

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 398 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นเพศชาย 199 คน และเพศหญิง 199 คน เลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ได้ผลดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน
- ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	199	50.00
หญิง	199	50.00
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน

#### ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-20 ปี	2	0.50
21-30 ปี	212	53.27
31-40 ปี	81	20.35
มากกว่า 40 ปี	103	25.88
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.27 รองลงมาได้แก่ มีช่วงอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.88 มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.35 และมีช่วงอายุ 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	242	60.80
สมรส	144	36.18
แยกกันอยู่/หย่า	12	3.02
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมาได้แก่ สมรส คิดเป็นร้อยละ 36.18 และแยกกันอยู่/หย่า คิดเป็นร้อยละ 3.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	44	11.06
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	5.03
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	64	16.08
อนุปริญญา/ปวส.	25	6.28
ปริญญาตรี	216	54.27
ปริญญาตรีขึ้นไป	29	7.29
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.27 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.08 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.06 ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.29 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.08 และ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 5.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานราชการ	119	29.90
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	13.82
พนักงานเอกชน	100	25.13
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	25	6.28
เกษตรกร	10	2.51
พนักงานมหาวิทยาลัย	76	19.10
ไม่ประกอบอาชีพ แต่ประกันตนเอง	13	3.27
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมาได้แก่ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25.13 พนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 19.10 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.82 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 6.28 ไม่ประกอบอาชีพ แต่ประกันตนเอง คิดเป็นร้อยละ 3.27 และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 2.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	141	35.43
10,000-20,000 บาท	149	37.44
20,001-30,000 บาท	88	22.11
30,001-40,000 บาท	14	3.52
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	6	1.51
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.44 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.43 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.11 รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.52 และมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดเชียงใหม่	308	77.39
จังหวัดอื่น ๆ	90	22.61
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>

\* หมายเหตุ จังหวัดอื่น ๆ คือ ลำปาง(15) พะเยา(12) แพร่(8) เชียงราย(12) อุตรดิตถ์(1) เพชรบูรณ์(1) ลำพูน(21) น่าน(7) แม่ฮ่องสอน(9) ตาก(1) กำแพงเพชร(1) กาฬสินธุ์(1) สุโขทัย(1)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 77.39 และจังหวัดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 22.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทำให้รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

แหล่งที่ทำให้รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการบริการงานประกันสังคม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แพทย์/พยาบาลแนะนำ	78	19.60
ญาติ พี่ น้อง/เพื่อน	69	17.34
เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแนะนำ	186	46.73
วารสารของโรงพยาบาล	38	9.55
จากผู้ที่เคยรับบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	198	49.75
อินเทอร์เน็ต	26	6.53
อื่นๆ ได้แก่ บริษัทที่ทำงานอยู่	21	5.28

\* หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 ราย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จากผู้ที่เคยรับบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 46.73 แพทย์/พยาบาลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 19.60 ญาติ พี่ น้อง/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 17.34 วารสารของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 9.55 อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 6.53 และอื่นๆ ได้แก่ บริษัทที่ทำงานอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามก่อนที่จะเข้ารับการรักษา จากงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เคย เข้ารับ การรักษาจากงาน ประกันสังคมโรงพยาบาลอื่นมาแล้วหรือไม่

การรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลอื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	114	28.64
ไม่เคย	284	71.36
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการรักษาจาก งานประกันสังคม โรงพยาบาลอื่นก่อนที่จะเข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคม โรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 71.36 และเคยเข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคม โรงพยาบาลอื่นก่อนที่จะเข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 28.64

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้  
บริการรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนคร

ความถี่ในการมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	326	81.91
เดือนละ 1-2 ครั้ง	48	12.06
เดือนละ 3-4 ครั้ง	17	4.27
มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง	7	1.76
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ  
รักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนคร คือ น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ  
81.91 รองลงมาได้แก่ เดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.06 เดือนละ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.27  
และมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการงาน  
ประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

เหตุผลที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	230	57.79
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	99	24.87
มีแพทย์เฉพาะทาง	143	35.93
รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว	6	1.51
แพทย์มีชื่อเสียง	43	10.80
คุณภาพการรักษาดี	85	21.36
บริษัทเป็นผู้เลือกให้	89	22.36
มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล	25	6.28
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	58	14.57
มีบริการครบวงจร	79	19.85
ญาติ/เพื่อนแนะนำมา	24	6.03
ค่ารักษาส่วนเกินไม่แพง	42	10.55
โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO	69	17.34
อื่นๆ ได้แก่ ทำงานที่นี่	3	0.75

\* หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 ราย

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่ใช้บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คือ อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 57.79 รองลงมาได้แก่ มีแพทย์เฉพาะทาง 35.93 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 24.87 บริษัทเป็นผู้เลือกให้ คิดเป็นร้อยละ 22.36 คุณภาพการรักษาดี คิดเป็นร้อยละ 21.36 มีบริการครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 19.85 โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO คิดเป็นร้อยละ 17.34 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 14.57 แพทย์มีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 10.80 ค่ารักษาส่วนเกินไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 10.55 มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 6.28 ญาติ/เพื่อนแนะนำมา คิดเป็นร้อยละ 6.03 รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 1.51 และอื่นๆ ได้แก่ ทำงานที่นี่ คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	0 (0.00)	18 (4.52)	96 (24.12)	180 (45.23)	104 (26.13)	3.93 (มาก)	0.82
ให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค	9 (2.26)	9 (2.26)	80 (20.10)	203 (51.01)	97 (24.37)	3.93 (มาก)	0.86
บริการด้านการพยาบาล	0 (0.00)	14 (3.52)	86 (21.61)	198 (49.75)	100 (25.13)	3.96 (มาก)	0.78
บริการด้านเอกซเรย์ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	2 (0.50)	5 (1.26)	89 (22.36)	215 (54.02)	87 (21.86)	3.95 (มาก)	0.73
ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ	0 (0.00)	4 (1.01)	72 (18.09)	210 (52.76)	112 (28.14)	4.08 (มาก)	0.71
บริการออกใบรับรองแพทย์	3 (0.75)	22 (5.53)	121 (30.40)	200 (50.25)	52 (13.07)	3.69 (มาก)	0.79
การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ	0 (0.00)	11 (2.76)	89 (22.36)	186 (46.73)	112 (28.14)	4.00 (มาก)	0.79

