

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
$\chi^2$	หมายถึง	การทดสอบไค - สแควร์
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดของ  
ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลศิริราชแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด  
โรงพยาบาลศิริราช

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย  
จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนก  
ตาม ลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลศิริราช  
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	54	31.40
2. หญิง	118	68.60
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.32
2. 20 – 30 ปี	38	22.09
3. 31 - 40 ปี	47	27.33
4. 40 ปีขึ้นไป	83	48.26
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>		
1. โสด	61	35.46
2. สมรส	90	52.33
3. หม้าย/หย่าร้าง	21	12.21
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	27.33
2. ปริญญาตรี	109	63.37
3. สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.30
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
1. นักเรียน / นักศึกษา	16	3.30
2. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	46	26.75
3. พนักงานบริษัท	34	19.77
4. ธุรกิจส่วนตัว	53	30.81
5. อื่นๆ	23	13.37
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	38	22.09
2. 10,000 – 30,000 บาท	49	28.49
3. 30,001 – 50,000 บาท	36	20.93
4. มากกว่า 50,000 บาท	49	28.49
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.60 อายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.26 รองลงมา อายุ 31- 40 ปี ร้อยละ 27.33 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 2.32 สถานภาพสมรส ร้อยละ 52.33 รองลงมา โสด ร้อยละ 35.46 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 12.21 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.37 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 27.33 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.30 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 30.81 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.75 และน้อยที่สุด นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 9.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท เท่ากับ มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 28.49 รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 22.09 และน้อยที่สุด 30,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 20.93

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลศิริราช

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช</b>		
1. อยู่ใกล้บ้าน	18	10.47
2. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	68	39.54
3. เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้	46	26.74
4. อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	30	17.44
5. ค่ารักษาไม่แพง	10	5.81
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ท่านมารับบริการรักษาประเภทใด</b>		
1. แผนกกายภาพบำบัด	105	61.04
2. แผนกกิจกรรมบำบัด	21	12.21
3. แผนกอรรถบำบัด	18	10.47
4. แผนกธาราบำบัด	14	8.14
5. แผนกกายอุปกรณ์	14	8.14
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>3. จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนกกายภาพบำบัด</b>		
1. ครั้งแรก	69	40.12
2. 2 – 4 ครั้ง	39	22.67
3. มากกว่า 4 ครั้ง	64	37.21
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ท่านคิดที่จะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลศิริราชอีกหรือไม่</b>		
1. กลับมาอีก	143	83.14
2. ไม่แน่ใจ	22	12.79
3. ไม่กลับมา	7	4.07
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลศิริราช (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>5. ท่านเคยแนะนำแผนกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชให้ผู้อื่นได้ รู้จักหรือไม่</b>		
1. เคยแนะนำ	76	44.19
2. ไม่เคยแนะนำ	82	47.67
3. ไม่แน่ใจ	14	8.14
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>6. ท่านรู้จักแผนกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร</b>		
1. ครอบครัว	57	33.14
2. เพื่อน	68	39.54
3. สื่อโฆษณาต่างๆ	24	13.95
4. อื่นๆ	23	13.37
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>7. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด</b>		
1. จ่ายเงินเอง	38	22.09
2. เบิกค่าใช้จ่ายจากส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจ	79	45.93
3. เบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันชีวิต	24	13.95
4. เบิกค่าใช้จ่ายจากประกันสังคม	31	18.03
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>8. สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่</b>		
1. มี	154	89.53
2. ไม่มี	18	10.47
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>
<b>9. ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่</b>		
1. พบ	156	90.70
2. ไม่พบ	16	9.30
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลศิริราช (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>10. ท่านคิดว่าค่ารักษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่</b>		
1. มี	139	80.81
2. ไม่มี	33	19.17
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>100.00</b>

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.2 ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด  
โรงพยาบาลศิริราชดังนี้

1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช ผู้ป่วยส่วนใหญ่เลือก เพราะมี  
แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 39.54 รองลงมา เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้ ร้อยละ 26.74 และ  
น้อยที่สุด ค่ารักษาไม่แพง ร้อยละ 5.81

2. ท่านเข้ามาใช้บริการรักษาประเภทใด ผู้ป่วยส่วนใหญ่ มารับบริการแผนก  
กายภาพบำบัด ร้อยละ 61.04 รองลงมา แผนกกิจกรรมบำบัด ร้อยละ 12.21 และน้อยที่สุด แผนก  
ธาราบำบัด เท่ากับ แผนกกายอุปกรณ์ ร้อยละ 8.14

3. จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนกกายภาพบำบัด ผู้ป่วยส่วนใหญ่ มาครั้งแรก ร้อยละ  
40.12 รองลงมา มากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 37.21 และน้อยที่สุด 2-4 ครั้ง ร้อยละ 22.67

4. ท่านคิดที่จะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ จะกลับมา  
อีก ร้อยละ 83.14 รองลงมา ไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.79 และน้อยที่สุด ไม่กลับมา ร้อยละ 4.07

5. ท่านเคยแนะนำแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชให้ผู้อื่นได้รู้จักหรือไม่  
ผู้ป่วยส่วนใหญ่ ไม่เคยแนะนำ ร้อยละ 47.67 รองลงมา เคยแนะนำ ร้อยละ 44.19 และน้อยที่สุด  
ไม่แน่ใจ ร้อยละ 8.14

6. ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร ผู้ป่วยส่วนใหญ่  
รู้จักจากเพื่อน ร้อยละ 39.54 รองลงมา ครอบครัว ร้อยละ 33.14 และน้อยที่สุด อื่นๆ ร้อยละ  
13.37

7. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด ผู้ป่วยส่วนใหญ่ เบิกค่าใช้จ่ายจากส่วน  
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 45.93 รองลงมา จ่ายเงินเอง ร้อยละ 22.09 และน้อยที่สุด เบิกค่าใช้จ่าย  
จากบริษัทประกันชีวิต ร้อยละ 13.95

8. สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล  
ศิริราชหรือไม่ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ ตอบว่ามีผล ร้อยละ 89.53 และไม่มีผล ร้อยละ 10.47

9. ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่ ผู้ป่วยส่วนใหญ่  
ไม่เคยพบปัญหา ร้อยละ 90.70 และเคยพบปัญหา ร้อยละ 9.30

10. ท่านคิดว่าค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล  
ศิริราชในครั้งต่อไปหรือไม่ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ คิดว่ามีผล ร้อยละ 80.81 และไม่มีผล ร้อยละ 19.17



ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตาม  
ลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.44	0.83	3.42	1.01	3.42	0.37
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการ ตลอดเวลา	3.38	0.53	3.92	0.69	3.94	0.64
3. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและ มีขั้นตอนมากเกินไป	4.17	0.72	4.10	0.67	4.12	0.68
4. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการ ของท่าน	4.07	0.92	3.92	0.89	3.99	0.90
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับ การให้บริการ	4.04	0.91	4.01	0.88	4.02	0.88
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษา พยาบาล	4.19	0.72	4.19	0.74	4.19	0.73
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.31	0.74	4.27	0.71	4.28	0.72
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน	4.26	0.75	4.31	0.72	4.29	0.73
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.74	0.70	3.89	0.76	3.84	0.74
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษา อย่างต่อเนื่อง	3.98	0.49	3.98	0.51	3.98	0.51
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.49</b>	<b>3.98</b>	<b>0.51</b>	<b>3.98</b>	<b>0.51</b>

ตารางที่ 4.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงภาวะเบียดมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.65	0.87	3.66	0.79	3.66	0.81
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.56	0.81	3.63	0.77	3.60	0.78
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.52	0.81	3.61	0.78	3.58	0.79
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.43	0.81	3.55	0.78	3.51	0.79
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	3.81	0.72	4.02	0.70	3.95	0.71
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	3.83	0.69	4.10	0.69	4.02	0.70
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.83	0.72	4.04	0.67	3.98	0.69
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	3.78	0.66	3.95	0.66	3.90	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.63	0.70	3.81	0.69	3.75	0.70
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.48	0.84	3.63	0.83	3.58	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.54</b>	<b>3.79</b>	<b>0.48</b>	<b>3.75</b>	<b>0.51</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.82</b>	<b>0.39</b>	<b>0.89</b>	<b>0.41</b>	<b>3.87</b>	<b>0.40</b>

จากตารางที่ 4.3 ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79 - 4.29$ ) จำนวน 9 รายการ คือ

1. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน
  2. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา
  3. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล
  4. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน
  5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการให้บริการ
  6. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป
  7. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
  8. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม
  9. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีความสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51 - 4.02$ ) ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ
5. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี
6. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ
7. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ
8. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ
9. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง
10. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีค่าความสอดคล้องกับเพศหญิง  
ผู้ป่วยเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52 - 3.83$ ) จำนวน 8 รายการ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>										
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	2.25	0.95	3.39	0.97	3.38	0.89	3.52	0.99	3.42	0.97
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.50	0.57	3.87	0.62	3.85	0.51	4.05	0.71	3.34	0.64
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	4.25	0.50	3.76	0.88	4.13	0.76	3.96	0.99	3.37	0.30
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป	3.75	0.50	4.16	0.63	4.06	0.70	4.16	0.70	4.12	0.68
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการให้บริการ	4.25	0.50	4.03	0.85	4.11	0.84	3.95	0.94	4.02	0.88
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.25	0.50	4.21	0.62	4.04	0.80	4.27	0.75	4.19	0.73
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	3.75	0.50	4.47	0.64	4.06	0.76	4.35	0.70	4.28	0.72
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน	4.00	0.81	4.47	0.64	4.06	0.81	4.35	0.68	4.29	0.73
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.00	1.15	3.87	0.77	3.79	0.72	3.86	0.73	3.84	0.74
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษอย่างต่อเนื่อง	3.75	0.95	3.74	0.68	3.72	0.68	3.86	0.75	3.79	0.71
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.35</b>	<b>3.99</b>	<b>0.45</b>	<b>3.92</b>	<b>0.54</b>	<b>4.03</b>	<b>0.52</b>	<b>3.98</b>	<b>0.51</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.50	0.57	3.61	0.71	3.60	0.74	3.72	0.91	3.66	0.81
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.50	0.57	3.58	0.75	3.36	0.67	3.76	0.83	3.60	0.78
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.25	0.50	3.63	0.71	3.21	0.65	3.78	0.84	3.58	0.79
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.50	0.57	3.61	0.67	3.15	0.62	3.67	0.87	3.51	0.79
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	3.75	0.50	4.08	0.67	3.96	0.77	3.90	0.70	3.95	0.71
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	4.25	0.50	4.21	0.62	3.98	0.76	3.94	0.70	4.02	0.70
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.25	0.50	4.11	0.64	3.91	0.77	3.94	0.66	3.98	0.69
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	4.25	0.50	3.95	0.61	3.85	0.75	3.88	0.65	3.90	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.75	0.50	3.82	0.69	3.68	0.75	3.76	0.69	3.75	0.70
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.75	0.50	3.76	0.82	3.36	0.81	3.61	0.85	3.58	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.17</b>	<b>3.83</b>	<b>0.46</b>	<b>3.60</b>	<b>0.49</b>	<b>3.79</b>	<b>0.54</b>	<b>3.75</b>	<b>0.51</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.77</b>	<b>0.23</b>	<b>3.91</b>	<b>0.36</b>	<b>3.76</b>	<b>0.40</b>	<b>3.91</b>	<b>0.42</b>	<b>3.87</b>	<b>0.40</b>

จากตารางที่ 4.4 ผู้ป่วยที่อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 4.25$ ) จำนวน 9 รายการ คือ

1. ระเบียบในการรับบริการมีความยุ่งยาก และมีขั้นตอนมากเกินไป
2. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ
3. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล
4. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน
5. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม
6. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา
8. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง
9. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอายุ พบว่า มีค่าความสอดคล้องกับผู้ป่วยที่อายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี ยกเว้นผู้ที่อายุ 40 ปีขึ้นไป รายการท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ )

#### ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 4.25$ ) จำนวน 9 รายการคือ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ
5. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี
6. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ
7. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ

9. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอายุพบว่า มีค่าความสอดคล้องกับผู้ป่วยที่อายุ 31 – 40 ปี ยกเว้นรายการ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36, 3.15$  และ  $3.36$  ตามลำดับ)

ผู้ป่วยมีอายุ 20 – 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58 - 4.21$ ) ทุกรายการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผู้ป่วยที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	สภาพสมรส						รวม	
	โสด		สมรส		หม้าย / หย่าร้าง			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>								
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.41	0.93	3.41	0.98	3.72	0.95	3.42	0.97
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.85	0.62	3.96	0.68	4.11	0.47	3.94	0.64
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	3.79	0.87	4.03	0.89	4.28	1.01	3.97	0.90
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป	4.03	0.68	4.13	0.70	4.39	0.60	4.12	0.68
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการให้บริการ	3.89	0.81	4.11	0.89	4.00	1.08	4.02	0.88
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.08	0.69	4.27	0.76	4.17	0.78	4.19	0.73
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.18	0.74	4.38	0.69	4.22	0.80	4.28	0.72
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน	4.21	0.75	4.37	0.71	4.17	0.78	4.29	0.73
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.74	0.75	3.96	0.73	3.67	0.68	3.84	0.74
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษอย่างต่อเนื่อง	3.66	0.70	3.89	0.74	3.78	0.64	3.79	0.71
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.50</b>	<b>4.05</b>	<b>0.51</b>	<b>4.05</b>	<b>0.45</b>	<b>3.98</b>	<b>0.51</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.57	0.76	3.71	0.87	3.67	0.76	3.66	0.81
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.52	0.76	3.64	0.78	3.61	0.91	3.60	0.78
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.51	0.78	3.66	0.79	3.44	0.85	3.58	0.79
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถาม ได้ชัดเจน	3.43	0.76	3.61	0.81	3.28	0.75	3.51	0.79
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	4.08	0.71	3.88	0.70	3.94	0.80	3.95	0.71
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	4.20	0.65	3.88	0.68	4.11	0.83	4.02	0.70
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.11	0.68	3.89	0.66	3.89	0.83	3.98	0.69
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	4.02	0.61	3.82	0.66	3.78	0.80	3.90	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.92	0.66	3.68	0.70	3.56	0.78	3.75	0.70
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.67	0.87	3.56	0.79	3.39	0.97	3.58	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.48</b>	<b>3.73</b>	<b>0.51</b>	<b>3.66</b>	<b>0.60</b>	<b>3.75</b>	<b>0.51</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.84</b>	<b>0.41</b>	<b>3.89</b>	<b>0.41</b>	<b>3.85</b>	<b>0.44</b>	<b>3.87</b>	<b>0.40</b>



จากตารางที่ 4.5 ผู้ป่วยที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66 - 4.21$ ) จำนวน 9 รายการคือ

1. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน
2. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา
3. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล
4. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ
6. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
7. ระเบียบในการรับบริการมีความยุ่งยาก และมีขั้นตอนมากเกินไป
8. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม
9. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสภาพสมรส พบว่า มีค่าความสอดคล้องกับผู้ป่วยที่สมรสแล้วยกเว้นผู้ที่เป็นหม้าย / หย่าร้าง ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ )

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51 - 4.20$ ) จำนวน 9 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ
5. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี
6. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ
7. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ
9. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้าอันยิ้มแย้ม เป็นกันเอง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ป่วยที่สมรสแล้ว ยกเว้นรายการ

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ )

ผู้ป่วยที่เป็นหม้าย / หย่าร้าง มีความคิดเห็น มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56 - 4.11$ ) จำนวน 6 รายการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้  
บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา						รวม	
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		$\bar{X}$	SD
	$\bar{X}$	s.	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>								
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.04	1.23	3.58	0.80	3.50	0.89	3.42	0.97
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.94	0.73	3.94	0.64	4.00	0.36	3.94	0.64
3.โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	3.77	1.08	4.05	0.84	4.06	0.68	3.97	0.90
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป	4.13	0.71	4.10	0.70	4.25	0.44	4.12	0.68
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ	3.89	0.89	4.08	0.88	3.94	0.92	4.02	0.88
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.34	0.76	4.14	0.71	4.13	0.80	4.19	0.73
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.40	0.74	4.27	0.71	4.06	0.68	4.28	0.72
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน	4.38	0.84	4.28	0.68	4.06	0.68	4.29	0.73
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.81	0.79	3.84	0.73	3.94	0.68	3.84	0.74
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.79	3.74	0.68	4.06	0.68	3.79	0.71
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.91</b>	<b>4.00</b>	<b>0.51</b>	<b>4.00</b>	<b>0.46</b>	<b>3.98</b>	<b>0.51</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
11.เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.83	0.84	3.58	0.80	3.69	0.79	3.66	0.81
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.87	0.82	3.44	0.72	3.94	0.77	3.60	0.78
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.89	0.81	3.44	0.75	3.63	0.80	3.58	0.79
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.89	0.81	3.32	0.71	3.69	0.79	3.51	0.79
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	4.09	0.65	3.91	0.72	3.87	0.80	3.95	0.71
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	4.21	0.65	3.91	0.70	4.19	0.75	4.02	0.70
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.15	0.65	3.87	0.68	4.19	0.75	3.98	0.69
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	4.06	0.63	3.79	0.63	4.13	0.80	3.90	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.81	0.74	3.69	0.66	4.00	0.81	3.75	0.70
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.83	0.84	3.42	0.80	3.94	0.77	3.58	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.49</b>	<b>3.63</b>	<b>0.47</b>	<b>3.92</b>	<b>0.55</b>	<b>3.75</b>	<b>0.51</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.95</b>	<b>0.41</b>	<b>3.81</b>	<b>0.39</b>	<b>3.96</b>	<b>0.42</b>	<b>3.87</b>	<b>0.40</b>

จากตารางที่ 4.6 ผู้ป่วยที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77 - 4.40$ ) จำนวน 9 รายการคือ

1. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา
  2. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน
  3. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล
  4. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน
  5. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
  6. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับกรให้บริการ
  7. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม
  8. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง
  9. ระเบียบในการรับบริการมีความยุ่งยาก และมีขั้นตอนมากเกินไป
- นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าความสอดคล้องกับผู้ป่วยที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81 - 4.21$ ) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ
5. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ
6. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้าอันยิ้มแย้ม เป็นกันเอง
7. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน

8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ

9. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี

10. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่จบสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้ป่วยที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58 - 3.91$ ) จำนวน 6 รายการ  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้  
บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามอาชีพ

รายการ	อาชีพ										รวม	
	นักเรียน / นักศึกษา		รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		อื่นๆ			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>												
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.31	1.01	3.35	0.92	3.47	0.82	3.58	0.36	3.22	1.24	3.42	0.97
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.87	0.80	4.00	0.55	3.88	0.64	3.94	0.66	3.96	0.70	3.94	0.64
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	3.81	0.98	4.11	0.73	4.00	0.92	4.00	0.92	3.70	1.10	3.97	0.90
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมี ขั้นตอนมากเกินไป	4.13	0.71	4.09	0.66	4.12	0.76	4.17	0.67	4.09	0.66	4.12	0.68
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับกา รให้บริการ	4.25	0.68	3.98	0.85	4.21	0.77	3.98	0.97	3.74	1.01	4.02	0.88
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.31	0.70	4.00	0.78	4.26	0.75	4.23	0.69	4.30	0.70	4.19	0.73
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.38	0.71	4.09	0.72	4.29	0.79	4.32	0.67	4.52	0.66	4.28	0.72
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้ มาตรฐาน	4.44	0.81	4.07	0.74	4.32	0.76	4.38	0.65	4.39	0.72	4.29	0.73
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.81	0.75	3.74	0.68	3.94	0.81	3.91	0.74	3.78	0.79	3.84	0.74
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษายัง ต่อเนื่อง	3.81	0.83	3.72	0.68	3.68	0.72	3.83	0.71	3.96	0.70	3.79	0.71
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.59</b>	<b>3.91</b>	<b>0.50</b>	<b>4.01</b>	<b>0.54</b>	<b>4.03</b>	<b>0.50</b>	<b>3.78</b>	<b>0.44</b>	<b>3.98</b>	<b>0.51</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>												
11. เจ้าหน้าที่ที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวก ของผู้รับบริการ	3.63	0.88	3.48	0.69	3.71	0.87	3.74	0.78	3.96	0.99	3.66	0.81
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.63	0.71	3.48	0.72	3.44	0.74	3.66	0.83	4.04	0.82	3.60	0.78
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.56	0.72	3.39	0.68	3.53	0.78	3.58	0.84	4.09	0.82	3.98	0.79
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.56	0.72	3.30	0.75	3.44	0.66	3.47	0.82	4.13	0.79	3.51	0.79
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน วิชาชีพ	4.06	0.68	3.85	0.72	4.18	0.75	3.73	0.66	4.17	0.69	3.95	0.71
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็น อย่างดี	4.13	0.61	3.91	0.75	4.24	0.65	3.87	0.65	4.17	0.77	4.02	0.70
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.00	0.63	3.87	0.77	4.15	0.70	3.87	0.59	4.17	0.71	3.98	0.69
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความ ต้องการ	4.00	0.63	3.78	0.69	4.03	0.71	3.77	0.57	4.13	0.69	3.90	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.81	0.54	3.70	0.75	3.76	0.69	3.70	0.63	3.91	0.84	3.75	0.70
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.75	0.57	3.48	0.86	3.47	0.74	3.57	0.86	3.87	0.96	3.98	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.49</b>	<b>3.62</b>	<b>0.53</b>	<b>3.79</b>	<b>0.45</b>	<b>3.70</b>	<b>0.47</b>	<b>4.02</b>	<b>0.55</b>	<b>3.75</b>	<b>0.51</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.91</b>	<b>0.46</b>	<b>3.76</b>	<b>0.39</b>	<b>3.90</b>	<b>0.42</b>	<b>3.86</b>	<b>0.37</b>	<b>3.99</b>	<b>0.43</b>	<b>3.87</b>	<b>0.40</b>

จากตารางที่ 4.7 ผู้ป่วยที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81 - 4.44$ ) จำนวน 9 รายการคือ

1. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน
2. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา
3. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล
4. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ
5. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน
6. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
7. ระเบียบในการรับบริการมีความยุ่งยาก และมีขั้นตอนมากเกินไป
8. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม
9. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า มีค่าความสอดคล้องกับผู้รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว ยกเว้นรายการ ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ )

ผู้ป่วยที่มีอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) จำนวน 1 รายการ คือ โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56 - 4.13$ ) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

5. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ
6. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้าอันยิ้มแย้ม เป็นกันเอง
7. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ
9. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี
10. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประกอบอาชีพอื่นๆ และธุรกิจส่วนตัว ยกเว้นรายการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ )

ผู้ป่วยที่รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70 - 3.91$ ) จำนวน 5 รายการ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ป่วยที่เป็นพนักงานบริษัท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53 - 4.24$ ) จำนวน 7 รายการ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง



**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>										
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.26	1.17	3.31	0.94	3.47	0.91	3.63	0.85	3.42	0.97
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.97	0.67	3.88	0.69	3.94	0.63	3.98	0.59	3.94	0.64
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	3.92	0.91	3.88	0.92	4.08	0.96	4.02	0.85	3.97	0.90
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป	4.08	0.67	4.04	0.70	4.28	0.65	4.12	0.69	4.12	0.68
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับกรให้บริการ	3.92	0.96	3.96	0.78	4.39	0.72	3.88	0.97	4.02	0.88
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.29	0.69	4.00	0.81	4.44	0.55	4.12	0.75	4.19	0.73
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.37	0.75	4.16	0.80	4.53	0.56	4.16	0.68	4.28	0.72
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน	4.39	0.75	4.04	0.81	4.53	0.56	4.29	0.67	4.29	0.73
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.82	0.80	3.63	0.72	4.06	0.67	3.92	0.73	3.84	0.74
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.82	0.76	3.63	0.69	3.94	0.50	3.82	0.78	3.79	0.71
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.53</b>	<b>3.85</b>	<b>0.52</b>	<b>4.16</b>	<b>0.38</b>	<b>3.99</b>	<b>0.52</b>	<b>3.98</b>	<b>0.51</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.84	0.75	3.43	0.73	3.67	0.92	3.73	0.83	3.66	0.81
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.74	0.68	3.49	0.79	3.75	0.80	3.51	0.82	3.60	0.78
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.84	0.75	3.39	0.75	3.75	0.90	3.45	0.70	3.58	0.79
14. เจ้าหน้าที่ที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.79	0.74	3.39	0.81	3.58	0.84	3.37	0.72	3.51	0.79
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	3.97	0.63	3.92	0.75	4.28	0.70	3.73	0.67	3.95	0.71
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	4.03	0.67	3.98	0.75	4.25	0.69	3.88	0.66	4.02	0.70
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.95	0.61	3.96	0.76	4.17	0.69	3.88	0.66	3.98	0.69
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	3.92	0.58	3.82	0.66	4.08	0.73	3.82	0.67	3.90	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.74	0.68	3.67	0.80	3.97	0.65	3.67	0.62	3.75	0.70
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.71	0.80	3.55	0.86	3.61	0.87	3.49	0.82	2.58	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.49</b>	<b>3.65</b>	<b>0.54</b>	<b>3.91</b>	<b>0.46</b>	<b>3.65</b>	<b>0.48</b>	<b>3.75</b>	<b>0.51</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.91</b>	<b>0.43</b>	<b>3.75</b>	<b>0.41</b>	<b>4.03</b>	<b>0.31</b>	<b>3.82</b>	<b>0.41</b>	<b>3.87</b>	<b>0.40</b>

จากตารางที่ 4.8 ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82 - 4.39$ ) จำนวน 9 รายการ คือ

1. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน
2. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา
3. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล
4. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน
5. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
6. ระเบียบในการรับบริการมีความยุ่งยาก และมีขั้นตอนมากเกินไป
7. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการให้บริการ
8. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม
9. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าความสอดคล้องกับผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และ 30,000 บาท ขึ้นไป ยกเว้นรายการ ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ )

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา
2. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71 - 4.03$ ) จำนวน 10 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี

2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ
5. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ
6. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม เป็นกันเอง
7. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ
9. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี
10. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ

เมื่อพิจารณาตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาท ขึ้นไป ยกเว้นรายการ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน และ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45, 3.37$  และ  $3.49$  ตามลำดับ)

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55 - 3.98$ ) จำนวน 10 รายการ  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
 เลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์  
 ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
 เลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะเพศ

รายการ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.44	0.83	3.42	1.01	0.84
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.38	0.53	3.92	0.69	0.55
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	4.07	0.92	3.92	0.89	0.57
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากซับซ้อนและมีขั้นตอนมากเกินไป	4.17	0.72	4.10	0.67	0.32
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ	4.04	0.91	4.01	0.88	0.84
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.19	0.72	4.19	0.74	0.93
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.31	0.74	4.27	0.71	0.71
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน	4.26	0.75	4.31	0.72	0.70
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.74	0.70	3.89	0.76	0.21
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษอย่างต่อเนื่อง	3.98	0.49	3.98	0.51	0.20
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.49</b>	<b>3.98</b>	<b>0.51</b>	<b>0.98</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.65	0.87	3.66	0.79	0.92
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.56	0.81	3.63	0.77	0.58
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.52	0.81	3.61	0.78	0.49
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.43	0.81	3.55	0.78	0.34

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะเพศ (ต่อ)

รายการ	เพศ				t
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	3.81	0.72	4.02	0.70	0.09
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างดี	3.83	0.69	4.10	0.69	0.02
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.83	0.72	4.04	0.67	0.07
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	3.78	0.66	3.95	0.66	0.11
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	3.63	0.70	3.81	0.69	0.13
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.48	0.84	3.63	0.83	0.29
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.54</b>	<b>3.79</b>	<b>0.48</b>	<b>0.94</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.82</b>	<b>0.39</b>	<b>0.89</b>	<b>0.41</b>	<b>0.27</b>

