

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ปกครองที่พาบุตรหลานมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 420 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.5 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 48.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 85.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.9 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 41.2 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 38.6 ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามคือ มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 46.2 ความถี่ในการใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามคือ 2-5 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ 43.6 สาเหตุที่เลือกใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ร้อยละ 84.8 โรงพยาบาลที่เคยใช้บริการรักษาก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากที่สุดคือ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ร้อยละ 33.1 สาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามคือ แพทย์เฉพาะทาง ร้อยละ 69.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

องค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านลักษณะภายนอก (ค่าเฉลี่ย

3.99) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ด้านความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.89) และความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือกิจกรรมรียาพ และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และอภัยสัจ ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำ ถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้ สัญญาไว้อย่าง แน่นนอน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา มีแพทย์ และ พยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือเครื่องมือและ อุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา เครื่องมือ และอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือการแต่งกาย และบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา การแต่งกายและบุคลิกภาพของ พยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการ พยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วย นอกที่มารับบริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียด อัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช

ด้านความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือ ความไม่ สะดวกของสถานที่จอดรถ ร้อยละ 49.8 รองลงมา ท่าเลที่ตั้งไม่สะดวก ร้อยละ 21.4 และความล่าช้า ในการเข้ามาใช้บริการ ร้อยละ 9.3

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย ร้อยละ 26.2 รองลงมา ไม่มีการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล ร้อยละ 12.9 และไม่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 10.7

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีการสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา ร้อยละ 14.3 รองลงมาการซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษา ทำประวัติผู้ป่วยไม่ละเอียด ร้อยละ 12.9 และไม่มีเจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอนการรักษา ร้อยละ 12.4

ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความไม่เอาใจใส่ ไม่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ร้อยละ 9.8 รองลงมา การพูดจาที่ไม่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 6.4 พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายไม่เรียบร้อย ร้อยละ 5.5

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือความไม่ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ ร้อยละ 9.3 รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางไม่ดี ร้อยละ 5.7 และความไม่น่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม ร้อยละ 5.5

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือการบริการไม่ดีไม่สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ ร้อยละ 9.8 รองลงมา ไม่มีความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ ร้อยละ 5.5 และไม่สามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้ ร้อยละ 4.0

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือพยาบาลมีการไม่เอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด ร้อยละ 14.0 รองลงมา ไม่มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา ร้อยละ 13.8 พยาบาลและเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและการปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษไม่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความต้องการของผู้ป่วยเท่ากัน ร้อยละ 9.8

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีไม่ครบถ้วน ร้อยละ 15.5 รองลงมา อาคารสถานที่ไม่มีความปลอดภัย ร้อยละ 9.5 และการให้บริการมีความเสี่ยง ร้อยละ 5.7

ด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือแผนกกุมารเวช ไม่มีความสะอาดระบบถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี ร้อยละ 29.5 รองลงมา การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชไม่มีความสวยงาม ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 14.0 และแผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ทันสมัยและสวยงาม ร้อยละ 9.5

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือไม่มีการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ ร้อยละ 28.6 รองลงมา ไม่มีการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน ร้อยละ 18.3 และ ไม่มีบริการน้ำดื่มที่สะอาด ร้อยละ 17.1

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่มาใช้บริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม และอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ด้านความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) และความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ด้านความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับ ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และคุณภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา การพุดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือกิริยามารยาท และคุณภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา การพุดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนรายได้ต่อเดือนที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.64) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.55) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.59) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และการบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความ พึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมาย จากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

รองลงมา มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา การให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.23)และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ด้านลักษณะภายนอก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.10) รายได้ต่อ

เดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.02) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.20, 4.24, 4.10) รองลงมา การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.18, 4.18, 4.04) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.08, 4.05, 3.94)

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.60)

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46,4.51,4.53 และ 4.43) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.34,4.49,4.41 และ 4.30) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.24,4.43, 4.40 และ 4.30)

ด้านความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ และมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามระหว่าง 3-5ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) และความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วย

ซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.55, 4.43, 4.56 และ 4.41) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50, 4.38, 4.53 และ 4.38) และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.36, 4.46 และ 4.34)