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	0 (0.00)	11 (2.76)	65 (16.33)	181 (45.48)	141 (35.43)	4.14 (มาก)	0.78
รวม						3.96 (มาก)	0.78

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการด้านการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.96) บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.95) บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.93) เท่ากัน และบริการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ทั้งมีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย)	4 (1.01)	15 (3.77)	71 (17.84)	209 (52.51)	99 (24.87)	3.96 (มาก)	0.82
รวม						3.96 (มาก)	0.82

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ทั้งมีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย) (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	0 (0.00)	18 (4.52)	84 (21.11)	216 (54.27)	80 (20.10)	3.90 (มาก)	0.76
ที่จอดรถสะดวก	10 (2.51)	99 (24.87)	79 (19.85)	136 (34.17)	74 (18.59)	3.41 (ปานกลาง)	1.13
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด ให้บริการ	0 (0.00)	24 (6.03)	92 (23.12)	217 (54.52)	65 (16.33)	3.81 (มาก)	0.78
สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ	0 (0.00)	15 (3.77)	101 (25.38)	189 (47.49)	93 (23.37)	3.90 (มาก)	0.79
รวม						3.76 (มาก)	0.86

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางและสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เท่ากัน ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	4 (1.01)	30 (7.54)	133 (33.42)	203 (51.01)	28 (7.04)	3.56 (มาก)	0.77
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	2 (0.50)	28 (7.04)	144 (36.18)	201 (50.50)	23 (5.78)	3.54 (มาก)	0.73
รวม						3.55 (มาก)	0.75

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการส่งเสริมการตลาดภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรทาง การแพทย์ ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากรทาง การแพทย์ (แพทย์)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
แพทย์มีความรู้ความ ชำนาญในการตรวจ รักษา	0 (0.00)	10 (2.51)	52 (13.07)	183 (45.98)	153 (38.44)	4.20 (มาก)	0.76
แพทย์มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน	0 (0.00)	1 (0.25)	59 (14.82)	187 (46.98)	151 (37.94)	4.23 (มาก)	0.70
ความละเอียดในการ ตรวจรักษาของแพทย์	2 (0.50)	3 (0.75)	82 (20.60)	175 (43.97)	136 (34.17)	4.11 (มาก)	0.78
ความเอาใจใส่ในการฟัง คำบอกเล่าอาการป่วย ของแพทย์	0 (0.00)	4 (1.01)	85 (21.36)	183 (45.98)	126 (31.66)	4.08 (มาก)	0.75
แพทย์มีการให้คำแนะนำ ต่อการรักษาสุขภาพและ อธิบายให้ความเข้าใจต่อ ผลการตรวจรักษา	0 (0.00)	4 (1.01)	83 (20.85)	181 (45.48)	130 (32.66)	4.10 (มาก)	0.75
รวม						4.14 (มาก)	0.75

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับ มาก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 4.23) แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจ รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.20) ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) แพทย์มีการให้ คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพและอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วยของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร(บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากรทาง การแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การตอบข้อซักถามและ การต้อนรับ	0 (0.00)	15 (3.77)	75 (18.84)	237 (59.55)	71 (17.84)	3.91 (มาก)	0.72
การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย	2 (0.50)	14 (3.52)	106 (26.63)	220 (55.28)	56 (14.07)	3.79 (มาก)	0.74
ความรวดเร็วในการ พยาบาลช่วยเหลือ	0 (0.00)	4 (1.01)	101 (25.38)	194 (48.74)	99 (24.87)	3.97 (มาก)	0.74
การดูแลเอาใจใส่ ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	4 (1.01)	85 (21.36)	222 (55.78)	87 (21.86)	3.98 (มาก)	0.69
ความเสมอภาคในการ ให้บริการ	0 (0.00)	5 (1.26)	93 (23.37)	214 (53.77)	86 (21.61)	3.96 (มาก)	0.71
การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	0 (0.00)	9 (2.26)	66 (16.58)	231 (58.04)	92 (23.12)	4.02 (มาก)	0.70
กิริยามารยาทที่ดีของ เจ้าหน้าที่	0 (0.00)	10 (2.51)	73 (18.34)	228 (57.29)	87 (21.86)	3.98 (มาก)	0.71
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบาย ที่ดี	0 (0.00)	5 (1.26)	76 (19.10)	225 (56.53)	92 (23.12)	4.02 (มาก)	0.69
บุคลิกภาพและความ น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	2 (0.50)	79 (19.85)	243 (61.06)	74 (18.59)	3.98 (มาก)	0.64
รวม						3.96 (มาก)	0.70