\*  $P \geq 0.05$        $df = \infty$        $t = \pm 1.960$

\*\*  $P \geq 0.01$        $df = \infty$        $t = \pm 2.576$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ป่วยเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20 – 30 ปี		31 – 40 ปี		40 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>									
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	2.25	0.95	3.39	0.97	3.38	0.89	3.52	0.99	2.28
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.50	0.57	3.87	0.62	3.85	0.51	4.05	0.71	1.87
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	4.25	0.50	3.76	0.88	4.13	0.76	3.96	0.99	0.06
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป	3.75	0.50	4.16	0.63	4.06	0.70	4.16	0.70	1.26
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการให้บริการ	4.25	0.50	4.03	0.85	4.11	0.84	3.95	0.94	0.39
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.25	0.50	4.21	0.62	4.04	0.80	4.27	0.75	0.93
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	3.75	0.50	4.47	0.64	4.06	0.76	4.35	0.70	3.43*
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยคุณภาพได้มาตรฐาน	4.00	0.81	4.47	0.64	4.06	0.81	4.35	0.68	2.77*
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.00	1.15	3.87	0.77	3.79	0.72	3.86	0.73	0.16
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.75	0.95	3.74	0.68	3.72	0.68	3.86	0.75	0.43
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.35</b>	<b>3.99</b>	<b>0.45</b>	<b>3.92</b>	<b>0.54</b>	<b>4.03</b>	<b>0.52</b>	<b>0.70</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.50	0.57	3.61	0.71	3.60	0.74	3.72	0.91	0.36
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.50	0.57	3.58	0.75	3.36	0.67	3.76	0.83	2.69*
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.25	0.50	3.63	0.71	3.21	0.65	3.78	0.84	5.91**
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.50	0.57	3.61	0.67	3.15	0.62	3.67	0.87	4.97**
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	3.75	0.50	4.08	0.67	3.96	0.77	3.90	0.70	0.62

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20 – 30 ปี		31 – 40 ปี		40 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	4.25	0.50	4.21	0.62	3.98	0.76	3.94	0.70	1.49
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.25	0.50	4.11	0.64	3.91	0.77	3.94	0.66	0.84
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	4.25	0.50	3.95	0.61	3.85	0.75	3.88	0.65	0.53
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.75	0.50	3.82	0.69	3.68	0.75	3.76	0.69	0.26
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.75	0.50	3.76	0.82	3.36	0.81	3.61	0.85	1.79
รวม	3.77	0.17	3.83	0.46	3.60	0.49	3.79	0.54	1.84
รวมทั้งหมด	3.77	0.23	3.91	0.36	3.76	0.40	3.91	0.42	1.63

\*  $P \geq 0.05$   $df_1 = 3$   $df_2 = \infty$   $F = 2.60$

\*\*  $P \geq 0.01$   $df_1 = 3$   $df_2 = \infty$   $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา
  2. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสไมล์ยิ้มแย้มเป็นกันเอง
  2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน
- และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอนอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ผู้ป่วยที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีอายุ 20-30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน ผู้ป่วยที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีอายุ 20-30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ ผู้ป่วยที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
4. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสไมล์ยิ้มแย้มเป็นกันเอง ผู้ป่วยที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีอายุ 20-30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามชัดเจน ผู้ป่วยที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีอายุ 20-30 ปี และ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	สถานภาพสมรส						F
	โสด		สมรส		หม้าย / หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>							
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.41	0.93	3.41	0.98	3.72	0.95	1.85
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.85	0.62	3.96	0.68	4.11	0.47	1.18
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	3.79	0.87	4.03	0.89	4.28	1.01	1.29
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป	4.03	0.68	4.13	0.70	4.39	0.60	1.68
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ	3.89	0.81	4.11	0.89	4.00	1.08	0.78
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.08	0.69	4.27	0.76	4.17	0.78	0.80
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.18	0.74	4.38	0.69	4.22	0.80	1.12
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน	4.21	0.75	4.37	0.71	4.17	0.78	0.72
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.74	0.75	3.96	0.73	3.67	0.68	1.49
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาย่างต่อเนื่อง	3.66	0.70	3.89	0.74	3.78	0.64	1.31
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.50</b>	<b>4.05</b>	<b>0.51</b>	<b>4.05</b>	<b>0.45</b>	<b>1.45</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>							
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.57	0.76	3.71	0.87	3.67	0.76	0.33
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.52	0.76	3.64	0.78	3.61	0.91	0.54
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.51	0.78	3.66	0.79	3.44	0.85	0.62
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถาม ได้ชัดเจน	3.43	0.76	3.61	0.81	3.28	0.75	1.28
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	4.08	0.71	3.88	0.70	3.94	0.80	1.15
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	4.20	0.65	3.88	0.68	4.11	0.83	2.67
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.11	0.68	3.89	0.66	3.89	0.83	1.67
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	4.02	0.61	3.82	0.66	3.78	0.80	1.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.92	0.66	3.68	0.70	3.56	0.78	1.99
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.67	0.87	3.56	0.79	3.39	0.97	0.59
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.48</b>	<b>3.73</b>	<b>0.51</b>	<b>3.66</b>	<b>0.60</b>	<b>0.46</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.84</b>	<b>0.41</b>	<b>3.89</b>	<b>0.41</b>	<b>3.85</b>	<b>0.44</b>	<b>0.16</b>

\*  $P \geq 0.05$        $df_1 = 2$        $df_2 = \infty$        $F = 3.00$

\*\*  $P \geq 0.01$        $df_1 = 2$        $df_2 = \infty$        $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>							
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.04	1.23	3.58	0.80	3.50	0.89	5.22**
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.94	0.73	3.94	0.64	4.00	0.36	0.07
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	3.77	1.08	4.05	0.84	4.06	0.68	0.32
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป	4.13	0.71	4.10	0.70	4.25	0.44	1.66
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการให้บริการ	3.89	0.89	4.08	0.88	3.94	0.92	0.81
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.34	0.76	4.14	0.71	4.13	0.80	1.32
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.40	0.74	4.27	0.71	4.06	0.68	1.44
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน	4.38	0.84	4.28	0.68	4.06	0.68	1.15
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.81	0.79	3.84	0.73	3.94	0.68	0.17
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาย่างต่อเนื่อง	3.81	0.79	3.74	0.68	4.06	0.68	1.40
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.91</b>	<b>4.00</b>	<b>0.51</b>	<b>4.00</b>	<b>0.46</b>	<b>0.16</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.83	0.84	3.58	0.80	3.69	0.79	1.57
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.87	0.82	3.44	0.72	3.94	0.77	7.03**
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสไมล์น้ำยิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.89	0.81	3.44	0.75	3.63	0.80	5.66**
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.89	0.81	3.32	0.71	3.69	0.79	3.99*
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	4.09	0.65	3.91	0.72	3.87	0.80	1.11
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	4.21	0.65	3.91	0.70	4.19	0.75	3.69*
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.15	0.65	3.87	0.68	4.19	0.75	3.55*
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	4.06	0.63	3.79	0.63	4.13	0.80	3.96*
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.81	0.74	3.69	0.66	4.00	0.81	1.61
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.83	0.84	3.42	0.80	3.94	0.77	5.79**
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.49</b>	<b>3.63</b>	<b>0.47</b>	<b>3.92</b>	<b>0.55</b>	<b>8.39**</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.95</b>	<b>0.41</b>	<b>3.81</b>	<b>0.39</b>	<b>3.96</b>	<b>0.42</b>	<b>2.35</b>

\*  $P \geq 0.05$      $df_1 = 2$                        $df_2 = \infty$                        $F = 3.00$

\*\*  $P \geq 0.01$      $df_1 = 2$                        $df_2 = \infty$                        $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 ราย คือ ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 ราย คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ
2. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เป็นอย่างดี
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ ผู้ป่วยที่จบการศึกษาด้านปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่จบปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ ผู้ป่วยที่จบปริญญาตรี มีความคิดเห็น แตกต่างกับผู้ป่วยที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่จบสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสื่อน้ำยิ้มแย้มเป็นกันเอง ผู้ป่วยที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น แตกต่างกับผู้ป่วยที่จบปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน ผู้ป่วยที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น แตกต่างกับผู้ป่วยที่จบปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ผู้ป่วยที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่จบปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่จบปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ผู้ป่วยที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่จบปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
8. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ ผู้ป่วยที่จบปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่จบสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 4.13** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการ แผนกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามอาชีพ

รายการ	อาชีพ										F
	นักเรียน / นักศึกษา		รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>											
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.31	1.01	3.35	0.92	3.47	0.82	3.58	0.36	3.22	1.24	0.75
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.87	0.80	4.00	0.55	3.88	0.64	3.94	0.66	3.96	0.70	0.20
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	3.81	0.98	4.11	0.73	4.00	0.92	4.00	0.92	3.70	1.10	0.10
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมี ขั้นตอนมากเกินไป	4.13	0.71	4.09	0.66	4.12	0.76	4.17	0.67	4.09	0.66	0.93
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับกร ให้บริการ	4.25	0.68	3.98	0.85	4.21	0.77	3.98	0.97	3.74	1.01	1.27
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.31	0.70	4.00	0.78	4.26	0.75	4.23	0.69	4.30	0.70	1.13
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.38	0.71	4.09	0.72	4.29	0.79	4.32	0.67	4.52	0.66	1.60
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้ มาตรฐาน	4.44	0.81	4.07	0.74	4.32	0.76	4.38	0.65	4.39	0.72	1.58
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.81	0.75	3.74	0.68	3.94	0.81	3.91	0.74	3.78	0.79	0.50
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาย่าง ต่อเนื่อง	3.81	0.83	3.72	0.68	3.68	0.72	3.83	0.71	3.96	0.70	0.72
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.59</b>	<b>3.91</b>	<b>0.50</b>	<b>4.01</b>	<b>0.54</b>	<b>4.03</b>	<b>0.50</b>	<b>3.78</b>	<b>0.44</b>	<b>0.40</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>											
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของ ผู้รับบริการ	3.63	0.88	3.48	0.69	3.71	0.87	3.74	0.78	3.96	0.99	0.83
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.63	0.71	3.48	0.72	3.44	0.74	3.66	0.83	4.04	0.82	1.93
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.56	0.72	3.39	0.68	3.53	0.78	3.58	0.84	4.09	0.82	2.75*
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.56	0.72	3.30	0.75	3.44	0.66	3.47	0.82	4.13	0.79	4.25**
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	4.06	0.68	3.85	0.72	4.18	0.75	3.73	0.66	4.17	0.69	2.25
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็น อย่างดี	4.13	0.61	3.91	0.75	4.24	0.65	3.87	0.65	4.17	0.77	2.08
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.00	0.63	3.87	0.77	4.15	0.70	3.87	0.59	4.17	0.71	1.61
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	4.00	0.63	3.78	0.69	4.03	0.71	3.77	0.57	4.13	0.69	1.96
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.81	0.54	3.70	0.75	3.76	0.69	3.70	0.63	3.91	0.84	0.48
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.75	0.57	3.48	0.86	3.47	0.74	3.57	0.86	3.87	0.96	1.17
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.49</b>	<b>3.62</b>	<b>0.53</b>	<b>3.79</b>	<b>0.45</b>	<b>3.70</b>	<b>0.47</b>	<b>4.02</b>	<b>0.55</b>	<b>2.72*</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.91</b>	<b>0.46</b>	<b>3.76</b>	<b>0.39</b>	<b>3.90</b>	<b>0.42</b>	<b>3.86</b>	<b>0.37</b>	<b>3.99</b>	<b>0.43</b>	<b>1.37</b>

\*  $P \geq 0.05$        $df_1 = 4$        $df_2 = \infty$        $F = 2.37$

\*\*  $P \geq 0.01$        $df_1 = 4$        $df_2 = \infty$        $F = 3.30$

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายบำบัด ของผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถาม ได้ชัดเจน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ป่วย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง ผู้ป่วยที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่ เป็นพนักงานบริษัท และประกอบธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถาม ได้ชัดเจน ผู้ป่วยที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท และประกอบธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ป่วยที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 4.14** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>									
1. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ	3.26	1.17	3.31	0.94	3.47	0.91	3.63	0.85	1.37
2. โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.97	0.67	3.88	0.69	3.94	0.63	3.98	0.59	0.24
3. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน	3.92	0.91	3.88	0.92	4.08	0.96	4.02	0.85	0.89
4. ระเบียบในการรอรับบริการมีความยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป	4.08	0.67	4.04	0.70	4.28	0.65	4.12	0.69	0.43
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ	3.92	0.96	3.96	0.78	4.39	0.72	3.88	0.97	2.80*
6. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.29	0.69	4.00	0.81	4.44	0.55	4.12	0.75	2.99*
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา	4.37	0.75	4.16	0.80	4.53	0.56	4.16	0.68	2.52
8. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน	4.39	0.75	4.04	0.81	4.53	0.56	4.29	0.67	3.58
9. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.82	0.80	3.63	0.72	4.06	0.67	3.92	0.73	2.53
10. มีการติดตามผลการรักษาและให้การรักษาย่างต่อเนื่อง	3.82	0.76	3.63	0.69	3.94	0.50	3.82	0.78	1.38
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.53</b>	<b>3.85</b>	<b>0.52</b>	<b>4.16</b>	<b>0.38</b>	<b>3.99</b>	<b>0.52</b>	<b>2.69*</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
11. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	3.84	0.75	3.43	0.73	3.67	0.92	3.73	0.83	2.10
12. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านร้องขอ	3.74	0.68	3.49	0.79	3.75	0.80	3.51	0.82	1.36
13. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.84	0.75	3.39	0.75	3.75	0.90	3.45	0.70	3.47*
14. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน	3.79	0.74	3.39	0.81	3.58	0.84	3.37	0.72	2.68*
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ	3.97	0.63	3.92	0.75	4.28	0.70	3.73	0.67	4.26**
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี	4.03	0.67	3.98	0.75	4.25	0.69	3.88	0.66	2.03
17. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.95	0.61	3.96	0.76	4.17	0.69	3.88	0.66	1.27
18. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ	3.92	0.58	3.82	0.66	4.08	0.73	3.82	0.67	1.44
19. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.74	0.68	3.67	0.80	3.97	0.65	3.67	0.62	1.61
20. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ	3.71	0.80	3.55	0.86	3.61	0.87	3.49	0.82	0.52
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.49</b>	<b>3.65</b>	<b>0.54</b>	<b>3.91</b>	<b>0.46</b>	<b>3.65</b>	<b>0.48</b>	<b>2.89*</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.91</b>	<b>0.43</b>	<b>3.75</b>	<b>0.41</b>	<b>4.03</b>	<b>0.31</b>	<b>3.82</b>	<b>0.41</b>	<b>3.88**</b>

\*  $P \geq 0.05$        $df_1 = 3$                        $df_2 = \infty$                        $F = 2.60$

\*\*  $P \geq 0.01$        $df_1 = 3$                        $df_2 = \infty$                        $F = 3.78$



จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ
  2. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง
  2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. สถานที่มีขนาดกว้างขวางเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ที่ระดับความมี

นัย สำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ 30,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. เจ้าหน้าที่ที่ต้อนรับด้วยสื่อน้ำยืมเข็มเป็นกันเอง ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ 30,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ป่วยที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ป่วยที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มียาได้ 10,000-20,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลศิริราชของ  
ผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ		รวม	$\chi^2$
	ชาย	หญิง		
<b>1) เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช</b>				3.70
1. อยู่ใกล้บ้าน	5 5.65	13 12.35	<b>18</b>	
2. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	23 21.35	45 46.65	<b>68</b>	
3. เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาล	17 14.44	29 31.56	<b>46</b>	
4. อุปกรณ์/เครื่องมือ	8 9.42	22 20.58	<b>30</b>	
5. ค่ารักษาไม่แพง	1 3.14	9 6.86	<b>10</b>	
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>118</b>	<b>172</b>	
<b>2) ท่านมารับบริการรักษาประเภทใด</b>				0.96
1. แผนกกายภาพบำบัด	31 32.97	74 72.0	<b>105</b>	
2. แผนกกิจกรรมบำบัด	8 6.59	13 1.41	<b>21</b>	
3. แผนกอรรถบำบัด	5 5.6	13 12.35	<b>18</b>	
4. แผนกธาราบำบัด	5 4.40	9 9.60	<b>14</b>	
5. แผนกกายอุปกรณ์	5 4.40	9 9.60	<b>14</b>	
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>118</b>	<b>172</b>	

\*  $P \geq 0.05$

df = 4

$\chi^2 = 9.49$

\*\*  $P \geq 0.01$

df = 4

$\chi^2 = 13.28$

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	เพศ		รวม	$\chi^2$
	ชาย	หญิง		
3) จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนกกายภาพบำบัด				
1. ครั้งแรก	22 21.66	47 47.34	69	0.12
2. 2-4 ครั้ง	13 21.24	45 26.76	39	
3. มากกว่า 4 ครั้ง	19 20.09	45 43.91	64	
รวม	54	118	172	
4) ท่านคิดที่จะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่				
1. กลับมาอีก	47 4.90	96 9.10	143	0.94
2. ไม่แน่ใจ	5 6.91	17 15.9	22	
3. อื่น ๆ ระบุ	2 2.20	5 4.80	7	
รวม	54	118	172	
5) ท่านเคยแนะนำแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชให้ผู้อื่นได้รู้จักหรือไม่				
1. เคยแนะนำ	47 4.90	96 9.10	143	0.94
2. ไม่เคยแนะนำ	5 6.91	17 15.9	22	
3. ไม่แน่ใจ	2 2.20	5 4.80	7	
รวม	54	118	172	

\*  $P \geq 0.05$        $df = 2$        $\chi^2 = 5.99$

\*\*  $P \geq 0.01$        $df = 2$        $\chi^2 = 9.21$

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	เพศ		รวม	$\chi^2$
	ชาย	หญิง		
6) ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร				
1. ครอบครั้ว	15 17.90	42 39.10	57	1.03
2. เพื่อน	23 21.35	45 46.65	68	
3. สื่อโฆษณาต่าง ๆ	8 7.53	16 16.46	24	
4. อื่น ๆ ระบุ	8 7.22	15 15.78	23	
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>118</b>	<b>172</b>	
7) ท่านได้รับสิทธิประโยชน์การรักษาข้อใด				
1. จ่ายเงินเอง	9 11.93	29 26.07	38	4.77
2. เบิกค่าใช้จ่ายจากส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24 24.80	55 54.20	79	
3. เบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันชีวิต	11 7.53	13 16.46	24	
4. เบิกค่าใช้จ่ายจากประกันสังคม	10 9.73	21 21.27	31	
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>118</b>	<b>172</b>	

\*P  $\geq$  0.05                      df = 3                       $\chi^2 = 7.81$