ด้านความสุภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ

กิจกรรมรยาท และความสุขภาพของแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาการพุดจาที่สุภาพเรียบรื้อยของแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบรื้อย (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิจกรรมรยาท และความสุขภาพของแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา การพุดจาที่สุภาพเรียบรื้อยของแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และอธยาศัย ความเป็นมิตร ของแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามระหว่าง 3-5ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิจกรรมรยาท และความสุขภาพของแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา การพุดจาที่สุภาพเรียบรื้อยของแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือกิจกรรมรยาท และความสุขภาพของแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา การพุดจาที่สุภาพเรียบรื้อยของแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบรื้อย (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ น้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ระหว่าง 1-3 ปี มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี

ในปัจจุยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง(ค่าเฉลี่ย 4.54) และแพทย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย

4.56) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงานเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามระหว่าง 3-5ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.60) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน(ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.51) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามระหว่าง 3-5ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.35) และความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีแพทย์และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ระหว่าง 3-5ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.21) และเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามา ระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามา ระหว่าง 3-5ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความ ปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ การให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเครื่องมือและ อุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาเครื่องมือ และอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ด้านลักษณะภายนอก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วย นอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.90) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.03) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมาร เวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่ง กายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพ ของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการ พยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามา ระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ การแต่งกายและ บุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของ พยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.24) และแผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รวมระหว่าง 3-5ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการแต่งกายและ บุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของ พยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.31) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการ พยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รวมมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการแต่งกายและ บุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของ พยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการ พยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รวม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมาร เวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รวมน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การ เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วย นอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียด อัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รวมระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจดจำรายละเอียด ของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาการเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รวมระหว่าง 3-5ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความ ต้องการของผู้รับบริการ และ การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.0) รองลงมาการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการ ทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รวมมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความ ต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้

บริการเป็นประจำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน อายุ 1 เดือน-1 ปี อายุ 1-3 ปี อายุ 3-6 ปี 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.49, 4.50, 4.49 และ 4.53) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.38, 4.37, 4.43 และ 4.37) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27, 4.31, 4.31 และ 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.52) รองลงมา ด้านความสุภาพ และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.22) และความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ด้านความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ และการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการเปิด โอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบ

คำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการ ทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ และการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำ ในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถาม ของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการทารก แรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย

4.47) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ด้านความสุภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือกิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี(ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือกิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่ แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ อายุ 1 เดือน – 1 ปี อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ 12 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน อายุ 1 – 3 ปี และ อายุ 6-12 ปี

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.57) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.56) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และและแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการรักษาปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ในระหว่างการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.61) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.37) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ในระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.57) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาบริการ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย

4.51) รองลงมาความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.34) และการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.06) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) 6-12 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.94) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาการแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา การแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.31) และเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 4.33) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการให้บริการปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และการให้บริการปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และการให้บริการปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านลักษณะภายนอก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.19)

และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช และการตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน อายุ 1 เดือน – 1 ปี อายุ 1 – 3 ปี อายุ 3-6 ปี และ 12 ปีขึ้นไป(ค่าเฉลี่ย 3.83) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ 6-12 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการ ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา การ

เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการ ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการ ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม สามารถอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับลำดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความสะดวก หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค ในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือ มีการนัดหมายล่วงหน้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ได้แก่ เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.)

และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรตนพร บุรีประเสริฐ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง : กรณีศึกษา ผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดภายในโรงพยาบาล

ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือ คำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ความละเอียดและความชัดเจน

ด้านความสามารถ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการ ได้เป็นอย่างดี จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์

ด้านความสุภาพ การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า รอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือกิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม

ด้านความน่าเชื่อถือ ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ ขององค์กรที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการเอง จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช ร.พ.ราม และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางของศูนย์ศรัพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรตนพร บุรีประเสริฐ (2550) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกได้แก่ บุคลิกของแพทย์ น่าเชื่อน่าวางใจ

ด้านความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอนและแม่นยำ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ การให้บริการโดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือความเต็มใจในการให้บริการและการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านความปลอดภัย หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใดๆ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด

ด้านลักษณะภายนอก หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์บุคลากรที่ให้บริการ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัย จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตลอดจนความต้องการต่างๆ ของลูกค้า จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรวิทย์ นันตา (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากที่สุดคือ มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป โดยมีความถี่ในการใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2-5 เดือนต่อครั้ง
2. สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากที่สุดคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ส่วนเรื่อง ราคาเหมาะสมกับการรักษา ไม่ใช่สาเหตุที่สำคัญในการเลือกใช้บริการ
3. โรงพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการรักษาก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมากที่สุดคือ โรงพยาบาลมหารชนครเชียงใหม่ รองลงมาคือ โรงพยาบาลแมคคอร์มิค และสาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการมากที่สุดคือ มีแพทย์เฉพาะทาง ส่วนเรื่อง การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ไม่ใช่สาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม
4. ด้านความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกของสถานที่จอดรถ ส่วนกลุ่มรายได้อื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย
6. ด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ การให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วย เมื่อจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ ส่วนรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ ส่วนกลุ่มรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

7. ด้านความสุภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคืออัยราชัย ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี

เมื่อจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องกิจกรรมรยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนกลุ่มรายได้ 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ30,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

8. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในระดับมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระหว่าง 1-3 ปี และมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนน้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ อายุ 1 เดือน – 1 ปี อายุ 3-6 ปี และ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน อายุ 1 – 3 ปี และ6-12 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก

9. ด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง

10. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด

11. ด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือความปลอดภัยของอาคารสถานที่ให้บริการ

12. ด้านลักษณะภายนอก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยใน

ระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือแผนกกุมารเวชมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี

13. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในระดับปานกลางคือ การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดลำดับแรกในแต่ละด้านมีดังนี้
 ด้านความสะดวก ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ
 ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย
 ด้านความสามารถ ได้แก่ ไม่มีการสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา

ด้านความสุภาพ ได้แก่ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความไม่เอาใจใส่ ไม่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ความไม่ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านความไว้วางใจ ได้แก่ การบริการไม่ดีไม่สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ
 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้แก่ พยาบาลมีการไม่เอาใจใส่ซักถามอาการอย่าง

ละเอียด

ด้านความปลอดภัย ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล
 มีไม่ครบถ้วน

ด้านลักษณะภายนอก ได้แก่ แผนกกุมารเวช ไม่มีความสะอาดระบบถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี

ความเข้าใจผู้รับบริการ ได้แก่ ไม่มีการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม 10 ลำดับสุดท้าย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.29	ด้านความสะอาด	1
การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	3.42	ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ	2
การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	3.63	ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ	3
การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตรา	3.65	ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ	4
แผนกภูมิอากาศมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศ	3.75	ด้านลักษณะภายนอก	5
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	3.76	ด้านการติดต่อสื่อสาร	6
การตกแต่งสถานที่ของแผนกภูมิอากาศสวยงาม	3.81	ด้านลักษณะภายนอก	7
มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	3.82	ด้านความสะอาด	8
ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ	3.85	ด้านความสะอาด	9
พยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด	3.87	ด้านการตอบสนอง	10

องค์ประกอบคุณภาพทั้ง 10 ด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย 10 อันดับ ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.29) การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.63) การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตรา (ค่าเฉลี่ย 3.65) แผนกภูมิอากาศมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.76) การตกแต่งสถานที่ของแผนกภูมิอากาศสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และพยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 69 แสดงจำนวนปัญหาปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม 10 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อย	จำนวน	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถ	209	ด้านความสะดวก	1
แผนกกุมารเวช ไม่มีความสะอาดระบบถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี	124	ด้านลักษณะภายนอก	2
ไม่มีการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	120	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	3
ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	110	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4
ทำเลที่ตั้งไม่สะดวก	90	ด้านความสะดวก	5
ไม่มีการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	77	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	9
ไม่มีบริการน้ำดื่มที่สะอาด	72	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	7
เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีไม่ครบถ้วน	65	ด้านความปลอดภัย	8
ไม่มีการสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา	60	ด้านความสามารถ	9
การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างล่าช้า	59	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	10
การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชไม่มีความสวยงาม ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	59	ด้านลักษณะภายนอก	10