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านบุคลากร (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่ายและมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) เท่ากัน การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) เท่ากัน ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) การตอบข้อซักถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยเพียงพอ	0 (0.00)	0 (0.00)	45 (11.31)	240 (60.30)	113 (28.39)	4.17 (มาก)	0.61
บรรยากาศไม่แออัด	0 (0.00)	11 (2.76)	67 (16.83)	222 (55.78)	98 (24.62)	4.02 (มาก)	0.73
การแต่งกายของพนักงาน	0 (0.00)	3 (0.75)	94 (23.62)	207 (52.01)	94 (23.62)	3.98 (มาก)	0.71
สถานที่ที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	0 (0.00)	3 (0.75)	122 (30.65)	182 (45.73)	91 (22.86)	3.91 (มาก)	0.75
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	0 (0.00)	8 (2.01)	84 (21.11)	200 (50.25)	106 (26.63)	4.02 (มาก)	0.75
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	0 (0.00)	7 (1.76)	79 (19.85)	213 (53.52)	99 (24.87)	4.02 (มาก)	0.72
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	2 (0.50)	23 (5.78)	109 (27.39)	166 (41.71)	98 (24.62)	3.84 (มาก)	0.88
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ฯลฯ	0 (0.00)	24 (6.03)	133 (33.42)	177 (44.47)	61 (15.33)	3.69 (มาก)	0.80
<b>รวม</b>						<b>3.96 (มาก)</b>	<b>0.74</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) บรรยากาศไม่แออัด มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เท่ากัน การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.91) ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	0 (0.00)	6 (1.51)	94 (23.62)	213 (53.52)	85 (21.36)	3.95 (มาก)	0.71
การใช้เวลาในเวลารอตรวจเช็คสิทธิ	2 (0.50)	1 (0.25)	97 (24.37)	243 (61.06)	55 (13.82)	3.87 (มาก)	0.65
การจัดลำดับคิว	0 (0.00)	6 (1.51)	79 (19.85)	242 (60.80)	71 (17.84)	3.95 (มาก)	0.66
การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	3 (0.75)	4 (1.01)	102 (25.63)	209 (52.51)	80 (20.10)	3.90 (มาก)	0.75
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	0 (0.00)	0 (0.00)	93 (23.37)	223 (56.03)	82 (20.60)	3.97 (มาก)	0.66
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา	0 (0.00)	7 (1.76)	98 (24.62)	216 (54.27)	77 (19.35)	3.91 (มาก)	0.71
การซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์	0 (0.00)	7 (1.76)	108 (27.14)	209 (52.51)	74 (18.59)	3.88 (มาก)	0.72
เวลาที่ในการรอชำระเงิน	2 (0.50)	11 (2.76)	125 (31.41)	192 (48.24)	68 (17.09)	3.79 (มาก)	0.77
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	0 (0.00)	10 (2.51)	122 (30.65)	190 (47.74)	76 (19.10)	3.83 (มาก)	0.76
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	0 (0.00)	3 (0.75)	90 (22.61)	195 (48.99)	110 (27.64)	4.04 (มาก)	0.73

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษาและหลัง การรักษา	0 (0.00)	8 (2.01)	102 (25.63)	191 (47.99)	97 (24.37)	3.95 (มาก)	0.76
ได้รับยาครบตามแพทย์ สั่ง	0 (0.00)	3 (0.75)	63 (15.83)	202 (50.75)	130 (32.66)	4.15 (มาก)	0.70
การได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยา	0 (0.00)	5 (1.26)	77 (19.35)	199 (50.00)	117 (29.40)	4.08 (มาก)	0.73
มีการให้ข้อมูลระหว่าง กระบวนการ โดยไม่มี การร้องขอ	0 (0.00)	10 (2.51)	113 (28.39)	205 (51.51)	70 (17.59)	3.84 (มาก)	0.73
<b>รวม</b>						<b>3.94</b> (มาก)	<b>0.72</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบ้างปัจจัยด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.08) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ขั้นตอนในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ การจัดลำดับคิว ให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.95) เท่ากัน ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.91) การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) การซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การใช้เวลาในเวลาตรวจเช็คสิทธิ (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการ โดยไม่มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) เวลาที่ใช้ในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อ  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหา  
ราชเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการตรวจรักษาโดย แพทย์เฉพาะทาง	0 (0.00)	19 (4.77)	176 (44.22)	163 (40.95)	40 (10.05)	3.56 (มาก)	0.74
ให้บริการตรวจรักษาได้ ครอบคลุมทุกโรค	3 (0.75)	18 (4.52)	135 (33.92)	198 (49.75)	44 (11.06)	3.66 (มาก)	0.76
บริการด้านการพยาบาล	8 (2.01)	16 (4.02)	163 (40.95)	162 (40.70)	49 (12.31)	3.57 (มาก)	0.83
บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและ วิเคราะห์ผล	2 (0.50)	15 (3.77)	175 (43.97)	166 (41.71)	40 (10.05)	3.57 (มาก)	0.74
ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการ แพทย์ที่มีคุณภาพ	13 (3.27)	20 (5.03)	146 (36.68)	171 (42.96)	48 (12.06)	3.56 (มาก)	0.89
บริการออกไปรับรอง แพทย์	5 (1.26)	19 (4.77)	152 (38.19)	189 (47.49)	33 (8.29)	3.57 (มาก)	0.76
การเลือกใช้เทคโนโลยี การรักษาและการใช้ยาที่ เหมาะสมตามความจำ เป็นและความผิดปกติ ของผู้รับบริการ	0 (0.00)	19 (4.77)	151 (37.94)	182 (45.73)	46 (11.56)	3.64 (มาก)	0.75

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาล  
มหาราชนครเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	6 (1.51)	23 (5.78)	138 (34.67)	195 (48.99)	36 (9.05)	3.58 (มาก)	0.79
รวม						3.59 (มาก)	0.78