\*\* P  $\geq$  0.01                      df = 3                       $\chi^2 = 11.34$

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตาม เพศ (ต่อ)

รายการ	เพศ		รวม	$\chi^2$
	ชาย	หญิง		
8) สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่				
1. มี	46 48.35	108 105.65	154	1.59
2. ไม่มี	8 5.65	10 12.35	18	
รวม	54	118	172	
9) ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่				
1. ไม่เคย	50 48.98	106 107.02	156	0.34
2. เคย โปรดระบุ	4 5.02	12 10.98	16	
รวม	54	118	172	
10) ท่านคิดว่าค่ารักษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชในครั้งต่อไปหรือไม่				
1. มี	44 43.64	95 95.36	139	0.02
2. ไม่มี	10 10.36	23 22.64	33	
รวม	54	118	172	

\* $P \geq 0.05$        $df_1 = 1$        $\chi^2 = 3.84$

\*\*  $P \geq 0.01$        $df_1 = 1$        $\chi^2 = 6.63$

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีเพศต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วยจำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ				รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป		
<b>1) เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช</b>						
1. อยู่ใกล้บ้าน	- 0.42	3 3.98	5 4.92	10 8.69	<b>18</b>	14.08
2. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	- 1.58	18 15.02	24 18.58	26 32.81	<b>68</b>	
3. เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาล	3 1.07	8 10.16	9 12.57	26 22.20	<b>46</b>	
4. อุปกรณ์/เครื่องมือ	1 0.70	7 6.63	7 8.20	15 14.48	<b>30</b>	
5. ค่ารักษาไม่แพง	- 0.23	2 2.21	2 2.73	6 4.83	<b>10</b>	
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>83</b>	<b>172</b>	
<b>2) ท่านมารับบริการรักษาประเภทใด</b>						
1. แผนกกายภาพบำบัด	1 2.44	23 23.20	30 28.69	51 50.67	<b>105</b>	10.11
2. แผนกกิจกรรมบำบัด	1 0.49	3 4.64	6 5.74	11 10.13	<b>21</b>	
3. แผนกอรรถบำบัด	1 0.42	5 3.98	4 4.92	8 8.69	<b>18</b>	
4. แผนกธาราบำบัด	- 0.33	2 3.09	6 3.82	6 6.75	<b>14</b>	
5. แผนกกายอุปกรณ์	1 0.33	5 3.09	1 3.82	7 6.75	<b>14</b>	
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>83</b>	<b>172</b>	

\*P  $\geq$  0.05                      df<sub>1</sub> = 1                       $\chi^2 = 3.84$

\*\* P  $\geq$  0.01                      df<sub>1</sub> = 1                       $\chi^2 = 6.63$

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	อายุ				รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป		
<b>3) จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนกกายภาพบำบัด</b>						4.27
1. ครั้งแรก	2 1.60	16 15.24	21 18.85	30 33.30	18	
2. 2-4 ครั้ง	2 0.91	8 8.62	11 10.66	18 18.82	39	
3. มากกว่า 4 ครั้ง	- 1.49	14 14.14	15 17.49	35 30.88	64	
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>83</b>	<b>172</b>	
<b>4) ที่คิดที่จะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่</b>						3.02
1. กลับมาอีก	3 3.33	29 31.59	41 39.08	70 69.01	143	
2. ไม่แน่ใจ	1 0.51	7 4.86	5 6.01	9 10.62	22	
3. ไม่กลับมา	- 0.16	2 1.55	1 1.91	4 3.38	7	
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>83</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$                        $df_1 = 1$                        $\chi^2 = 3.84$

\*\*  $P \geq 0.01$                        $df_1 = 1$                        $\chi^2 = 6.63$



ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	อายุ				รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป		
5) ท่านเคยแนะนำแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชให้ผู้อื่นได้รู้จักหรือไม่						
1.เคยแนะนำ	1 1.77	17 16.79	18 20.77	40 36.67	76	7.51
2. ไม่เคยแนะนำ	3 1.91	21 18.12	24 22.41	34 39.57	82	
3. ไม่แน่ใจ	- 0.33	- 3.09	5 3.82	9 6.75	14	
รวม	4	38	47	83	172	

\* $P \geq 0.05$

$df_1 = 1$

$\chi^2 = 3.84$

\*\*  $P \geq 0.01$

$df_1 = 1$

$\chi^2 = 6.63$

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	อายุ				รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป		
<b>6) ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร</b>						17.55*
1. ครอบครัว	1 1.33	11 12.59	16 15.58	29 27.51	57	
2. เพื่อน	- 1.58	19 15.02	19 18.58	30 32.81	68	
3. สื่อโฆษณาต่าง ๆ	- 0.56	5 5.30	8 6.56	11 11.58	24	
4. อื่น ๆ ระบุ	3 0.53	3 5.08	4 6.28	13 11.10	23	
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>83</b>	<b>172</b>	
<b>7) ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด</b>						18.31*
1. จ่ายเงินเอง	1 0.88	8 8.40	13 10.38	16 18.34	38	
2. เบิกค่าใช้จ่ายจากส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2 1.84	15 17.45	19 21.59	43 38.12	79	
3. เบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันชีวิต	1 0.56	17 5.30	18 6.56	40 11.58	24	
4. เบิกค่าใช้จ่ายจากประกันสังคม	- 0.72	11 6.85	8 8.47	12 14.96	31	
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>83</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$                        $df = 9$                        $\chi^2 = 16.92$

\*\*  $P \geq 0.01$                        $df = 9$                        $\chi^2 = 21.70$

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	อายุ				รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป		
8) สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล						
1. มี	4 3.58	35 34.02	43 42.08	72 74.31	154	1.62
2. ไม่มี	- 0.42	3 3.98	4 4.92	11 8.69	18	
รวม	4	38	47	83	172	
9) ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่						
1. ไม่เคย	4 3.63	32 34.47	42 42.63	78 75.28	156	3.46
2. เคย โปรดระบุ	- 0.37	6 3.53	5 4.37	5 7.72	16	
รวม	4	38	47	83	172	
10) ท่านคิดว่าค่ารักษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชในครั้งต่อไปหรือไม่						
1. มี	4 3.233	29 30.71	40 37.98	66 67.08	139	2.09
2. ไม่มี	- 0.77	9 7.29	7 9.01	17 15.92	33	
รวม	4	38	47	83	172	

\* $P \geq 0.05$        $df=9$        $\chi^2=16.92$

\*\*  $P \geq 0.01$        $df=9$        $\chi^2=21.70$

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีอายุต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร
  2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	สถานภาพสมรส			รวม	$\chi^2$
	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง		
<b>1) เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช</b>					
1. อยู่ใกล้บ้าน	8 6.38	8 9.42	2 2.20	<b>18</b>	16.75*
2. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	26 24.11	36 36.58	6 8.30	<b>68</b>	
3. เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาล	12 16.31	27 24.07	2 5.62	<b>46</b>	
4. อุปกรณ์/เครื่องมือ	14 10.64	13 15.70	3 3.66	<b>30</b>	
5. ค่ารักษาไม่แพง	1 3.55	6 5.23	3 1.22	<b>10</b>	
<b>รวม</b>	<b>61</b>	<b>90</b>	<b>21</b>	<b>172</b>	
<b>2) ท่านมารับบริการรักษาประเภทใด</b>					
1. แผนกกายภาพบำบัด	45 37.24	50 54.91	10 12.82	<b>105</b>	21.11**
2. แผนกกิจกรรมบำบัด	5 7.45	12 10.99	4 2.56	<b>21</b>	
3. แผนกอรรถบำบัด	3 6.38	13 9.42	2 2.20	<b>18</b>	
4. แผนกธาราบำบัด	2 4.97	7 7.33	5 1.71	<b>14</b>	
5. แผนกกายอุปกรณ์	6 4.97	8 7.33	- 1.71	<b>14</b>	
<b>รวม</b>	<b>61</b>	<b>90</b>	<b>21</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$

df= 8

$\chi^2 = 15.51$

\*\*  $P \geq 0.01$

df= 8

$\chi^2 = 21.10$

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	สถานภาพสมรส			รวม	$\chi^2$
	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง		
3) จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนกกายภาพบำบัด					
1. ครั้งแรก	32 24.47	32 36.10	5 8.42	69	10.41*
2. 2-4 ครั้ง	13 13.83	19 20.41	7 4.76	39	
3. มากกว่า 4 ครั้ง	16 22.70	39 33.49	9 7.81	64	
รวม	61	90	21	172	
4) ท่านคิดที่จะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่					
1. กลับมาอีก	53 50.72	72 74.83	18 17.46	143	4.73
2. ไม่แน่ใจ	7 7.80	12 11.51	3 2.69	22	
3. ไม่กลับมา	1 2.48	6 3.66	- 0.85	7	
รวม	61	90	21	172	
5) ท่านเคยแนะนำแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชให้ผู้อื่นได้รู้จักหรือไม่					
1. เคยแนะนำ	24 26.95	43 39.77	9 9.28	76	4.19
2. ไม่เคยแนะนำ	34 29.08	38 42.91	10 10.01	82	
3. ไม่แน่ใจ	3 4.97	9 7.33	2 1.71	14	
รวม	61	90	21	172	