ปัญหาองค์ประกอบคุณภาพทั้ง 10 ด้าน ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ 10 ลำดับแรก ได้แก่ ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถ จำนวน 209 คน แผนกกุมารเวช ไม่มีความสะอาดระบบถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี จำนวน 124 คน ไม่มีการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ จำนวน 120 คน ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย จำนวน 110 คน ทำเลที่ตั้งไม่สะดวก จำนวน 90 คน ไม่มีการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน จำนวน 77 คน ไม่มีบริการน้ำดื่มที่สะอาด จำนวน 72 คน เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีไม่ครบถ้วน จำนวน 65 คน ไม่มีการสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา จำนวน 60 คน การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างล่าช้า

และการตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชไม่มีความสวยงาม ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย เท่ากัน
จำนวน 59 คน

ตารางที่ 70 แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป
ด้านความสะดวก	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.39)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.27)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.18)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.37)	การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19)	การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15)	การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12)
ด้านความสามารถ	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.61) ร	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53)	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42)	ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
ด้านความสุภาพ	กิริยามารยาท และ ความสุภาพของ แพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55)	กิริยามารยาท และ ความสุภาพของ แพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44)	กิริยามารยาท และ ความสุภาพของ แพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45)	กิริยามารยาท และ ความสุภาพของ แพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38)
ด้านความน่าเชื่อถือ	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ. ราม (ค่าเฉลี่ย 4.65)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ. ราม (ค่าเฉลี่ย 4.56)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ. ราม (ค่าเฉลี่ย 4.60)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ. ราม และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตารางที่ 70 (ต่อ) แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป
ด้านความไว้วางใจ	การบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.35)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.34)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.29)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การแจ้งกรณีฉุกเฉินนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35)	พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)	พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)	การแจ้งกรณีฉุกเฉินนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)
ด้านความปลอดภัย	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.59)	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.39)	คือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.38)	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.24)
ด้านลักษณะภายนอก	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.33)	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.20)	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.24)	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.10)
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)	การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96)	การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.98)	การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 71 แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

คุณภาพการบริการ	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม			
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
ด้านความสะดวก	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.25)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.31)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.29)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.21)	การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20)	การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.41)	การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)
ด้านความสามารถ	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.55)	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.43)	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.56)	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.41)
ด้านความสุภาพ	กิริยามารยาท และ ความสุภาพของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)	กิริยามารยาท และ ความสุภาพของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52)	กิริยามารยาท และ ความสุภาพของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48)	กิริยามารยาท และ ความสุภาพของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)
ด้านความน่าเชื่อถือ	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.55)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.56)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.61)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.52)
ด้านความไว้วางใจ	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.24)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.44)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 71 (ต่อ) แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามระยะเวลา
ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

คุณภาพการบริการ	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม			
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว	มีแพทย์และ พยาบาลให้บริการ ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10)	มีแพทย์และ พยาบาลให้บริการ ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.34)	มีแพทย์และ พยาบาลให้บริการ ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.38)	พยาบาลและ เจ้าหน้าที่มีความเต็ม ใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)
ด้านความปลอดภัย	เครื่องมือและ อุปกรณ์การแพทย์ที่ ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความ ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.39)	เครื่องมือและ อุปกรณ์การแพทย์ที่ ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความ สะอาดและความ ปลอดภัย ปราศจาก เชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.18)	เครื่องมือและ อุปกรณ์การแพทย์ที่ ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความ สะอาดและความ ปลอดภัย ปราศจาก เชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.62)	เครื่องมือและ อุปกรณ์การแพทย์ที่ ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความ ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.24)
ด้านลักษณะภายนอก	การแต่งกายและ บุคลิกภาพของ แพทย์แผนกกุมาร เวช (ค่าเฉลี่ย 4.12)	การแต่งกายและ บุคลิกภาพของ แพทย์แผนกกุมาร เวช (ค่าเฉลี่ย 4.32)	การแต่งกายและ บุคลิกภาพของ แพทย์แผนกกุมาร เวช (ค่าเฉลี่ย 4.32)	การแต่งกายและ บุคลิกภาพของ แพทย์แผนกกุมาร เวช (ค่าเฉลี่ย 4.12)
ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ	การเข้าใจถึงความ ต้องการของ ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)	การจดจำรายละเอียด ของผู้ป่วยนอกที่มา ใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.06)	การเข้าใจถึงความ ต้องการของ ผู้รับบริการ และ การจดจำรายละเอียด ของผู้ป่วยนอกที่มา ใช้บริการเป็นประจำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.0)	การเข้าใจถึงความ ต้องการของ ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 72 แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

คุณภาพการบริการ	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ					
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน - 1 ปี	อายุ 1 - 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป
ด้านความสะดวก	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.31)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.26)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.34)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23)	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.29)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับ การพยาบาลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.21)	การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับ การพยาบาลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.17)	การให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.16)	การให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.13)	การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับ การพยาบาลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.20)	การสอบถามก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.23)
ด้านความสามารถ	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34)	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47)	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.46)	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39)	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54)	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ตารางที่ 72 (ต่อ) แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำนวนตามอายุของผู้ดูแลสถานที่นำมารับบริการ

คุณภาพการบริการ	อายุของผู้ดูแลสถานที่นำมารับบริการ					
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน - 1 ปี	อายุ 1 - 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป
ด้านความสุภาพ	กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)	กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42)	กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53)	กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)	กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27)	กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49)
ด้านความน่าเชื่อถือ	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.58)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.58)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.57)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.62)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.38)	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.58)
ด้านความไว้วางใจ	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.51)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.36)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.18)	ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การแจ้งกรณีฉุกเฉินนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.24)	มีแพทย์ และพยาบาล ให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.19)	พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)	พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)	มีแพทย์ และพยาบาล ให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.23)	มีแพทย์ และพยาบาล ให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 73 (ต่อ) แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำนวนตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

คุณภาพการบริการ	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ					
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน - 1 ปี	อายุ 1 - 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป
ด้านความปลอดภัย	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 4.34)	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 4.40)	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ(ค่าเฉลี่ย 4.41)	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 4.39)	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 4.36)	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 4.44)
ด้านลักษณะภายนอก	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.16)	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.14)	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.30)	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.26)	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.16)	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.23)
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	การจัดจรรยาบรรณละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.99)	การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)	การให้บริการที่เต็มที่ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.83)	การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)	การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)	การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา และอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในระดับมาก ในทุกปัจจัยคุณภาพบริการ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับลำดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย และปัญหาที่พบเป็นลำดับแรก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ด้านความสะดวก จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ความสะดวกของสถานที่จอดรถและปัญหาที่พบมากที่สุดคือความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถเช่นกัน ดังนั้น โรงพยาบาลเชียงใหม่รามาควรปรับปรุงด้านที่จอดรถเป็นอันดับแรก โดยปรับปรุงพื้นที่บริเวณวัดบึงเสาชิงปัจจุบันเป็นพื้นที่ว่าง ให้เป็นที่จอดรถและควรพิจารณาย้ายที่จอดรถของแพทย์ซึ่งปัจจุบันยังจอดที่บริเวณลานจอดรถของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จะได้เพิ่มพื้นที่จอดรถในโรงพยาบาลให้กับผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น และต้องอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาล ให้มีความปลอดภัย โดยประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการทราบว่าสามารถจอดรถได้ที่ใด พร้อมทั้งมีป้ายบอกอย่างชัดเจนว่าเป็นที่จอดรถของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา อีกทั้งมีรถบริการรับส่งจากที่จอดรถไปยังโรงพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้มาใช้บริการ อีกประเด็นควรปรับระบบชำระเงินและรับยาให้อยู่ในจุดเดียวกัน เพื่อเป็นการลดระยะเวลารอคอยทำให้อัตราหมุนเวียนในกลุ่มผู้ป่วยนอกเร็วขึ้น บริเวณที่จอดรถจะมีที่ว่างหมุนเวียนเร็วขึ้น

ด้านการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วยและปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย ดังนั้นแผนกกุมารเวชฯ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิของผู้ป่วยที่จะได้รับการให้บริการ โดยการเพิ่มระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถช่วยในการจัดระบบข้อมูลที่สามารถช่วยเตรียมใบรับรองแพทย์ ใบส่งตัวผู้ป่วยเพื่อรักษาต่อ และใบรายงานเบิกประกันบริษัท และมีการสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการตรวจรักษา และคำประกาศสิทธิผู้ป่วยผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น ผ่าน TV LCD แผ่นพับ โบชัวร์ ของโรงพยาบาล รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะข้อมูลจากพยาบาลและพนักงานช่วยการพยาบาล และการใช้ยาและเวชภัณฑ์หรือ กระบวนการรักษาพยาบาลการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาลอีกวิธีที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยทุกกลุ่มอายุได้เพิ่มขึ้นคือ ทางโรงพยาบาลฯ ควรจัดทำคู่มือในการปฏิบัติตนระหว่างการรักษา

โรคต่าง ๆ อย่างครอบคลุมทุกโรค เพื่อแจกให้กับผู้ปกครองได้นำกลับไปศึกษาเองที่บ้านเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจให้กับผู้ปกครองเพื่อใช้ในการดูแลบุตรหลานของตนเองได้อีกด้าน

ด้านความสามารถจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องการให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วย และปัญหาที่พบมากที่สุดคือไม่มีการสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา ดังนั้น แผนกกุมารเวชฯ ควรให้ความสำคัญในการให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วยและติดต่อในโรคที่เป็นแก่ผู้ปกครอง โดยมีพยาบาลอธิบายวิธีและขั้นตอนการรักษานอกจากนั้นควรมีการสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาโดยให้พยาบาลเป็นผู้ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเรียนปรึกษาแพทย์เป็นลำดับต่อไป นอกเหนือจากนี้ควรนำเสนอผลของการค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ให้กับที่ประชุมองค์กรแพทย์และจากผลการศึกษาที่พบว่าด้านเหตุผลที่ผู้ปกครองเลือกเข้ามาใช้บริการแผนกกุมารเวชฯ อันดับแรกคือมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางดังนั้นประเด็นสำคัญเมื่อผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นในตัวแพทย์ผู้เชี่ยวชาญแล้ว ความเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาลและพนักงาน ช่วยพยาบาลจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเพิ่มความพึงพอใจควบคู่กันไปด้วย ดังนั้นแผนกกุมารเวชฯ ต้องให้ความสำคัญรักษามาตรฐานในการรักษาพยาบาล เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการอบรมด้านวิชาการและการบริการแก่พยาบาลและพนักงานช่วยการพยาบาลอย่างต่อเนื่องและจัดทำเป็นประวัติการอบรมในแต่ละด้านทั้งทางคลินิกและงานบริการเป็นรายบุคคล

ด้านความสุภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในด้านอักษาศัย ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี และปัญหาที่พบมากที่สุดคือพยาบาลและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความไม่เอาใจใส่ไม่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ดังนั้นแผนกกุมารเวชฯ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของอักษาศัย ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรณรงค์จัดทำเป็นโครงการระยะสั้น 3 เดือนโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมครั้งนี้ เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการอย่างไรให้ประทับใจเพื่อเป็นการให้ความสำคัญและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการร่วมกัน นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานการให้บริการ และสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเช่นการดูแลผู้ป่วยเป็นรายบุคคล ตั้งแต่แรกรับจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ฯลฯ เพื่อสร้างความแตกต่างและได้เปรียบในการแข่งขันในปัจจุบัน เพื่อเป็นการมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นรูปธรรมและจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแผนกกุมารเวช และเมื่อผู้ปกครองที่นำบุตรหลานเข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจและนำกลับไปบอกต่อให้กับญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีปัจจัยอยู่ในเรื่องความซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน ที่ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ ความไม่ซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ เช่นกัน ดังนั้นแผนกกุมารเวชฯ ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ ให้มีความซื่อตรงในการปฏิบัติงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ป่วย เช่น การจัดระบบคิวเข้าพบแพทย์แบบใหม่ซึ่งมีความชัดเจนมากกว่าเดิม ระบบคิวนัดแพทย์ผ่าน call center ระบบคิวนัดหมายแพทย์เฉพาะทางล่วงหน้า ควรมีความชัดเจน และต้องมีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน

ด้านความไว้วางใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง และปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ การบริการไม่ดี ไม่สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ ดังนั้น แผนกกุมารเวชฯ ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง โดยมีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ทำหน้าที่ในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ทั้งก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการ และหลังการรับบริการ โดยให้แพทย์หรือพยาบาลเป็นผู้ทำหน้าที่ในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลโดยตรงจากแพทย์ผู้ทำการรักษา ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง และตรงตามที่ได้แจ้งไว้ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจและมีความพอใจมากขึ้นต่อไป

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องพยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด และปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือพยาบาลมีการไม่เอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า ดังนั้นแผนกกุมารเวชฯ ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการ โดยเพิ่มและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเป็นการลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน และจัดระบบในการอำนวยความสะดวกเข้าพบแพทย์โดยพนักงานช่วยการพยาบาลที่อยู่ช่วยแพทย์ในห้องตรวจวางแผนงานล่วงหน้าร่วมกับพยาบาลประจำแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชฯ จะลดระยะเวลาผู้ป่วยรอต่อไปในการรอคอยได้ ซึ่งจากเดิมระยะเวลาในการรอรับรักษาผู้รับบริการในกลุ่มผู้ป่วยที่ไม่ระบุแพทย์จะรอประมาณ 15- 20 นาที ส่วนผู้ป่วยที่ระบุแพทย์จะเป็นไปตามลำดับคิว ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ป่วยในแต่ละวัน ทางแผนกกุมารเวชฯ ควรนำระบบบริหารจัดการและทบทวนโดยใช้เครื่องมือ QCC เช่น Operating flow process chart หรือ Line balance เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ซึ่งหากขั้นตอนใดที่ทำให้เกิดการซ้ำซ้อนควรพิจารณาลดขั้นตอนนั้นลง จะทำให้การลดระยะเวลาการรอคอยได้

ด้านความปลอดภัยจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องความปลอดภัยของอาคารสถานที่ให้บริการและปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลไม่ครบ ซึ่งทางแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชได้มีระบบคุณภาพ ในเรื่องของความปลอดภัยของอาคารสถานที่ และความปลอดภัยพร้อมใช้และเพียงพอของเครื่องมืออยู่แล้ว ดังนั้นในการ ให้บริการ ทางแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช ต้องมีการทบทวนการปฏิบัติตามระบบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และมีการสำรวจความพร้อมใช้เชิงรุกรายวัน เป็นการบริหารจัดการภายในแผนกर्मด้วย

ด้านลักษณะภายนอกจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องแผนกกุมารเวชมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ แผนกกุมารเวชไม่มีความสะอาดระบบถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี ซึ่งทางแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช ระบบถ่ายเทอากาศเป็นระบบ central air เหมือนกับทุกแผนก ดังนั้น แผนกกุมารเวชฯ ควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาด มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี โดยมีการบริหารจัดการผู้ป่วยในบริเวณที่นั่งรอตรวจ ให้ได้รับความสะดวก เหมาะสมสอดคล้องมาตรฐานวิชาชีพ ควรจัดให้มีการนั่งแบบแยกกลุ่มในกลุ่มผู้ป่วยเด็กทั่วไปและกลุ่มเด็กที่มารับวัคซีน โดยนำกิจกรรมบันเทิง เช่นการเล่านิทาน การวาดภาพระบายสี ฯลฯ เพื่อให้เด็กได้รับความเพลิดเพลิน และในการก่อสร้างแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชใหม่ต้องจัดระบบให้ครอบคลุมเหมาะสมโดยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องวางแผนร่วมกัน

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ไม่มีการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน ดังนั้น แผนกกุมารเวชฯ ควรจัดหาหนังสือ วารสาร นิตยสาร บทความต่างๆ สำหรับให้บริการระหว่างนั่งรอรับบริการ และควรจัดหาหนังสือวารสารนิตยสารต่างๆ ให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ เช่นเอกสารหรือแผ่นพับ เกี่ยวกับโรคของเด็กและการรักษาดูแลเด็ก นิทานเกี่ยวกับเด็ก นอกจากนี้ควรมีการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และจัดทำคู่มือเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับการให้บริการแบบผู้ป่วยนอก รวมถึงการบริการน้ำดื่ม ควรแจกน้ำดื่มขวดเล็ก ๆ ให้กับญาติผู้ป่วยที่นำบุตรหลานมารับบริการในแผนกกุมารเวชฯ รวมถึงการบริการหลังเข้ามารับบริการ พยาบาลต้องโทรเยี่ยมอาการป่วยของผู้ป่วยหลังเข้ามารับบริการ 2-3 วัน ซึ่งปัจจุบันได้ดำเนินการแต่ยังไม่ครอบคลุมในกรณีที่ติดต่อไม่ได้ ควรส่ง SMS หรือ Email เพื่อเป็นการแสดงความห่วงใย ถือว่าเป็นจุดการสร้าง ความเข้าใจผู้รับบริการที่ต้นทุนต่ำสุด