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจใน  
ระดับมาก คือ ให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.66) การเลือกใช้เทคโนโลยี  
การรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64)  
ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.58) บริการด้านการพยาบาล บริการด้านเอกซเรย์  
ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล บริการเอกซเรย์รับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.57) เท่ากัน บริการ  
ตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ  
(ค่าเฉลี่ย 3.56) เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม	7 (1.76)	19 (4.77)	158 (39.70)	180 (45.23)	34 (8.54)	3.54 (มาก)	0.79
รวม						3.54 (มาก)	0.79

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับมาก คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	7 (1.76)	34 (8.54)	148 (37.19)	167 (41.96)	42 (10.55)	3.51 (มาก)	0.86
ที่จอดรถสะดวก	68 (17.09)	104 (26.13)	130 (32.66)	90 (22.61)	6 (1.51)	2.65 (ปานกลาง)	1.06
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด ให้บริการ	6 (1.51)	23 (5.78)	177 (44.47)	176 (44.22)	16 (4.02)	3.43 (ปานกลาง)	0.73
สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ	10 (2.51)	27 (6.78)	159 (39.95)	158 (39.70)	10 (2.51)	3.50 (มาก)	0.87
<b>รวม</b>						<b>3.27</b> (ปานกลาง)	<b>0.88</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.51) สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	11 (2.76)	28 (7.04)	222 (55.78)	121 (30.40)	16 (4.02)	3.26 (ปานกลาง)	0.76
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	10 (2.51)	39 (9.80)	189 (47.49)	148 (37.19)	12 (3.02)	3.28 (ปานกลาง)	0.78
รวม						3.27 (ปานกลาง)	0.77

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.28) และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	3 (0.75)	15 (3.77)	144 (36.18)	186 (46.73)	50 (12.56)	3.67 (มาก)	0.77
แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	3 (0.75)	14 (3.52)	161 (40.45)	168 (42.21)	52 (13.07)	3.63 (มาก)	0.78
ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์	3 (0.75)	20 (5.03)	170 (42.71)	181 (45.48)	24 (6.03)	3.51 (มาก)	0.72
ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกล่าวอาการป่วยของแพทย์	0 (0.00)	27 (6.78)	158 (39.70)	181 (45.48)	32 (8.04)	3.55 (มาก)	0.74
แพทย์มีการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพและอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา	3 (0.75)	18 (4.52)	164 (41.21)	176 (44.22)	37 (9.30)	3.57 (มาก)	0.75
<b>รวม</b>						<b>3.58</b> (มาก)	<b>0.75</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับมาก คือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.67) แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.63) แพทย์มีการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพและอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกล่าวอาการป่วยของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การตอบข้อซักถามและการต้อนรับ	0 (0.00)	24 (6.03)	184 (46.23)	160 (40.20)	30 (7.54)	3.49 (ปานกลาง)	0.72
การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย	3 (0.75)	16 (4.02)	219 (55.03)	127 (31.91)	33 (8.29)	3.43 (ปานกลาง)	0.73
ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ	6 (1.51)	31 (7.79)	185 (46.48)	135 (33.92)	41 (10.30)	3.44 (ปานกลาง)	0.84
การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	11 (2.76)	25 (6.28)	178 (44.72)	147 (36.93)	11 (2.76)	3.44 (ปานกลาง)	0.85
ความเสมอภาคในการให้บริการ	12 (3.02)	25 (6.28)	177 (44.47)	158 (39.70)	26 (6.53)	3.40 (ปานกลาง)	0.82
การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3 (0.75)	21 (5.28)	157 (39.45)	185 (46.48)	32 (8.04)	3.56 (มาก)	0.75
กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่	16 (4.02)	23 (5.78)	138 (34.67)	189 (47.49)	32 (8.04)	3.50 (มาก)	0.88
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี	5 (1.26)	24 (6.03)	137 (34.42)	192 (48.24)	40 (10.05)	3.60 (มาก)	0.80
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	1 (0.25)	21 (5.28)	138 (34.67)	211 (53.02)	27 (6.78)	3.61 (มาก)	0.70
<b>รวม</b>						<b>3.50 (มาก)</b>	<b>0.79</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับมาก คือ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.60) การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.56) กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การตอบข้อซักถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.44)เท่ากัน การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.43) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอ	6 (1.51)	14 (3.52)	114 (28.64)	223 (56.03)	41 (10.30)	3.70 (มาก)	0.76
บรรยากาศไม่แออัด	9 (2.26)	19 (4.77)	174 (43.72)	165 (41.46)	31 (7.79)	3.48 (ปานกลาง)	0.80
การแต่งกายของ พนักงาน	0 (0.00)	14 (3.52)	144 (36.18)	196 (49.25)	44 (11.06)	3.68 (มาก)	0.71
สถานที่มีการตกแต่ง สวยงามและทันสมัย	4 (1.01)	23 (5.78)	171 (42.96)	166 (41.71)	34 (8.54)	3.51 (มาก)	0.77
มีระบบถ่ายเทอากาศ ภายในอาคารที่ดี	4 (1.01)	31 (7.79)	195 (48.99)	146 (36.68)	22 (5.53)	3.38 (ปานกลาง)	0.75
มีสถานที่นั่งพักและนั่ง รอตรวจอย่างเพียงพอ	6 (1.51)	37 (9.30)	148 (37.19)	166 (41.71)	41 (10.30)	3.50 (มาก)	0.86
ห้องน้ำสะอาดและมี เพียงพอ	13 (3.27)	73 (18.34)	181 (45.48)	101 (25.38)	30 (7.54)	3.16 (ปานกลาง)	0.92
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม	7 (1.76)	46 (11.56)	182 (45.73)	141 (35.43)	22 (5.53)	3.31 (ปานกลาง)	0.82
<b>รวม</b>						<b>3.46</b> (ปานกลาง)	<b>0.80</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.70) การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68 ) สถานที่ที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศไม่อึดอัด (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.31) และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	0 (0.00)	28 (7.04)	188 (47.24)	167 (41.96)	15 (3.77)	3.42 (ปานกลาง)	0.68
การใช้เวลาในเวลารอตรวจเช็กสิทธิ	0 (0.00)	35 (8.79)	181 (45.48)	164 (41.21)	18 (4.52)	3.41 (ปานกลาง)	0.71
การจัดลำดับคิว	0 (0.00)	33 (8.29)	190 (47.74)	158 (39.70)	17 (4.27)	3.40 (ปานกลาง)	0.70
การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	23 (5.78)	44 (11.06)	211 (53.02)	99 (24.87)	21 (5.28)	3.13 (ปานกลาง)	0.89
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	12 (3.02)	23 (5.78)	190 (47.74)	157 (39.45)	16 (4.02)	3.36 (ปานกลาง)	0.78
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา	12 (3.02)	14 (3.52)	194 (48.74)	146 (36.68)	32 (8.04)	3.43 (ปานกลาง)	0.81
การซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์	0 (0.00)	24 (6.03)	188 (47.24)	165 (41.46)	21 (5.28)	3.46 (ปานกลาง)	0.69
เวลาที่ในการรอชำระเงิน	12 (3.02)	15 (3.77)	210 (52.76)	131 (32.91)	30 (7.54)	3.38 (ปานกลาง)	0.80
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	8 (2.01)	31 (7.79)	213 (53.52)	107 (26.88)	39 (9.80)	3.35 (ปานกลาง)	0.84
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น จากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	0 (0.00)	31 (7.79)	184 (46.23)	148 (37.19)	35 (8.79)	3.47 (ปานกลาง)	0.76

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 4.27 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม  
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษาและหลัง การรักษา	0 (0.00)	26 (6.53)	204 (51.26)	132 (33.17)	36 (9.05)	3.45 (ปาน กลาง)	0.75
ได้รับยาครบตามแพทย์ สั่ง	0 (0.00)	6 (1.51)	140 (35.18)	192 (48.24)	60 (15.08)	3.77 (มาก)	0.71
การได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยา	5 (1.26)	11 (2.76)	168 (42.21)	178 (44.72)	36 (9.05)	3.58 (มาก)	0.75
มีการให้ข้อมูลระหว่าง กระบวนการ โดยไม่มี การร้องขอ	18 (4.52)	26 (6.53)	216 (54.27)	109 (27.39)	29 (7.29)	3.26 (ปาน กลาง)	0.86
<b>รวม</b>						<b>3.42</b> (ปานกลาง)	<b>0.77</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน  
กระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึง  
พอใจในระดับมาก คือ ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.77) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการ  
ใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ  
โรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.47) การซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์  
(ค่าเฉลี่ย 3.46) ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษาและหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.45) ระยะเวลาที่  
แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.43) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่  
(ค่าเฉลี่ย 3.42) การใช้เวลาในเวลาตรวจเช็กสิทธิ (ค่าเฉลี่ย 3.41) การจัดลำดับคิว (ค่าเฉลี่ย 3.40)  
เวลาที่ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ขั้นตอนในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.36) เวลาที่ใช้ในการ  
รอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการ โดยไม่มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.26)  
การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน  
ประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	4.03 (มาก)	3.48 (มาก)
ให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)	3.96 (มาก)	3.58 (มาก)
บริการด้านการพยาบาล	3.89 (มาก)	3.61 (มาก)	4.04 (มาก)	3.53 (มาก)
บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและ วิเคราะห์ผล	3.94 (มาก)	3.61 (มาก)	3.97 (มาก)	3.53 (มาก)
ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการ แพทย์ที่มีคุณภาพ	4.04 (มาก)	3.58 (มาก)	4.12 (มาก)	3.53 (มาก)
บริการออกไปรับรองแพทย์	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.55 มาก
การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่ เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของ ผู้รับบริการ	3.98 (มาก)	3.67 (มาก)	4.03 (มาก)	3.61 (มาก)
ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.08 (มาก)	3.63 (มาก)	4.20 (มาก)	3.54 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.92</b> (มาก)	<b>3.63</b> (มาก)	<b>4.01</b> (มาก)	<b>3.54</b> (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เช่นกัน

**ตารางที่ 4.29** แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ทั้งมีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย)	3.88 (มาก)	3.56 (มาก)	4.05 (มาก)	3.52 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.88</b> (มาก)	<b>3.56</b> (มาก)	<b>4.05</b> (มาก)	<b>3.52</b> (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก เช่นกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.97 (มาก)	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ที่จอดรถสะดวก	3.39 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ	3.82 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ	3.93 (มาก)	3.55 (มาก)	3.87 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
รวม	3.78 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องที่จอดรถสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่อยู่ในระดับมากและปานกลางเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถสะดวกและความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิดให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องที่จอดรถสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	3.55 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	3.53 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
<b>รวม</b>	<b>3.54</b> (มาก)	<b>3.30</b> (ปานกลาง)	<b>3.56</b> (มาก)	<b>3.25</b> (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.23 (มาก)	3.71 (มาก)	4.18 (มาก)	3.62 (มาก)
แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	4.22 (มาก)	3.64 (มาก)	4.23 (มาก)	3.62 (มาก)
ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์	4.06 (มาก)	3.51 (มาก)	4.16 (มาก)	3.51 (มาก)
ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วยของแพทย์	4.05 (มาก)	3.56 (มาก)	4.12 (มาก)	3.53 (มาก)
แพทย์มีการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพและอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา	4.09 (มาก)	3.57 (มาก)	4.11 (มาก)	3.57 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.13</b> (มาก)	<b>3.59</b> (มาก)	<b>4.16</b> (มาก)	<b>3.57</b> (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เช่นกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่)	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การตอบข้อซักถามและการต้อนรับ	3.92 (มาก)	3.52 (มาก)	3.91 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย	3.81 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ	4.05 (มาก)	3.51 (มาก)	3.90 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
การดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	4.02 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.99 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.03 (มาก)	3.63 (มาก)	4.01 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
กิจกรรมรยาที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.98 (มาก)	3.52 (มาก)	3.99 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี	4.01 (มาก)	3.62 (มาก)	4.02 (มาก)	3.57 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	3.99 (มาก)	3.62 (มาก)	3.96 (มาก)	3.60 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.98</b> (มาก)	<b>3.54</b> (มาก)	<b>3.94</b> (มาก)	<b>3.45</b> (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการบริการรับ-ส่งผู้ป่วย ความเสมอภาคในการให้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องมีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยที่ดี และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ	4.17 (มาก)	3.74 (มาก)	4.17 (มาก)	3.66 (มาก)
บรรยากาศไม่อึดอัด	4.03 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
การแต่งกายของพนักงาน	3.97 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	3.85 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.53 (ปานกลาง)
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	4.01 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	4.00 (มาก)	3.51 (มาก)	4.03 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	3.81 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ	3.63 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
<b>รวม</b>	<b>3.93</b> (มาก)	<b>3.48</b> (ปานกลาง)	<b>3.98</b> (มาก)	<b>3.45</b> (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ การแต่งกายของพนักงาน มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ การแต่งกายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	3.92 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
การใช้เวลาในเวลารอคิว	3.86 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
การจัดลำดับคิว	3.95 (มาก)	3.50 (มาก)	3.94 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	3.89 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.97 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา	3.87 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
การซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์	3.83 (มาก)	3.50 (มาก)	3.92 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
เวลาที่ในการรอชำระเงิน	3.76 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	3.84 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	4.06 (มาก)	3.51 (มาก)	4.02 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
ให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา	3.91 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง	4.17 (มาก)	3.84 (มาก)	4.14 (มาก)	3.69 (มาก)
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	4.08 (มาก)	3.62 (มาก)	4.07 (มาก)	3.53 (มาก)
มีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการ โดยไม่มีกรรือ่งขอ	3.82 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
รวม	3.92 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการจัดลำดับคิว การซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=141)		10,000-20,000 บาท (n=149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n=108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์ เฉพาะทาง	3.84 (มาก)	3.58 (มาก)	4.07 (มาก)	3.49 ปานกลาง	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)
ให้บริการตรวจรักษาได้ ครอบคลุมทุกโรค	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)	4.10 (มาก)	3.58 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)
บริการด้านการพยาบาล	3.96 (มาก)	3.62 (มาก)	4.02 (มาก)	3.38 ปานกลาง	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)
บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจ เลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ ผล	4.04 (มาก)	3.72 (มาก)	3.99 (มาก)	3.43 ปานกลาง	3.81 (มาก)	3.57 (มาก)
ความครบถ้วนของยาและ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มี คุณภาพ	4.04 (มาก)	3.63 (มาก)	4.03 (มาก)	3.32 ปานกลาง	4.21 (มาก)	3.78 (มาก)
บริการออกไปรับรองแพทย์	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.77 (มาก)	3.56 มาก	3.69 (มาก)	3.65 มาก
การเลือกใช้เทคโนโลยีการ รักษาและการใช้ยาที่เหมาะสม ตามความจำเป็นและความ ผิดปกติของผู้รับบริการ	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)	4.07 (มาก)	3.57 (มาก)	4.09 (มาก)	3.69 (มาก)
ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.04 (มาก)	3.61 (มาก)	4.13 (มาก)	3.44 ปานกลาง	4.27 (มาก)	3.75 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.92</b> (มาก)	<b>3.62</b> (มาก)	<b>4.02</b> (มาก)	<b>3.47</b> ปานกลาง	<b>3.94</b> (มาก)	<b>3.71</b> (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค(ค่าเฉลี่ย 3.58) การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็น และความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และการบริการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) การให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.44) เรื่องบริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.32) การบริการด้านการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.38) ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n =141)		10,000-20,000 บาท (n =149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n =108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ทั้งมีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย)	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)	3.95 (มาก)	3.41 ปานกลาง	4.10 (มาก)	3.61 (มาก)
รวม	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)	3.95 (มาก)	3.41 ปานกลาง	4.10 (มาก)	3.61 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n =141)		10,000-20,000 บาท (n =149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n =108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.51 (มาก)
ที่จอดรถสะดวก	3.26 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.44 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.59 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.89 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
สถานที่ให้บริการ สะดวกต่อการรับบริการ	3.78 (มาก)	3.62 (มาก)	3.93 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.04 (มาก)	3.57 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.63</b> (มาก)	<b>3.43</b> (ปานกลาง)	<b>3.78</b> (มาก)	<b>3.13</b> (ปานกลาง)	<b>3.90</b> (มาก)	<b>3.28</b> (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.79) สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.26) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.67) สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.93) สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.38) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.51) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=141)		10,000-20,000 บาท (n=149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n=108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	3.53 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	3.51 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
<b>รวม</b>	<b>3.52</b> (มาก)	<b>3.35</b> (ปานกลาง)	<b>3.51</b> (มาก)	<b>3.13</b> (ปานกลาง)	<b>3.64</b> (มาก)	<b>3.35</b> (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n =141)		10,000-20,000 บาท (n =149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n =108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.18 (มาก)	3.76 (มาก)	4.17 (มาก)	3.54 (มาก)	4.29 (มาก)	3.72 (มาก)
แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	4.16 (มาก)	3.79 (มาก)	4.21 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)	3.66 (มาก)
ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์	3.95 (มาก)	3.62 (มาก)	4.14 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	3.59 (มาก)
ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วยของแพทย์	4.05 (มาก)	3.70 (มาก)	4.02 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	3.65 (มาก)
แพทย์มีการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพและอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา	4.06 (มาก)	3.70 (มาก)	4.05 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	3.73 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.08</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.71</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.12</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.40</b> <b>(ปานกลาง)</b>	<b>4.26</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.67</b> <b>(มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับระดับมาก คือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วยของแพทย์ และแพทย์มีการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพและอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=141)		10,000-20,000 บาท (n=149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n=108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การตอบข้อซักถามและการต้อนรับ	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.99 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ	3.86 (มาก)	3.65 (มาก)	4.03 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
การดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	3.87 (มาก)	3.50 (มาก)	3.99 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.87 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.98 (มาก)	3.65 (มาก)	4.07 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.56 (มาก)
กิจกรรมรยาที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.87 (มาก)	3.57 (มาก)	4.11 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.59 (มาก)
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี	3.91 (มาก)	3.57 (มาก)	4.08 (มาก)	3.53 (มาก)	4.06 (มาก)	3.73 (มาก)
บุคลิกภาพและค่าน้ำเชื่อถือ	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	4.05 (มาก)	3.54 (มาก)	4.01 (มาก)	3.68 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.87 (มาก)</b>	<b>3.61 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>3.37 (ปานกลาง)</b>	<b>4.02 (มาก)</b>	<b>3.53 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบังคับด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบังคับด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.47) การตอบข้อซักถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 3.42) กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.36) การดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34) การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.25) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบังคับด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และกิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และการสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.48) การตอบข้อซักถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และการบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=141)		10,000-20,000 บาท (n=149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n=108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ	4.23 (มาก)	3.69 (มาก)	4.12 (มาก)	3.62 (มาก)	4.17 (มาก)	3.82 (มาก)
บรรยากาศไม่อึดอัด	3.96 (มาก)	3.50 (มาก)	4.05 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)
การแต่งกายของพนักงาน	4.04 (มาก)	3.63 (มาก)	3.99 (มาก)	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	4.01 (มาก)	3.54 (มาก)	3.85 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	4.00 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	3.62 (มาก)
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.95 (มาก)	3.62 (มาก)	4.03 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.65 (มาก)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	3.81 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.12 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	3.70 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.52 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.96</b> (มาก)	<b>3.54</b> (มาก)	<b>3.95</b> (มาก)	<b>3.29</b> (ปานกลาง)	<b>3.96</b> (มาก)	<b>3.61</b> (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.62) สถานที่มีการตกแต่งสวยงามทันสมัย (3.54) และบรรยากาศไม่อึดอัด (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และมีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคาร ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=141)		10,000-20,000 บาท (n=149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n=108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	3.87 (มาก)	3.51 (มาก)	3.92 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
การใช้เวลาในเวลารอตรวจเช็กสิทธิ	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)	3.86 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
การจัดลำดับคิว	3.89 (มาก)	3.52 (มาก)	3.97 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	3.75 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.96 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา	3.82 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.58 (มาก)
การซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์	3.73 (มาก)	3.53 (มาก)	3.99 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
เวลาที่ในการรอชำระเงิน	3.64 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.60 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	3.55 (มาก)
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	3.91 (มาก)	3.56 (มาก)	4.11 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n =141)		10,000-20,000 บาท (n =149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n =108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษาและหลังการ รักษา	3.91 (มาก)	3.64 (มาก)	4.03 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	4.18 (มาก)	3.66 (มาก)	4.19 (มาก)	3.74 (มาก)
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ การใช้ยา	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.16 (มาก)	3.41 (มาก)	4.06 (มาก)	3.53 (มาก)
มีการให้ข้อมูลระหว่าง กระบวนการโดยไม่มีกร ร้องขอ	3.77 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
<b>รวม</b>	<b>3.85</b> (มาก)	<b>3.54</b> (มาก)	<b>3.96</b> (มาก)	<b>3.26</b> (ปานกลาง)	<b>4.01</b> (มาก)	<b>3.49</b> (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 3.79) ให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.66) และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.30) และมีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการ โดยไม่มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการ โดยไม่มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ตารางที่ 4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แพทย์ไม่อยู่	67	16.83
แพทย์ไม่เพียงพอ	177	44.47
การบริการตรวจรักษาไม่ดี	18	4.52
ไม่มีบริการออกไปรับรองแพทย์	4	1.01
ไม่มีบริการข้อมูลทางการรักษา	33	8.29
ไม่มีการบริการให้คำแนะนำในการรักษา	31	7.79
พนักงานไม่พอให้บริการ (พยาบาลและเจ้าหน้าที่)	100	25.13
ปัญหาอื่นๆ	8	2.02
ไม่พบปัญหา	149	37.44

\* หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 ราย

ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ การเงินไม่สามารถตอบข้อสงสัยได้ (3) สิทธิการรักษาทับซ้อน ไม่มีการแก้ไข (1) พยาบาลอธิบายไม่กระจ่าง ใช้ศัพท์ทางการแพทย์มากเกินไป (1) ยาบางอย่างประกันสังคมเบิกไม่ได้ คุณภาพยาของประกันสังคมแตกต่างกับผู้ที่เบิกได้ (3)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือ แพทย์ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 44.47 รองลงมาได้แก่ ไม่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 37.44 พนักงานไม่พอให้บริการ (พยาบาลและเจ้าหน้าที่) คิดเป็นร้อยละ 25.13 แพทย์ไม่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 16.83 ไม่มีบริการข้อมูลทางการรักษา คิดเป็นร้อยละ 8.29 ไม่มีการบริการให้คำแนะนำในการรักษา คิดเป็นร้อยละ 7.79 การบริการตรวจรักษาไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 4.52 ปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.02 และไม่มีบริการออกไปรับรองแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายบางอย่างเบิกเกินสิทธิประกันสังคม/ไม่สามารถเบิกได้	163	40.95
ค่าใช้จ่ายส่วนเกินสูง	38	9.55
การแสดงค่าบริการแต่ละประเภทไม่ชัดเจน	47	11.81
ไม่พบปัญหา	206	51.76

\* หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 ราย

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านราคา คือ ไม่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 51.76 รองลงมาได้แก่ ค่าใช้จ่ายบางอย่างเบิกเกินสิทธิประกันสังคม/ไม่สามารถเบิกได้ คิดเป็นร้อยละ 40.95 การแสดงค่าบริการแต่ละประเภทไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 11.81 และค่าใช้จ่ายส่วนเกินสูง คิดเป็นร้อยละ 9.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานที่ให้บริการคับแคบ	132	33.17
สถานที่ซับซ้อนติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก	54	13.57
ปัญหาอื่นๆ	7	1.76
ไม่พบปัญหา	245	61.56

\* หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 ราย

ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ห้องพักไม่เพียงพอ (5) ที่นั่งไม่พอ (2)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านสถานที่ คือ ไม่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 61.56 รองลงมาได้แก่ สถานที่ให้บริการคับแคบ คิดเป็นร้อยละ 33.17 สถานที่ซับซ้อนติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก คิดเป็นร้อยละ 13.57 และปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการบริการ	125	31.41
ไม่มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	95	23.87
ปัญหาอื่นๆ	2	0.50
ไม่พบปัญหา	241	60.55

\* หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 ราย

ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ควรมีการเพิ่มสิทธิการรักษาที่มากขึ้น ให้ครอบคลุมทุกโรค (2)

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ไม่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 60.55 รองลงมาได้แก่ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการบริการ คิดเป็นร้อยละ 31.41 ไม่มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก คิดเป็นร้อยละ 23.87 และปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	71	17.84
ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาทไม่ดี	48	12.06
ไม่มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ	28	7.04
ขาดความน่าเชื่อถือ	20	5.03
การบริการไม่เสมอภาค ขาดการดูแลเอาใจใส่ เท่าที่ควร	94	23.62
ปัญหาอื่นๆ	3	0.75
ไม่พบปัญหา	256	64.32

\* หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 ราย  
ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ บุคลากรน้อย ไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ (3)

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านบุคลากร คือ ไม่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 60.55 รองลงมาได้แก่ การบริการไม่เสมอภาค ขาดการดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 23.62 ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 17.84 ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาทไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 12.06 ไม่มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 7.04 ขาดความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 5.03 และปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ	251	63.07
การถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี	117	29.40
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่าง ๆ	71	17.84
ปัญหาอื่นๆ	13	3.27
ไม่พบปัญหา	139	34.92

\* หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 ราย

ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ที่นั่งไม่สะดวกสบาย (3) ที่นั่งรอไม่เพียงพอ (7) ที่จอดรถไกล (3)

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 63.07 รองลงมาได้แก่ ไม่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 34.92 การถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 29.40 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 17.84 และปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก	74	18.59
เวลาให้บริการไม่สะดวก	80	20.10
รอเข้ารับบริการนาน	185	46.48
ไม่ยินดีให้ซักถามหรืออธิบาย	42	10.55
ปัญหาอื่นๆ	2	0.50
ไม่พบปัญหา	180	45.23

\* หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 ราย  
ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน (2)

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คือ รอเข้ารับบริการนาน คิดเป็นร้อยละ 46.48 รองลงมาได้แก่ ไม่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 45.23 เวลาให้บริการไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 20.10 ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 18.59 ไม่ยินดีให้ซักถามหรืออธิบาย คิดเป็นร้อยละ 10.55 และปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ หรือการบริการอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้เกิดขึ้น

- ควรเพิ่มสิทธิในการรักษาให้มากขึ้น
- ที่จอดรถทั้งจักรยานยนต์ และรถยนต์ไม่เพียงพอ
- ควรมีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน เมื่อมีการส่งไปตรวจในอีกหน่วย เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้ป่วย หากจำเป็นต้องกลับไปตรวจในหน่วยงานที่ส่งไปตรวจเพื่อจะได้ไม่เป็นการเสียเวลาของผู้ใช้บริการ เพราะบางรายต้องมาหลายวัน (รพ.) กว่าจะได้รับบริการได้จนครบ
- มีการแบ่งแยกยาในผู้ป่วยประกันสังคมกับผู้ป่วยที่เบิกได้ ผู้ป่วยประกันสังคมบางตัวจะได้อายาที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่ายาของผู้ป่วยที่เบิกได้
- ต้องการให้แพทย์มาให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรวจด้วยความละเอียด
- เมื่อมีการส่งต่อไปรักษาส่วนอื่นๆ ร่วมกับผู้ป่วยทั่วไปของโรงพยาบาล ใช้เวลานานมาก หากแยกได้จะดีมาก
- ได้รับยาไม่ตรงตามความต้องการ
- ต้องการที่จอดรถที่สะดวกสบายกว่านี้
- บรรยากาศของห้องตรวจคับแคบ ไม่มีอากาศถ่ายเท ควรเพิ่มต้นไม้ หรือดอกไม้ เพื่อเพิ่มความสดชื่น
- ควรมีวารสารจำนวนมากๆ สำหรับให้ผู้ใช้บริการอ่านยามว่างในขณะรอตรวจ