\* $P \geq 0.05$

df= 4

$\chi^2 = 9.49$

\*\* $P \geq 0.01$

df= 4

$\chi^2 = 13.28$

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	สถานภาพสมรส			รวม	$\chi^2$
	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง		
<b>6) ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร</b>					
1. ครอบครัว	22 20.22	30 29.83	5 6.96	<b>57</b>	13.44*
2. เพื่อน	23 24.11	33 35.58	12 8.30	<b>68</b>	
3. สื่อโฆษณาต่าง ๆ	7 8.51	15 12.56	2 2.93	<b>24</b>	
4. อื่น ๆ ระบุ	9 8.16	12 12.03	2 2.81	<b>23</b>	
<b>รวม</b>	<b>61</b>	<b>90</b>	<b>21</b>	<b>172</b>	
<b>7) ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใดบ้าง</b>					
1. จ่ายเงินเอง	12 13.48	21 19.88	5 4.64	<b>38</b>	21.66**
2. เบิกค่าใช้จ่ายจากส่วนราชการ	27 28.02	42 41.33	10 9.65	<b>79</b>	
3. เบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันชีวิต	6 8.51	13 12.56	5 2.93	<b>24</b>	
4. เบิกค่าใช้จ่ายจากประกันสังคม	16 10.99	14 16.22	1 3.78	<b>31</b>	
<b>รวม</b>	<b>61</b>	<b>90</b>	<b>21</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$

df= 6

$\chi^2 = 12.59$

\*\*  $P \geq 0.01$

df= 6

$\chi^2 = 16.81$

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	สถานภาพสมรส			รวม	$\chi^2$
	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง		
8) สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล					
1. มี	53 54.62	82 80.58	19 18.80	154	2.83
2. ไม่มี	8 6.38	8 9.42	2 2.20	18	
รวม	61	90	21	172	
9) ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่					
1. ไม่เคย	54 55.33	82 81.63	20 19.05	156	0.97
2. เคย โปรดระบุ	7 5.67	8 8.37	1 1.95	16	
รวม	61	90	21	172	
10) ท่านคิดว่าค่ารักษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชในครั้งต่อไปหรือไม่					
1. มี	54 49.30	66 72.73	19 16.97	139	8.13*
2. ไม่มี	7 11.70	24 17.27	2 4.03	33	
รวม	61	90	21	172	

\* $P \geq 0.05$        $df = 2$        $\chi^2 = 5.99$

\*\*  $P \geq 0.01$        $df = 2$        $\chi^2 = 9.21$



จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมารับบริการรักษาประเภทใด
2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช
2. จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนกกายภาพบำบัด
3. ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร
4. ท่านคิดว่าค่ารักษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชในครั้ง

ต่อไปหรือไม่

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา			รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
<b>1) เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช</b>	9	8	1	<b>18</b>	41.21**
1. อยู่ใกล้บ้าน	4.92	11.41	1.67		
2. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	6	55	7	<b>68</b>	
	18.58	43.09	6.33		
3. เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาล	14	31	1	<b>46</b>	
	12.57	29.15	4.28		
4. อุปกรณ์/เครื่องมือ	10	14	6	<b>30</b>	
	8.20	19.01	2.79		
5. ค่ารักษาไม่แพง	8	1	1	<b>10</b>	
	2.73	1.10	0.93		
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>109</b>	<b>16</b>	<b>172</b>	
<b>2) ท่านมารับบริการรักษาประเภทใด</b>					7.88
1. แผนกกายภาพบำบัด	29	67	9	<b>105</b>	
	28.69	66.54	9.77		
2. แผนกกิจกรรมบำบัด	8	10	3	<b>21</b>	
	5.74	13.31	1.95		
3. แผนกอรรถบำบัด	3	14	1	<b>18</b>	
	4.92	11.41	1.67		
4. แผนกธาราบำบัด	3	8	3	<b>14</b>	
	3.82	8.57	1.30		
5. แผนกกายอุปกรณ์	4	10	-	<b>14</b>	
	3.82	8.87	1.30		
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>109</b>	<b>16</b>	<b>172</b>	

\*P  $\geq$  0.05

df= 8

$\chi^2$ = 15.51

\*\* P  $\geq$  0.01

df= 8

$\chi^2$ = 20.10

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ระดับการศึกษา			รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
3) จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนกกายภาพบำบัด					
1. ครั้งแรก	2 18.85	42 43.73	5 6.42	69	6.53
2. 2-4 ครั้ง	5 10.66	28 24.72	6 3.63	39	
3. มากกว่า 4 ครั้ง	20 17.49	39 40.56	5 5.95	64	
รวม	47	109	16	172	
4) ท่านคิดที่จะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่					
1. กลับมาอีก	38 39.08	91 90.62	14 13.30	143	1.02
2. ไม่แน่ใจ	7 6.01	13 13.94	2 2.05	22	
3. ไม่กลับมา	2 1.91	5 4.44	- 0.65	7	
รวม	47	109	16	172	
5) ท่านเคยแนะนำแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชให้ผู้อื่นได้รู้จักหรือไม่					
1. เคยแนะนำ	19 20.77	49 48.16	8 7.07	76	7.64
2. ไม่เคยแนะนำ	28 22.41	48 51.97	6 7.63	82	
3. ไม่แน่ใจ	- 3.82	12 8.87	2 1.30	14	
รวม	47	109	16	172	

\*P  $\geq$  0.05

df= 4

$\chi^2= 9.49$

\*\* P  $\geq$  0.01

df= 4

$\chi^2= 13.28$

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ระดับการศึกษา			รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี		
<b>6) ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของ โรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร</b>					
1. ครอบครัว	12 15.58	41 36.12	4 5.30	57	11.59
2. เพื่อน	19 18.58	42 43.09	7 6.33	68	
3. สื่อโฆษณาต่าง ๆ	4 6.56	16 15.21	4 2.23	24	
4. อื่น ๆ ระบุ	12 6.28	10 14.58	1 2.14	23	
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>109</b>	<b>16</b>	<b>172</b>	
<b>7) ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อ ใดบ้าง</b>					
1. จ่ายเงินเอง	8 10.38	24 24.08	6 3.53	38	42.55**
2. เบิกค่าใช้จ่ายจากส่วนราชการ	32 21.59	39 50.06	8 7.35	79	
3. เบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันชีวิต	3 6.56	19 15.21	2 2.23	24	
4. เบิกค่าใช้จ่ายจากประกันสังคม	4 8.47	27 19.65	- 2.88	31	
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>109</b>	<b>16</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$

df= 6

$\chi^2= 12.59$

\*\* $P \geq 0.01$

df= 6

$\chi^2= 16.81$

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ระดับการศึกษา			รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
8) ลิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล					
1. มี	39 42.08	103 97.59	12 14.33	154	8.63*
2. ไม่มี	8 4.92	6 11.41	4 1.67	18	
รวม	47	109	16	172	
9) ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่					
1. ไม่เคย	46 42.63	96 98.86	14 14.51	156	3.95
2. เคย โปรดระบุ	1 4.37	13 10.14	2 1.49	16	
รวม	47	109	16	172	
10) ท่านคิดว่าค่ารักษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล ศิริราชในครั้งต่อไปหรือไม่					
1. มี	32 37.98	92 88.09	15 12.93	139	7.54*
2. ไม่มี	15 9.01	17 20.91	1 3.09	33	
รวม	47	109	16	172	

\* $P \geq 0.05$

df = 2

$\chi^2 = 5.99$

\*\*  $P \geq 0.01$

df = 2

$\chi^2 = 9.21$

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช
2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่

2. ท่านคิดว่าค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชในครั้งต่อไปหรือไม่

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามอาชีพ

รายการ	อาชีพ					รวม	$\chi^2$
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ		
<b>1) เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่ โรงพยาบาลศิริราช</b>							
1. อยู่ใกล้บ้าน	2 1.67	2 4.81	3 3.56	5 5.55	6 2.41	<b>18</b>	51.50**
2. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	4 6.33	23 18.19	14 13.44	26 20.95	1 9.09	<b>68</b>	
3. เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่ โรงพยาบาล	6 4.28	10 12.30	11 9.09	11 14.17	8 6.15	<b>46</b>	
4. อุปกรณ์/เครื่องมือ	3 2.79	9 8.02	6 5.93	10 9.24	2 4.01	<b>30</b>	
5. ค่ารักษาไม่แพง	1 0.93	2 2.67	- 1.98	1 3.08	6 1.34	<b>10</b>	
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>172</b>	
<b>2) ท่านมารับบริการรักษา ประเภทใด</b>							
1. แผนกกายภาพบำบัด	8 9.77	26 28.08	21 20.76	34 32.35	16 14.04	<b>105</b>	20.83
2. แผนกกิจกรรมบำบัด	3 1.9	5 5.62	3 4.15	6 5.55	4 2.81	<b>21</b>	
3. แผนกจอร์นบำบัด	1 1.67	8 4.81	3 3.56	5 5.55	1 2.41	<b>18</b>	
4. แผนกธาราบำบัด	- 1.30	3 3.74	2 2.77	7 4.31	2 1.87	<b>14</b>	
5. แผนกกายอุปกรณ์	4 1.30	4 3.74	5 2.77	1 4.31	- 1.87	<b>14</b>	
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$

df= 16

$\chi^2 = 26.30$

\*\*  $P \geq 0.01$

df= 16

$\chi^2 = 32.00$

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	อาชีพ					รวม	$\chi^2$
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ		
3) จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่ แผนกกายภาพบำบัด							
1. ครั้งแรก	10 6.42	17 18.45	21 21.26	6 9.23	6 9.23	69	10.64
2. 2-4 ครั้ง	2 3.63	15 10.43	7 7.71	11 12.02	4 5.22	39	
3. มากกว่า 4 ครั้ง	4 5.95	14 17.12	12 12.65	21 19.72	13 8.56	64	
รวม	16	46	34	53	23	172	
4) ท่านคิดที่จะกลับมารักษาที่ โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่							
1. กลับมาอีก	13 13.30	41 38.24	26 28.27	43 44.06	20 19.12	143	5.82
2. ไม่แน่ใจ	3 2.05	4 5.88	5 4.35	7 6.78	3 2.94	22	
3. ไม่กลับมา	- 0.65	1 1.87	3 1.38	3 2.16	- 0.94	7	
รวม	16	46	34	53	23	172	
5) ท่านเคยแนะนำแผนกกายภาพ บำบัดของโรงพยาบาลศิริราช ให้ผู้อื่นได้รู้จักหรือไม่							
1. เคยแนะนำ	2 7.07	21 20.33	15 15.02	26 23.42	12 10.16	76	14.77
2. ไม่เคยแนะนำ	14 7.63	20 21.93	16 16.21	21 25.27	11 10.96	82	
3. ไม่แน่ใจ	- 1.30	5 3.74	3 2.77	6 4.31	- 1.87	14	
รวม	16	46	34	53	23	172	

