D. - Differences	t - Value	
		M	S.D.	M	S.D.						
5.6 ผู้นำเข้ม											
28	จัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.45	0.92	ปานกลาง	3.73	0.88	สูง	.207**	-28	1.13	-3.489**
29	มีจำนวนเพียงพอกับการใช้งาน	3.11	0.91	ปานกลาง	3.57	1.00	ปานกลาง	.303**	-.46	1.12	-5.785**
30	นำดื่มในถังมีคุณภาพ ไม่มีกลิ่น สี รส ที่ไม่พึงประสงค์	3.47	0.98	ปานกลาง	3.90	1.01	สูง	.075	-.43	1.36	-4.478**
5.7 คอมพิวเตอร์											
31	ข้อมูลประวัติการรักษามีความถูกต้อง	3.83	0.89	สูง	3.99	0.92	สูง	.226**	-.15	1.12	-1.955
32	ระบบการบริการสะดวกรวดเร็ว	3.32	0.96	ปานกลาง	3.84	1.08	สูง	.274**	-.52	1.23	-5.970**
5.8 ที่จอดรถ											
33	ตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม	3.78	0.88	สูง	3.89	0.88	สูง	.382**	-.11	.98	-1.585
34	เข้าใจได้ในเรื่องความปลอดภัย	3.44	0.97	ปานกลาง	3.92	0.99	สูง	.176**	-.48	1.26	-5.426**
35	ที่ลานจอดรถสะอาดมีช่องจอดเพียงพอ	3.5	0.84	ปานกลาง	3.75	0.93	สูง	.346**	-.25	1.02	-3.479**
5.9 ห้องน้ำ - ห้องส้วม											
36	ตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสมมีป้ายบอกทางไปชัดเจน	3.54	0.93	ปานกลาง	3.85	0.88	สูง	.274**	-.31	1.09	-4.019**
37	มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานแบ่งแยกห้อง ชาย-หญิงชัดเจน	3.39	1.02	ปานกลาง	3.83	0.96	สูง	.242**	-.44	1.22	-5.091**
38	ผนังและพื้นห้องน้ำสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์อยู่ในสภาพดี	3.29	0.96	ปานกลาง	3.86	0.93	สูง	.151*	-.57	1.23	-6.591**
รวม		3.51	10.52	ปานกลาง	3.81	12.49	สูง	.296**	-6.7550	13.7466	-5.921**

* P < .05, ** P < .01

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ระดับ	Correlation	M - Differences	S.D. - Differences	t - Value
		ระดับ		ระดับ						
		M	S.D.	M	S.D.					
39	มีการแยกขยะ เช่น ขยะเปียก ขยะแห้ง ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อ	3.46	0.94	ปานกลาง	3.94	0.91	.337**	-.48	1.07	-6.343**
40	ตั้งขยะอยู่ในสถานที่ไม่ปิด สะอาดต่อการใช้งาน	3.51	0.90	ปานกลาง	3.93	0.87	.266**	-.43	1.07	-5.629**
41	ไม่มีขยะตกค้าง ก่อนขนย้ายมีการมัดปากถุง	3.55	0.86	ปานกลาง	3.95	0.87	.216**	-.40	1.08	5.239**
42	6.2 การบำบัดน้ำเสีย									
42	ระบบบำบัดน้ำเสียใช้งานได้ดี มีการดูแลสม่ำเสมอ	3.54	0.81	ปานกลาง	3.91	0.88	.231**	-.38	1.05	-5.057**
43	ในท่อไม่มีขยะอุดตันระบายน้ำได้สะดวก	3.47	0.79	ปานกลาง	3.83	0.85	.133	-.37	1.08	-4.777**
44	ท่อและวางระบายไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน	3.36	1.01	ปานกลาง	3.82	0.99	.293**	-.46	1.19	-5.487**
45	น้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดมีคุณภาพได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน	3.50	0.83	ปานกลาง	3.84	0.93	.218**	-.34	1.10	-4.370**
	รวม	3.48	4.24	ปานกลาง	3.89	4.99	.276**	-2.8450	5.6862	-7.076**
	รวม ทั้ง 6 ด้าน	162.22	22.08	ปานกลาง	170.75	24.80	.401**	-8.5350	25.7530	-4.687**

* P < .05 , ** P < .01

ผลการศึกษาจากตารางที่ 5 เกี่ยวกับความพึงพอใจ ความคาดหวังและความสัมพันธ์ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน โดยแยกย่อยเป็นประเด็นในแต่ละด้าน ดังปรากฏแสดงในตารางที่ 5 สามารถอธิบายได้ว่า

ด้านโครงสร้างอาคาร

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อด้านโครงสร้างอาคารที่เป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (3.59) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องสีทาตัวอาคารดูแล้วสบายตามากที่สุด (3.76) ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการต่อด้านโครงสร้างอาคารพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (3.74) โดยมีความคาดหวังในเรื่องบริเวณทั่วไปของอาคารสะอาดจัดสิ่งของเป็นระเบียบ (3.89) มากที่สุด ส่วนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการต่อด้านโครงสร้างอาคารพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.349$) และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = -3.3113$) แสดงว่าความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์และแตกต่างกันจริง เมื่อพิจารณาในข้อย่อยพบว่าในเรื่องการจัดแบ่งห้องแยกเป็นแผนกต่างๆ ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านโครงสร้างอาคารของโรงพยาบาลในสภาพที่ปรากฏให้เห็นปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางแต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ด้านการระบายอากาศ

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อด้านการระบายอากาศ ประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ เรื่อง พัดลม บานเกล็ด ประตู หน้าต่าง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อด้านการระบายอากาศพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (3.63) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องประตูอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมอากาศระบายเข้า - ออกได้สะดวก (3.87) ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการต่อด้านระบายอากาศพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (3.74) โดยมีความคาดหวังสูงสุดในเรื่องตำแหน่งที่ติดตั้งพัดลมสามารถใช้งาน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3.83) ส่วนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการต่อต้านการระบายอากาศพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.339$) และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = - 2.479$) แสดงว่าความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์และแตกต่างกันจริง เมื่อพิจารณาในข้อย่อยพบว่าตำแหน่งที่ติดตั้งพัดลมสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพและสภาพลักษณะของพัดลมมีความเหมาะสมในการใช้งานมีความพึงพอใจระดับปานกลางแต่มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านการระบายอากาศของโรงพยาบาลในสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับหนึ่ง แต่ผู้รับมีความคาดหวังให้โรงพยาบาลต้องดำรงรักษาสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างต่อเนื่องต่อไป

ด้านแสงสว่าง

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อต้านแสงสว่างประกอบด้วย 2 ประเด็น คือ เรื่องหลอดไฟและผ้าม่าน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจและของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อต้านแสงสว่างพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง (3.74) โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องตำแหน่งที่ติดตั้งหลอดไฟสามารถกระจายแสงสว่างได้ดี (3.96) ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อต้านแสงสว่างพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับสูง (3.78) โดยมีความคาดหวังสูงที่สุดในเรื่องตำแหน่งที่ติดตั้งหลอดไฟสามารถกระจายแสงสว่างได้ดี (3.96) ส่วนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการต่อต้านแสงสว่างพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.412$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ เมื่อพิจารณาในข้อย่อยพบว่าไม่มีข้อใดเลยที่ความพึงพอใจและความคาดหวังมีความแตกต่างกันทางสถิติ

ด้านเหตุรำคาญ

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อต้านเหตุรำคาญประกอบด้วย 3 ประเด็น คือ เรื่องเสียงรบกวน , เสียงตามสายและมลพิษทางอากาศ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อต้านเหตุรำคาญพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (3.22) โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่อง

ขณะรับบริการไม่มีฝุ่นควัน เขม่าละอองและกลิ่นเหม็นรบกวน ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการต่อด้านเหตุรำคาญพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (3.73) โดยมีความคาดหวังสูงสุดในเรื่องมลพิษทางอากาศ (3.76) และเสียงตามสาย (3.76) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านเหตุรำคาญของโรงพยาบาลในสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางแต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาปรับปรุงโดยเฉพาะเรื่องมลพิษทางอากาศให้ดีขึ้นกว่าสภาพที่เป็นอยู่เดิม ส่วนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการด้านเหตุรำคาญ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.255$) และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = - 7.270$) แสดงว่าความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์และแตกต่างกันจริง เมื่อพิจารณาในข้อย่อยพบว่าในเรื่องไม่มีเสียงภายนอกรบกวนเมื่ออยู่ระหว่างการรับบริการ , ระดับเสียงมีความชัดเจนกระจายเสียงได้ครอบคลุมพื้นที่และขณะรับบริการไม่มีฝุ่นควัน เขม่าละอองและกลิ่นเหม็นรบกวน ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านเหตุรำคาญของโรงพยาบาลในสภาพที่ปรากฏให้เห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางแต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 9 ประเด็น คือ เรื่องม้านั่ง , เตียงตรวจ - โต๊ะตรวจโรค , เพลนอน - รถเข็น , ป้าย , โทรศัพท์ , ตู้น้ำเย็น , คอมพิวเตอร์ , ที่จอดรถ , ห้องน้ำ - ห้องส้วม เมื่อพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (3.51) แต่มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (3.81) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ข้อมูลประวัติการรักษามีความถูกต้อง (3.83) และมีความคาดหวังสูงสุดในเรื่อง ข้อมูลประวัติการรักษา มีความถูกต้อง (3.99) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลประวัติมีความสำคัญต่อการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ ส่วนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.296$) และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = - 5.921$) แสดงว่าความพึงพอใจและความ

คาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์และแตกต่างกันจริงในเรื่อง ม่านั่งมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน , เตียงตรวจ โต๊ะตรวจ มีความคงทนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม , โทรศัพท์ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม , ตู้น้ำเย็นจัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน , น้ำดื่มในถังมีคุณภาพ ไม่มีกลิ่น สี รสที่ไม่พึงประสงค์ , ระบบการบริการสะดวกรวดเร็ว , ที่จอดรถไว้ใจได้ในเรื่องความปลอดภัย พื้นลานจอดรถสะอาดมีช่องจอดเพียงพอ , ห้องน้ำ - ห้องส้วม ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน แบ่งแยกห้องชาย - หญิงชัดเจน ผับังและพื้นห้องน้ำสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์อยู่ในสภาพดีซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาลในสภาพที่ปรากฏให้เห็นในปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางแต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ด้านการกำจัดของเสีย

ด้านการกำจัดของเสียประกอบด้วย 2 ประเด็นใหญ่คือ การกำจัดมูลฝอยและการบำบัดน้ำเสีย เมื่อพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างต่อด้านการกำจัดของเสียพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (3.48) แต่มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (3.89) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องไม่มีขยะตกค้างในถังก่อนขนย้ายมีการมัดปากถุง (3.55) และมีความคาดหวังสูงสุดในเรื่องไม่มีขยะตกค้างในถังก่อนขนย้ายมีการมัดปากถุง (3.95) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องขยะตกค้างในถังเพราะจะทำให้ส่งกลิ่นเหม็นและตกเรื้อราตลอดเวลาขนย้ายเกิดทัศนะอุจาด ส่วนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการด้านการกำจัดของเสียพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.276$) และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = -7.076$) แสดงว่าความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์และแตกต่างกันจริงในเรื่องของการกำจัดขยะมูลฝอยและการบำบัดน้ำเสีย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านการกำจัดของเสียของโรงพยาบาลในสภาพที่ปรากฏให้เห็นในปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางแต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจกับความคาดหวัง
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ดังแสดงในตารางที่ 6

การรวมคะแนนเพื่อหาค่าความพึงพอใจและความคาดหวังในแต่ละด้านและการ
รวมคะแนนทั้ง 6 ด้าน มีดังนี้

คะแนนรวมความพึงพอใจและความคาดหวังในแต่ละด้านเกิดจากผลรวมคะแนน
ในข้อย่อยของแต่ละด้านที่ได้จากการแปลผลคะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่าโดยนำ
คะแนนรวมที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จึงจะได้ค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของแต่ละด้าน

ส่วนคะแนนรวมความพึงพอใจและความคาดหวังทั้ง 6 ด้าน เกิดจากการรวม
คะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังของแต่ละด้านนำมาหาค่าเฉลี่ย (M) และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จึงจะได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมทั้ง 6
ด้านออกมา

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจกับความคาดหวังซึ่งอำนวยความสะดวก
และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ทั้ง 6 ด้านแยกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง			F
	ผู้ป่วย	ผู้รับบริการ	ญาติผู้ป่วย	ผู้ป่วย	ผู้รับบริการ	ญาติผู้ป่วย	
ด้านโครงสร้างอาคาร	M 18.27	18.04	17.32	18.84	18.44	18.60	0.332
	S.D. 2.97	2.87	3.03	2.75	3.10	2.88	
ด้านการระบายน้ำ	M 25.62	25.62	24.77	26.35	26.31	25.84	0.291
	S.D. 3.90	4.05	3.88	4.19	4.28	3.99	
ด้านแสงสว่าง	M 15.29	14.80	14.51	15.21	15.26	14.77	0.637
	S.D. 2.47	2.34	2.90	2.65	2.63	2.49	
ด้านเหตุรำคาญ	M 9.59	10.06	9.48	11.28	11.31	10.93	0.411
	S.D. 2.12	2.36	2.34	2.41	2.58	2.84	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	M 67.05	66.35	66.12	73.77	72.37	70.05	1.619
	S.D. 10.84	10.21	10.36	11.66	12.52	13.63	
ด้านการกำจัดของเสีย	M 24.92	24.26	23.48	27.65	26.91	26.67	0.807
	S.D. 4.27	5.06	4.04	4.71	4.89	5.52	
ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน	M 164.08	162.44	158.93	173.13	170.62	166.87	1.157
	S.D. 21.80	22.73	22.04	23.52	25.85	25.97	

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

พบว่าภาพรวมความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 164.08 รองลงมาคือกลุ่มผู้รับบริการ 162.44 ในกลุ่มของญาติผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 158.93

เมื่อแยกพิจารณาเป็นกลุ่มพบว่ากลุ่มผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านโครงสร้างอาคาร ด้านการระบายอากาศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการกำจัดของเสีย

กลุ่มผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านแสงสว่างและด้านเหตุรำคาญ

กลุ่มญาติผู้ป่วยเมื่อนำมาเรียงลำดับความพึงพอใจค่ามากไปน้อยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ 3 เป็นส่วนใหญ่

ความคาดหวัง

พบว่าภาพรวมความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด เท่ากับ 173.13 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ 170.62 น้อยที่สุดคือกลุ่มของญาติผู้ป่วยซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 166.87

เมื่อแยกพิจารณาเป็นกลุ่ม พบว่ากลุ่มผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในด้านโครงสร้างอาคาร ด้านแสงสว่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในด้านแสงสว่างและด้านเหตุรำคาญ

กลุ่มญาติผู้ป่วย เมื่อนำมาเรียงลำดับค่ามากไปน้อยในแต่ละด้านพบว่ามีความคาดหวังอยู่ในลำดับที่ 3 เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ทั้ง 6 ด้าน แยกตามอายุ

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความคาดหวัง								
	ต่ำกว่า 25 ปี		26 - 35 ปี		36 - 45 ปี		ต่ำกว่า 25 ปี		26 - 35 ปี		36 - 45 ปี		F ขึ้นไป		
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.			
ด้านโครงสร้างอาคาร	17.50	3.27	18.01	2.78	18.48	3.00	17.87	2.63	18.85	3.06	18.77	2.80	18.28	2.72	1.055
ด้านการระบายอากาศ	25.19	3.91	25.43	3.86	25.62	3.99	25.18	4.54	25.98	4.58	26.44	3.86	26.53	4.35	0.724
ด้านแสงสว่าง	15.12	2.84	14.98	2.68	14.97	2.20	14.12	2.12	15.15	2.70	15.06	2.73	15.24	2.46	0.896
ด้านเหตุรำคาญ	9.53	1.80	9.44	2.52	9.93	2.27	10.50	2.30	11.07	2.61	11.15	2.71	11.40	2.51	0.654
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65.65	11.08	67.11	10.69	66.91	10.04	67.31	9.33	73.09	12.23	72.65	13.27	72.46	12.24	1.082
ด้านการกำจัดของเสีย	24.04	4.43	24.35	4.30	24.84	5.07	24.25	2.97	27.19	4.81	27.18	5.53	27.42	5.04	1.095
ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน	160.28	23.46	162.59	22.07	164.22	21.11	162.43	20.49	171.36	25.37	171.28	25.88	171.35	24.71	0.968

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

พบว่าภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มอายุไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 164.22 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 26 – 35 ปี 162.59 น้อยที่สุดคือกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปีซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 160.28

เมื่อแยกพิจารณาช่วงอายุเป็นกลุ่ม พบว่า อายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านแสงสว่าง

อายุ 36 - 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านโครงสร้างอาคาร , การระบายอากาศ , การกำจัดของเสีย

อายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเหตุรำคาญและด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด

ส่วนในช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในลำดับที่ 2 เป็นส่วนใหญ่

ความคาดหวัง

พบว่าภาพรวมความคาดหวังของกลุ่มอายุไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ดังนี้ อายุต่ำกว่า 25 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 171.36 , อายุ 26 – 35 ปี 171.28 , อายุ 36 – 45 ปี 171.35 น้อยที่สุดคือกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไปซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 164.12

เมื่อแยกพิจารณาช่วงอายุเป็นกลุ่ม พบว่าอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในด้านโครงสร้างอาคาร

อายุ 26 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด

อายุ 36 – 45 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในด้านการระบายอากาศ , ด้านแสงสว่างด้านเหตุรำคาญและด้านกำจัดของเสีย

ส่วนในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในแต่ละด้านอยู่ในลำดับที่ 4 เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ทั้ง 6 ด้าน แยกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
		M	S.D.	t - value	M	S.D.	t - value
ด้านโครงสร้างอาคาร	ชาย	17.37	2.90		18.43	2.76	
	หญิง	18.24	2.99	-1.953	18.81	2.91	-0.883
ด้านกรรมาพยาบาล	ชาย	24.23	3.54		25.88	3.75	
	หญิง	25.95	4.00	-2.968**	26.35	4.33	-0.761
ด้านแสงสว่าง	ชาย	14.32	2.95		14.95	2.42	
	หญิง	15.27	2.33	-2.477	15.17	2.69	-0.557
ด้านเจ้าหน้าที่	ชาย	9.34	2.39		11.41	2.52	
	หญิง	9.83	2.15	-1.464	11.07	2.60	0.887
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	65.22	9.80		71.71	12.76	
	หญิง	67.33	10.83	-1.339	72.71	12.39	-0.532
ด้านการกำจัดของเสีย	ชาย	24.37	4.11		27.34	4.67	
	หญิง	24.35	4.58	.0300	27.13	5.16	0.277
ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน	ชาย	158.00	21.06		169.74	23.55	
	หญิง	164.34	22.35	-1.931*	171.26	25.48	-0.407

* P < .05 , ** P < .01

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

พบว่าภาพรวมความพึงพอใจตามกลุ่มของเพศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($F = -1.931$) เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศชายโดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 164.34 และ 158.00 ตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านการระบายอากาศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพศชายน้อยกว่าเพศหญิงอาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงให้ความสำคัญด้านการระบายอากาศมากกว่าเพศชาย

จากคะแนนค่าเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน พบว่าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชายเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการกำจัดของเสียที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าเพศชายอาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงไม่ค่อยถนัดในเรื่องนี้จึงประเมินคะแนนให้อยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวัง

พบว่าภาพรวมคาดหวังตามกลุ่มของเพศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าเพศชายโดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 171.26 และ 169.74 ตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านโครงสร้างอาคาร , ด้านการระบายอากาศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ยกเว้นด้านเหตุรำคาญและด้านการกำจัดของเสียที่ค่าคะแนนเฉลี่ยของเพศชายมากกว่าหญิง อาจเป็นเพราะว่าเพศชายให้ความสำคัญและมีความรู้เรื่องเหตุรำคาญและการกำจัดของเสียมากกว่าจึงให้ความสำคัญด้วยค่าคะแนนที่สูงกว่า

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ทั้ง 6 ด้าน แยกตามสถานภาพ

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความคาดหวัง					
	โรค			หาย			โรค			หาย		
	M	S.D.	F	M	S.D.	F	M	S.D.	F	M	S.D.	F
ด้านโครงสร้างอาคาร	17.60	3.02	18.00	18.55	20.00	1.025	18.93	2.81	2.96	18.44	19.50	0.343
ด้านกรรมาชยาภาศ	25.06	3.88	25.40	24.77	30.50	2.506	26.15	4.13	4.12	26.66	28.75	0.566
ด้านแสงสว่าง	14.86	2.51	15.00	14.66	15.50	0.137	14.93	2.51	2.61	14.33	15.50	0.456
ด้านเทศร่าคาญ	9.25	2.26	9.79	9.55	12.00	2.257	11.34	2.46	2.54	8.55	9.75	3.949**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65.56	10.17	66.87	68.33	70.00	0.432	73.91	11.75	12.94	64.33	66.50	1.855
ด้านกาารกำจัดของเสีย	23.63	4.27	24.44	26.77	26.75	1.838	27.63	4.45	5.28	24.66	26.75	0.929
ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน	159.25	162.77	166.22	178.25	172.91	1.179	170.86	23.58	25.68	157.00	166.75	1.107

* P < .05 , ** P < .01

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

พบว่าภาพรวมความพึงพอใจตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในกลุ่มสถานภาพหย่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 718.25 รองลงมาคือกลุ่มหม้าย 166.22 น้อยที่สุดคือกลุ่มโสด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 159.25

เมื่อแยกพิจารณาสถานภาพแต่ละกลุ่มพบว่า สถานภาพหย่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 6 ด้านสูงที่สุดและในกลุ่มสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความคาดหวัง

ผลการทดสอบทางสถิติความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ เปรียบเทียบกับสถานภาพ พบว่าภาพรวมความคาดหวังตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดเท่ากับ 172.91 รองลงมาคือสถานภาพคู่ 170.86 น้อยที่สุดคือสถานภาพหย่า 166.75 อาจเป็นเพราะมีความพึงพอใจที่สูงอยู่แล้วจึงมีความคาดหวังที่ต่ำกว่าสถานภาพกลุ่มอื่น

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าความคาดหวังด้านเหตุรำคาญ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ทั้ง 6 ด้านแยกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความคาดหวัง											
	ไม่ได้รับการศึกษา			มัธยมศึกษา			ปริญญาตรี			ไม่ได้รับการศึกษา			มัธยมศึกษา			ปริญญาตรี		
	M	S.D.	F	M	S.D.	F	M	S.D.	F	M	S.D.	F	M	S.D.	F	M	S.D.	F
ด้านโครงสร้างอาคาร	19.66	1.52	4.111**	17.24	3.08	2.96	16.84	2.96	2.30	18.93	2.90	1.356	19.66	2.30	18.53	17.38	2.66	1.356
ด้านการพยาบาล	28.66	2.51	2.642*	24.79	3.96	3.05	23.84	3.05	4.35	26.59	4.21	0.676	26.00	4.35	25.77	25.61	3.92	0.676
ด้านแสงสว่าง	15.33	1.15	0.134	14.87	2.77	2.05	14.89	2.05	2.64	15.18	2.72	0.315	16.00	2.64	15.03	14.61	1.85	0.315
ด้านเหตุการณ์ฉุกเฉิน	9.66	3.21	1.741	9.26	2.22	2.02	9.38	2.02	10.00	11.23	2.84	0.399	2.00	10.00	11.25	10.69	2.86	0.399
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	68.33	6.65	4.325**	63.75	11.53	8.09	64.00	8.09	12.42	73.61	11.75	1.803	65.66	12.42	72.03	66.00	9.60	1.803
ด้านการกำกับดูแล	22.00	2.64	1.163	23.81	4.92	4.25	24.15	4.25	23.66	27.51	4.93	1.435	23.66	4.04	27.27	25.07	4.59	1.435
ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน	166.66	11.59	3.765**	156.75	24.12	19.11	156.00	19.11	161.00	173.07	24.35	1.411	161.00	23.57	169.91	159.38	21.22	1.411

* P < .05 , ** P < .01

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจ

พบว่าภาพรวมความพึงพอใจแยกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 3.765$) ในกลุ่มของการศึกษาระดับประถมศึกษาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมสูงที่สุดเท่ากับ 166.97 รองลงมาคือกลุ่มไม่ได้รับการศึกษา 166.66 น้อยที่สุดคือกลุ่มปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 156.00

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านโครงสร้างอาคารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านการระบายอากาศความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของความพึงพอใจในด้านแสงสว่าง เหตุรำคาญ และการกำจัดของเสีย

ความคาดหวัง

พบว่าภาพรวมความคาดหวังตามการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับประถมศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดเท่ากับ 173.07 รองลงมาคือมัธยมศึกษา 169.91 น้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี 159.38

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละกลุ่มการศึกษาพบว่า กลุ่มไม่ได้รับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในด้านโครงสร้างอาคารและด้านแสงสว่าง กลุ่มประถมศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในด้านระบายอากาศ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการกำจัดของเสีย กลุ่มมัศึกษามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในด้านเหตุรำคาญ

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ทั้ง 6 ด้าน แยกตามกลุ่มอาชีพ

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความคาดหวัง						F		
	นักเรียน		ค้ายาย		รับจ้าง		เกษตกร		รับจ้าง		เกษตกร			รับจ้าง	
	นักศึกษา	ทำธุรกิจ	ราชการ	รวม	นักศึกษา	ทำธุรกิจ	ราชการ	รวม	นักศึกษา	ทำธุรกิจ	ราชการ	รวม		นักศึกษา	ทำธุรกิจ
ด้านโครงสร้างอาคาร	M 18.61	16.93	15.25	18.14	18.10	17.54	2.079	19.95	18.93	16.62	18.63	18.70	17.81	1.923	
	S.D. 3.07	1.86	3.05	3.06	2.72	3.29		2.22	2.31	1.92	2.94	2.59	4.30		
ด้านกระบวนการพยาบาล	M 26.76	23.06	21.25	25.93	25.32	23.63	4.554**	26.90	26.26	24.00	26.16	26.86	24.36	1.202	
	S.D. 3.47	3.15	3.32	3.78	4.19	3.61		4.54	3.65	2.72	4.12	3.70	5.92		
ด้านแสงสว่าง	M 15.90	14.60	13.25	15.01	14.83	14.72	1.369	15.57	15.73	13.25	15.14	15.10	14.18	1.420	
	S.D. 2.18	2.44	2.43	2.69	2.47	2.68		2.59	2.76	1.90	2.60	2.38	3.21		
ด้านเขตรักษาพยาบาล	M 9.61	9.46	9.12	9.74	9.67	9.72	0.141	11.42	10.60	10.62	11.25	11.48	10.27	0.656	
	S.D. 1.82	1.80	1.72	2.42	2.32	2.14		2.44	2.89	1.76	2.42	3.01	2.90		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	M 70.95	61.80	58.50	67.12	66.83	66.18	2.478*	75.61	74.66	62.25	72.25	72.72	68.27	1.153	
	S.D. 11.81	9.20	8.19	10.70	9.63	8.12		10.17	11.18	13.64	12.51	13.49	13.14		
ด้านบริการจัดส่งของเสีย	M 25.66	24.06	21.62	24.52	24.05	23.63	1.120	27.19	27.80	27.25	27.46	27.35	23.36	1.412	
	S.D. 4.91	3.23	6.06	4.48	3.85	4.54		3.42	4.16	4.06	4.97	5.46	6.90		
ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน	M 171.47	153.13	141.50	163.7	162.0	157.45	3.008**	176.66	174.00	157.0	170.9	172.2	158.27	1.380	
	S.D. 22.30	16.24	21.47	21.96	21.90	20.72		19.97	21.25	23.40	24.73	27.07	28.70		

* P < .05, ** P < .01

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

พบว่าภาพรวมความพึงพอใจแยกตามกลุ่มอาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 3.008$) ในกลุ่มอาชีพนักเรียน - นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมสูงที่สุดเท่ากับ 171.47 รองลงมาคือกลุ่มอาชีพเกษตรกรรวม 163.76 น้อยที่สุดคือกลุ่มอาชีพค้าขายทำธุรกิจค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 153.13

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการระบายอากาศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของความพึงพอใจในด้านโครงสร้างอาคาร แสงสว่าง เหตุรำคาญ และการกำจัดของเสีย

ความคาดหวัง

ผลการทดสอบทางสถิติความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ เปรียบเทียบกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าภาพรวมความคาดหวังตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักเรียน - นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดเท่ากับ 176.66 รองลงมาคือกลุ่ม ค้าขาย - ทำธุรกิจ 174.00 น้อยที่สุดคือกลุ่ม รับราชการ 157.00

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านโครงสร้างอาคาร , ด้านการระบายอากาศ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มนักเรียน - นักศึกษา

ด้านแสงสว่างและการกำจัดของเสียมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มอาชีพค้าขาย - ทำธุรกิจ

ส่วนในด้านเหตุรำคาญมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มอาชีพรับจ้าง

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ทั้ง 6 ด้าน แยกตามตำบลที่ศึกษาด้วย

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ												ระดับความคาดหวัง									
	ตำบลแม่เป่า			ตำบลไผ่ยา			ตำบลตาด			ตำบลแม่ต๋ำ			ตำบลเหมืองทราย			ตำบลอื่นๆ			F			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	จำนวน	
ด้านโครงสร้างอาคาร	M 17.86	S.D. 3.22	17.96	18.11	18.05	17.40	18.38	18.37	19.15	17.55	19.35	18.40	18.82	0.838								
ด้านกระบวนราชการ	M 24.10	S.D. 4.50	25.63	24.88	24.11	25.31	26.56	25.35	27.03	23.33	26.88	26.17	26.52	1.624								
ด้านแสงสว่าง	M 14.32	S.D. 3.03	14.66	14.11	14.05	15.25	15.70	15.02	14.81	13.77	15.11	15.27	15.36	0.707								
ด้านพื้นที่ภายใน	M 9.05	S.D. 2.14	9.72	10.33	8.94	9.55	10.24	11.10	11.30	10.44	10.82	11.31	11.29	0.278								
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	M 63.51	S.D. 11.01	67.24	59.33	67.00	64.97	70.68	70.48	73.57	70.11	70.11	72.88	73.70	0.528								
ด้านการกำจัดของเสีย	M 23.62	S.D. 4.48	24.57	21.00	24.70	24.76	24.80	27.08	28.12	27.33	25.47	27.23	27.22	0.631								
ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน	M 155.43	S.D. 24.09	163.09	150.44	160.23	160.57	169.92	167.43	174.00	162.55	167.76	171.08	172.94	0.576								

* P < .05, ** P < .01

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

พบว่าภาพรวมความพึงพอใจตามที่พักอาศัยของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 2.813$) ในตำบลอื่นๆ เช่น ตำบลต้า อำเภอขุนตาล ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมสูงที่สุดเท่ากับ 169.92 รองลงมาคือตำบลไม้ยา 163.09 น้อยที่สุดคือตำบลตาดคว้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 150.44

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านแสงสว่างและด้านการระบายอากาศความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของความพึงพอใจในด้านโครงสร้างอาคาร เหนือราคา และการกำจัดของเสีย

ความคาดหวัง

พบว่าภาพรวมความคาดหวังตามที่พักอาศัยของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตำบลไม้ยามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดเท่ากับ 174.00 รองลงมาคือตำบลอื่นๆ 172.94 น้อยที่สุดคือตำบลตาดคว้น 162.55

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านโครงสร้างอาคารมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มตำบลแม่ต้า

ด้านการระบายอากาศ,ด้านการกำจัดของเสียมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มตำบลไม้ยา

ด้านแสงสว่าง,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มตำบลอื่นๆ

ด้านเหนือราคา มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มตำบลเม็งราย

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ทั้ง 6 ด้านแยกตามรายได้

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ						
	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง			
	ต่ำกว่า 3,000	3,001 - 5,000	มากกว่า 5,000	ต่ำกว่า 3,000	3,001 - 5,000	มากกว่า 5,000	
ด้านโครงสร้างอาคาร	M	18.32	17.41	16.39	18.78	18.88	17.78
	S.D.	2.99	2.66	2.84	5.034**	2.85	2.46
ด้านการระบายน้ำ	M	26.00	24.64	22.56	26.19	26.52	25.69
	S.D.	3.89	3.23	3.81	8.953**	3.52	3.69
ด้านแสงสว่าง	M	15.20	14.38	14.30	15.16	14.76	15.21
	S.D.	2.59	2.55	2.47	2.65	2.45	2.59
ด้านเหตุรำคาญ	M	9.79	9.55	9.04	11.00	11.73	11.56
	S.D.	2.38	1.87	1.79	2.57	2.76	2.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	M	68.28	62.79	61.95	72.13	74.14	71.30
	S.D.	10.63	8.74	9.62	11.92	13.93	14.05
ด้านการกำจัดของเสีย	M	24.67	23.76	23.30	26.87	27.94	28.17
	S.D.	4.48	3.67	4.96	4.95	5.23	4.88
ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน	M	165.70	155.50	150.47	170.14	174.00	169.73
	S.D.	22.08	18.38	21.50	23.88	27.73	26.60

* P < .05 , ** P < .01

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

ผลการทดสอบทางสถิติความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ เปรียบเทียบกับรายได้ พบว่าภาพรวมความพึงพอใจตามรายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 7.006$) รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมสูงที่สุดเท่ากับ 165.70 รองลงมาคือรายได้ 3,001 – 5,000 บาท 155.50 น้อยที่สุดคือรายได้ มากกว่า 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 150.47

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านโครงสร้างอาคาร ด้านการระบายอากาศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของความพึงพอใจในด้านแสงสว่าง เหตุรำคาญ และการกำจัดของเสีย

ความคาดหวัง

พบว่าภาพรวมความคาดหวังตามที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายได้ 3,001 – 5,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดเท่ากับ 174.00 รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท 170.14 น้อยที่สุดคือรายได้มากกว่า 5,000 บาท 169.73

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างอาคาร, ด้านระบายอากาศ, เหตุรำคาญ, สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มรายได้ 3,001 – 5,000 บาท

ด้านแสงสว่างและด้านกำจัดของเสียมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มรายได้มากกว่า 5,000 บาท