\* $P \geq 0.05$                        $df = 8$                        $\chi^2 = 15.51$

\*\*  $P \geq 0.01$                        $df = 8$                        $\chi^2 = 20.10$



ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	อาชีพ					รวม	$\chi^2$
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ		
<b>6) ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร</b>							
1. ครอบครัว	4 5.30	16 15.24	11 11.27	19 17.62	7 7.62	57	16.84
2. เพื่อน	6 6.33	18 18.19	14 13.44	24 20.95	6 9.09	68	
3. สื่อโฆษณาต่างๆ	1 2.23	4 6.42	8 4.74	6 7.40	5 3.21	24	
4. อื่น ๆ ระบุ	5 2.14	8 6.15	1 4.55	4 7.09	5 30.8	23	
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>172</b>	
<b>7) ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใดบ้าง</b>							
1. จ่ายเงินเอง	2 3.53	7 10.16	4 7.51	22 11.71	3 5.08	38	119.38**
2. เบิกค่าใช้จ่ายจากรัฐราชการ	9 7.35	31 21.13	7 15.61	12 24.34	20 10.56	79	
3. เบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันชีวิต	3 2.23	3 6.42	4 4.74	14 7.40	- 3.21	24	
4. เบิกค่าใช้จ่ายจากประกันสังคม	2 2.88	5 8.29	19 6.13	5 9.55	- 4.15	31	
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$

df= 12

$\chi^2 = 21.00$

\*\*  $P \geq 0.01$

df= 12

$\chi^2 = 26.20$

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	อาชีพ					รวม	$\chi^2$
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ		
8) สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล							
1. มี	14 14.33	45 41.19	32 30.44	46 47.45	17 20.59	154	10.62*
2. ไม่มี	2 1.67	1 4.81	2 3.56	7 5.55	6 2.41	18	
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>172</b>	
9) ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการของโรงพยาบาล สิริราชหรือไม่							
1. ไม่เคย	15 14.51	40 41.72	28 30.84	51 48.07	22 20.86	156	6.34
2. เคย โปรดระบุ	1 1.49	6 4.28	6 3.16	2 4.93	1 2.14	16	
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>172</b>	
10. ท่านคิดว่าค่ารักษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล สิริราชในครั้งต่อไปหรือไม่							
1. มี	14 12.93	40 37.17	28 27.48	41 42.83	16 18.59	139	3.92
2. ไม่มี	2 3.07	6 8.83	6 6.52	12 10.17	7 4.41	33	
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>172</b>	

\*P  $\geq$  0.05                      df= 4                       $\chi^2= 9.49$

\*\* P  $\geq$  0.01                      df= 4                       $\chi^2= 13.28$

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช
2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,000บาท ขึ้นไป		
<b>1) เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่ โรงพยาบาลศิริราช</b>						
1. อยู่ใกล้บ้าน	9 3.98	6 5.13	1 3.77	2 5.13	<b>18</b>	29.54**
2. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	5 15.02	23 19.37	17 14.23	23 19.37	<b>68</b>	
3. เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาล	13 10.16	11 13.10	11 9.63	11 13.10	<b>46</b>	
4. อุปกรณ์/เครื่องมือ	6 6.63	7 8.55	6 6.28	11 8.55	<b>30</b>	
5. ค่ารักษาไม่แพง	5 2.21	2 2.85	1 2.09	2 2.85	<b>10</b>	
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>172</b>	
<b>2) ท่านมารับบริการรักษาประเภทใด</b>						
1. แผนกกายภาพบำบัด	25 23.20	26 29.91	22 21.98	32 29.91	<b>105</b>	12.69
2. แผนกกิจกรรมบำบัด	7 4.64	6 5.98	2 4.40	6 5.98	<b>21</b>	
3. แผนกออรรถบำบัด	2 3.98	8 5.13	5 3.77	3 5.13	<b>18</b>	
4. แผนกธาราบำบัด	- 3.09	6 3.99	3 2.93	5 3.99	<b>14</b>	
5. แผนกกายอุปกรณ์	4 3.09	3 3.99	4 2.93	3 3.99	<b>14</b>	
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$

df = 12

$\chi^2 = 21.0$

\*\*  $P \geq 0.01$

df = 12

$\chi^2 = 26.20$

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,000บาท ขึ้นไป		
<b>3) จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนก กายภาพบำบัด</b>						
1. ครั้งแรก	20 15.24	16 19.66	14 14.44	19 19.66	<b>69</b>	4.67
2. 2-4 ครั้ง	5 8.62	14 11.11	9 8.16	11 11.11	<b>39</b>	
3. มากกว่า 4 ครั้ง	13 14.14	19 18.23	13 13.40	19 18.23	<b>64</b>	
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>172</b>	
<b>4) ท่านคิดที่จะกลับมารักษาที่ โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่</b>						
1. กลับมาอีก	31 31.59	42 40.74	27 29.93	43 40.74	<b>143</b>	6.06
2. ไม่แน่ใจ	7 4.86	5 6.27	6 4.60	4 6.27	<b>22</b>	
3. ไม่กลับมา	- 1.55	2 1.99	3 1.47	2 1.99	<b>7</b>	
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>172</b>	
<b>5) ท่านเคยแนะนำแผนกกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลศิริราชให้ผู้อื่นได้รู้จักหรือไม่</b>						
1. เคยแนะนำ	10 16.79	26 21.65	18 15.91	22 21.65	<b>76</b>	11.58
2. ไม่เคยแนะนำ	26 18.12	20 23.36	16 7.16	20 23.36	<b>82</b>	
3. ไม่แน่ใจ	2 3.09	3 3.99	2 2.93	7 3.99	<b>14</b>	
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$                        $df = 6$                        $\chi^2 = 12.59$

\*\*  $P \geq 0.01$                        $df = 6$                        $\chi^2 = 16.81$

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,000บาท ขึ้นไป		
<b>6) ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของ โรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร</b>						
1. ครั้งแรก	10 12.59	17 16.24	12 11.93	18 16.24	57	17.37*
2. เพื่อน	14 15.02	17 19.37	16 14.23	21 19.37	68	
3. สื่อโฆษณาต่าง ๆ	3 5.30	7 6.84	8 5.02	6 6.84	24	
4. อื่น ๆ ระบุ	11 5.08	8 6.55	- 4.81	4 6.55	23	
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>172</b>	
<b>7) ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการ รักษาข้อใดบ้าง</b>						
1. จ่ายเงินเอง	6 8.40	5 10.83	9 7.95	18 10.83	38	53.75**
2. เบิกค่าใช้จ่ายจากส่วนราชการ	25 17.45	26 22.51	12 16.53	15 22.51	79	
3. เบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันชีวิต	3 5.30	5 6.84	4 5.02	12 6.84	24	
4. เบิกค่าใช้จ่ายจากประกันสังคม	4 6.85	13 8.83	44 6.49	4 8.83	31	
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>172</b>	

\* $P \geq 0.05$

df= 9

$\chi^2 = 16.92$

\*\*  $P \geq 0.01$

df= 9

$\chi^2 = 21.70$

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	$\chi^2$
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,000บาท ขึ้นไป		
8) สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของ โรงพยาบาล						
1. มี	32 34.02	45 43.87	33 32.23	44 43.87	154	1.61
2. ไม่มี	6 3.98	4 5.13	3 3.77	5 5.13	18	
รวม	38	49	36	49	172	
9) ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการ ของโรงพยาบาลศิริราช						
1. ไม่เคย	37 34.47	42 44.44	31 32.65	46 44.44	156	4.93
2. เคย โปรตรระบุ	1 3.53	7 4.56	5 3.35	3 4.56	16	
รวม	38	49	36	49	172	
10) ท่านคิดว่าค่ารักษามีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการของ โรงพยาบาลศิริราชในครั้งต่อไป หรือไม่						
1. มี	31 30.71	40 39.60	28 29.09	40 39.60	139	0.27
2. ไม่มี	7 7.29	9 9.40	8 6.91	9 9.40	33	
รวม	38	49	36	49	172	

\*P  $\geq$  0.05

df = 3

$\chi^2 = 7.81$

\*\* P  $\geq$  0.01

df = 3

$\chi^2 = 11.34$

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช
2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี