

#### บทที่ 4

##### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	145	36.3
หญิง	255	63.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.8 รองลงมาเพศชาย ร้อยละ 36.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	138	34.5
31-40 ปี	164	41.0
41-50 ปี	60	15.0
มากกว่า 50 ปี	38	9.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 41.0 รองลงมาไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 34.5 41-50 ปี ร้อยละ 15.0 และมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 9.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	144	36.0
ปริญญาตรี	226	56.5
สูงกว่าปริญญาตรี	30	7.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.5 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 36.0 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	27	6.8
พนักงานบริษัทเอกชน	114	28.5
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	192	48.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	6.8
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	40	10.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ ร้อยละ 48.0 รองลงมา พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.5 พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 10.0 และนักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เท่ากัน ร้อยละ 6.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	143	35.8
15,001-30,000 บาท	189	47.3
30,001-45,000 บาท	37	9.3
45,000-60,000 บาท	12	3.0
60,001-75,000 บาท	6	1.5
มากกว่า 75,000 บาท	13	3.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 47.3 รองลงมา ไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 35.8 30,001-45,000 บาท ร้อยละ 9.3 มากกว่า 75,000 บาท ร้อยละ 3.3 45,000-60,000 บาท ร้อยละ 3.0 และ 60,001-75,000 บาท ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัยในปัจจุบัน

ที่พักอาศัยในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	156	39.0
อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่	186	46.5
นอกจังหวัดเชียงใหม่	58	14.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยในปัจจุบัน คือ อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 46.5 รองลงมา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 39.0 และนอกจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 14.5



ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
อายุรกรรม	115	28.8
ศัลยกรรม	7	1.8
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	25	6.3
กุมารเวชกรรม	85	21.3
สูติรีเวชกรรม	93	23.3
หู คอ จมูก	62	15.5
ตา	25	6.3
อื่นๆ	18	4.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ - ล้างแผล (2 คน) - จิตแพทย์ (3 คน) - แพทย์ด้านผิวหนัง (12 คน)

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย คือ อายุรกรรม ร้อยละ 28.8 รองลงมา สูติรีเวชกรรม ร้อยละ 23.3 กุมารเวชกรรม ร้อยละ 21.3 หู คอ จมูก ร้อยละ 15.5 ตา ศัลยกรรมกระดูกและข้อ เท่ากัน ร้อยละ 6.3 อื่นๆ ร้อยละ 6.3 และศัลยกรรม ร้อยละ 1.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลานนา

ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลลานนา	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	64	16.0
2-3 ครั้ง	113	28.3
มากกว่า 3 ครั้ง	223	55.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลานนา คือ มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 55.8 รองลงมา 2-3 ครั้ง ร้อยละ 28.3 และครั้งแรก ร้อยละ 16.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย

สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
เบิกบริษัทประกัน	175	43.8
เบิกสวัสดิการบริษัท	48	12.0
เบิกราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	3.3
บัตรทอง	14	3.5
ประกันสังคม	25	6.3
เบิกไม่ได้ (จ่ายเองทั้งหมด)	176	44.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยคือ เบิกไม่ได้ (จ่ายเองทั้งหมด) ร้อยละ 44.0 รองลงมาเบิกบริษัทประกัน ร้อยละ 43.8 เบิกสวัสดิการบริษัท ร้อยละ 12.0 ประกันสังคม ร้อยละ 6.3 บัตรทอง ร้อยละ 3.5 และเบิกราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจุดบริการผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในครั้งนี้

จุดบริการผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วยนอก 1A (ตึกเก่าด้านหน้า)	75	18.8
ผู้ป่วยอายุรกรรม	77	19.3
ผู้ป่วยนอกสูติ-เด็ก	238	59.5
ผู้ป่วยนอกตรวจสุขภาพ	10	2.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จุดบริการผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยนอกสูติ-เด็ก ร้อยละ 59.5 รองลงมา ผู้ป่วยอายุรกรรม ร้อยละ 19.3 ผู้ป่วยนอก 1A (ตึกเก่าด้านหน้า) ร้อยละ 18.8 และผู้ป่วยนอกตรวจสุขภาพ ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิกบัตร V.I.P ของโรงพยาบาลนา (VIP Card)

การเป็นสมาชิกบัตร V.I.P ของโรงพยาบาลนา (VIP Card)	จำนวน	ร้อยละ
เป็น	15	3.8
ไม่ได้เป็น	385	96.2
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกบัตร V.I.P ของโรงพยาบาลนา (VIP Card) ร้อยละ 96.3 รองลงมา เป็นสมาชิก ร้อยละ 3.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนา

เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนา	จำนวน	ร้อยละ
เคยมาใช้และชอบในบริการ	185	46.3
อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	160	40
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	111	27.8
มีแพทย์เฉพาะทาง	127	31.8
มีเครื่องมือทันสมัย	113	28.3
รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว	38	9.5
มีญาติมีน้องทำงานในโรงพยาบาล	35	8.8
มีญาติ/เพื่อนแนะนำ	20	5
เป็นผู้ถือหุ้นของโรงพยาบาล	0	0.0
มีบัตรสมาชิกของโรงพยาบาล	23	5.8
เบิกประกันชีวิตได้	30	7.5
ทราบจากโฆษณา	23	5.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนาคือ เคยมาใช้และชอบในบริการ ร้อยละ 46.3 รองลงมา อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 40 มีแพทย์เฉพาะทาง ร้อยละ 31.8 มีเครื่องมือทันสมัย ร้อยละ 28.3 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง ร้อยละ 27.8 รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว ร้อยละ 9.5 เบิกประกันชีวิตได้ ร้อยละ 7.5 มีบัตรสมาชิกของโรงพยาบาล ทราบจากโฆษณา เท่ากัน ร้อยละ 5.8 และมีญาติ/เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป  
โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ชื่อเสียงของแพทย์	4 (1.0)	223 (55.8)	173 (43.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.58 (มาก)	6
บริการตรวจรักษาโดย แพทย์เฉพาะทาง	25 (6.3)	202 (50.5)	173 (43.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	3
บริการด้านการพยาบาล	0 (0.0)	170 (42.5)	226 (56.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.0)	3.43 (ปานกลาง)	8
บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจ เลือด/ปัสสาวะ และ วิเคราะห์ผล	0 (0.0)	174 (43.5)	183 (45.8)	22 (5.5)	0 (0.0)	21 (5.2)	3.40 (ปานกลาง)	9
บริการทางโทรศัพท์ให้ ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการ นัดหมายหรือเลื่อนนัด แพทย์ล่วงหน้า)	26 (6.5)	175 (43.8)	126 (31.5)	4 (1.0)	0 (0.0)	69 (17.2)	3.67 (มาก)	2
บริการออกไปรับรอง แพทย์	38 (9.5)	90 (22.5)	148 (37.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	124 (31.0)	3.60 (มาก)	5
สามารถตรวจรักษาได้ตรง กับโรค	4 (1.0)	178 (44.5)	214 (53.5)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.46 (ปานกลาง)	7
ความครบถ้วนของยา และ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์	4 (1.0)	235 (58.8)	161 (40.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	4
ความครบถ้วนของ เครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์	4 (1.0)	287 (71.8)	109 (27.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	1

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การเลือกใช้เทคโนโลยีการ รักษาและการใช้ยาที่ เหมาะสมตามความจำเป็น และความผิดปกติของผู้รับบริการ	4 (1.0)	261 (65.3)	135 (33.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>							<b>3.58 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.61) บริการออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ สามารถตรวจรักษาได้ตรงกับโรค (ค่าเฉลี่ย 3.46) บริการด้านการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.48) และบริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ



ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าบริการตรวจ รักษาพยาบาลต่อครั้ง	4 (1.0)	62 (15.5)	209 (52.3)	77 (19.3)	48 (12.0)	0 (0.0)	2.74 (ปานกลาง)	6
ค่ายา	4 (1.0)	66 (16.5)	252 (63.0)	78 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2.99 (ปานกลาง)	5
ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	30 (7.5)	74 (18.5)	223 (55.8)	13 (3.3)	0 (0.0)	60 (15.0)	3.36 (ปานกลาง)	3
ค่าธรรมเนียมใบรับรอง แพทย์	26 (6.5)	49 (12.3)	189 (47.3)	12 (3.0)	0 (0.0)	124 (31.0)	3.32 (ปานกลาง)	4
แสดงค่าบริการแต่ละ ประเภทชัดเจน	30 (7.5)	137 (34.3)	233 (58.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	2
มีการรับชำระเงินด้วยบัตร เครดิต	52 (13.0)	129 (32.3)	129 (32.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	90 (22.5)	3.75 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>							<b>3.28 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.36) ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ค่ายา (ค่าเฉลี่ย 2.99) และค่าบริการตรวจรักษาพยาบาลต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ



ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทาง	81 (20.3)	193 (48.3)	126 (31.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	1
ทำเลที่ตั้ง ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน	51 (12.8)	169 (42.3)	141 (35.3)	35 (8.8)	4 (1.0)	3.57 (มาก)	5
ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน	94 (23.5)	158 (39.5)	148 (37.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	2
ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	52 (13.0)	109 (27.3)	128 (32.0)	111 (27.8)	0 (0.0)	3.26 (ปานกลาง)	6
ที่จอดรถมีความปลอดภัย	52 (13.0)	141 (35.3)	198 (49.5)	9 (2.3)	0 (0.0)	3.59 (มาก)	4
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด	65 (16.2)	183 (45.8)	152 (38.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.66 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.78) ที่จอดรถมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยู หนังสือพิมพ์	13 (3.3)	72 (18.0)	169 (42.3)	43 (10.8)	103 (25.8)	2.62 (ปานกลาง)	7
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	13 (3.3)	68 (17.0)	125 (31.3)	91 (22.8)	103 (25.8)	2.49 (น้อย)	8
การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น)	13 (3.3)	34 (8.5)	256 (64.0)	50 (12.5)	47 (11.8)	2.79 (ปานกลาง)	3
การตรวจรักษาราคาพิเศษ	17 (4.3)	30 (7.5)	289 (72.3)	39 (9.8)	25 (6.3)	2.94 (ปานกลาง)	1
การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ	0 (0.0)	79 (19.8)	178 (44.5)	95 (23.8)	48 (12.0)	2.72 (ปานกลาง)	4
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น	0 (0.0)	21 (5.3)	255 (63.8)	77 (19.3)	47 (11.8)	2.63 (ปานกลาง)	6
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	0 (0.0)	134 (33.5)	149 (37.3)	69 (17.3)	48 (12.0)	2.92 (ปานกลาง)	2
มีวารสารของโรงพยาบาลลานนาแจก	0 (0.0)	101 (25.3)	150 (37.5)	75 (18.8)	74 (18.5)	2.70 (ปานกลาง)	5
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					2.73 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมา มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 2.92) การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 2.79) การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 2.72) มีวารสารของโรงพยาบาลนานาชาติแจก (ค่าเฉลี่ย 2.70) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.63) มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.62) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (ค่าเฉลี่ย 2.49) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
<b>แพทย์</b>							
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	50 (12.5)	194 (48.5)	152 (38.0)	4 (1.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	2
แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	29 (7.2)	272 (68.0)	99 (24.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	1
เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการตรวจรักษา	8 (2.0)	166 (41.4)	187 (46.8)	39 (9.8)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)	13
ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์	21 (5.2)	198 (49.5)	138 (34.5)	43 (10.8)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	8
ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย	21 (5.3)	181 (45.2)	134 (33.5)	64 (16.0)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	10
การสื่อสารดี การอธิบายดี ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	21 (5.3)	173 (43.2)	142 (35.5)	64 (16.0)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)	11
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี มีกิริยามารยาท	73 (18.2)	167 (41.8)	92 (23.0)	68 (17.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	6
บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือของแพทย์	73 (18.3)	189 (47.2)	70 (17.5)	68 (17.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	4
การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และคอยดูแลเอาใจใส่	67 (16.8)	186 (46.5)	79 (19.8)	68 (17.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	5

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
<b>พยาบาลและเจ้าหน้าที่</b>							
ความรวดเร็วในการ พยาบาลและช่วยเหลือ	0 (0.0)	134 (33.5)	240 (60.0)	26 (6.5)	0 (0.0)	3.27 (ปานกลาง)	15
การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	0 (0.0)	126 (31.5)	248 (62.0)	26 (6.5)	0 (0.0)	3.25 (ปานกลาง)	16
มีความรู้ ความชำนาญ ในงาน	0 (0.0)	178 (44.5)	196 (49.0)	26 (6.5)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)	11
ความเสมอภาคในการ ให้บริการ	0 (0.0)	196 (49.0)	204 (51.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	8
ความกระตือรือร้นในการ บริการ	0 (0.0)	170 (42.5)	200 (50.0)	30 (7.5)	0 (0.0)	3.35 (ปานกลาง)	14
กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	174 (43.5)	222 (55.5)	4 (1.0)	0 (0.0)	3.43 (ปานกลาง)	9
การให้คำแนะนำและการดูแล เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	178 (44.5)	196 (49.0)	26 (6.5)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)	11
มีความรู้ความชำนาญในงาน การให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาแก่ผู้รับบริการ	26 (6.5)	121 (30.3)	227 (56.8)	26 (6.5)	0 (0.0)	3.37 (ปานกลาง)	12
พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษย สัมพันธ์ อธิบายที่ดี	59 (14.8)	167 (41.8)	170 (42.5)	4 (1.0)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	3
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ ของพยาบาลและเจ้าหน้าที่	33 (8.3)	201 (50.3)	136 (34.0)	30 (7.5)	0 (0.0)	3.59 (มาก)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.49 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.73) พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี มีกิจกรรมรยาท (ค่าเฉลี่ย 3.61) บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ ความเสมอภาคในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.49) กิจกรรมรยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.40) การสื่อสารดี การอธิบายดี ใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีความรู้ ความชำนาญในงาน การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.36) ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.27) ความกระตือรือร้นในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และการสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การใช้เทคโนโลยีในการรักษา	58 (14.5)	151 (37.8)	181 (47.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	9
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ	54 (13.5)	154 (38.5)	192 (48.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	10
การแต่งกายของพนักงาน สะอาดเรียบร้อย	85 (21.3)	145 (36.3)	170 (42.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.79 (มาก)	6
สถานที่มีความสะอาด สวยงาม และทันสมัย	80 (20.0)	184 (46.0)	136 (34.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	3
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	132 (33.0)	162 (40.5)	106 (26.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	1
สถานที่ภายในมีแสงสว่าง เพียงพอ	106 (26.5)	202 (50.5)	92 (23.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	2
มีเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุด บริการ	13 (3.2)	200 (50.0)	187 (46.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	11
มีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ ชัดเจน	39 (9.8)	255 (63.8)	106 (26.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	5
ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศ ที่ดี ตกแต่ง ทันสมัยและ สวยงาม	13 (3.2)	238 (59.5)	149 (37.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	10
ระบบถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี	4 (1.0)	308 (77.0)	88 (22.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.79 (มาก)	6
มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอ ตรวจอย่างเพียงพอ และนั่ง สบาย	47 (11.8)	243 (60.8)	110 (27.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	4

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	26 (6.5)	247 (61.8)	127 (31.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	8
ภายในอาคารไม่มีกลิ่นเหม็น อับ	26 (6.5)	260 (65.0)	114 (28.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	7
อุณหภูมิภายในอาคารเย็นสบาย	26 (6.5)	260 (65.0)	114 (28.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	7
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	26 (6.4)	251 (62.8)	123 (30.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.79 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) สถานที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และนั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83) การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย ระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ภายในอาคารไม่มีกลิ่นเหม็นอับ อุณหภูมิภายในอาคารเย็นสบาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การใช้เทคโนโลยีในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัยและสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ



ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการรับบริการ	13 (3.3)	169 (42.3)	192 (48.0)	26 (6.5)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)	5
ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่	13 (3.3)	143 (35.8)	196 (49.0)	48 (12.0)	0 (0.0)	3.30 (ปานกลาง)	9
การใช้เวลาในการรอทำบัตร ใหม่	0 (0.0)	204 (51.0)	192 (48.0)	4 (1.0)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	2
การจัดลำดับคิวก่อนหลังใน การเรียกผู้ป่วย	13 (3.3)	161 (40.3)	196 (49.0)	26 (6.5)	4 (1.0)	3.38 (ปานกลาง)	7
ใช้เวลาในการรอรับประวัติ ผู้ป่วย	13 (3.3)	130 (32.5)	253 (63.3)	4 (1.0)	0 (0.0)	3.37 (ปานกลาง)	8
ใช้เวลาในการรอรับการ ตรวจ	0 (0.0)	143 (35.8)	227 (56.8)	30 (7.5)	0 (0.0)	3.21 (ปานกลาง)	10
ใช้เวลาในการรอแพทย์ ตรวจ	4 (1.0)	169 (42.3)	197 (49.2)	4 (1.0)	26 (6.5)	3.30 (ปานกลาง)	9
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	21 (5.2)	183 (45.8)	166 (41.5)	4 (1.0)	26 (6.5)	3.42 (ปานกลาง)	5
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการ ตรวจรักษา	8 (2.0)	121 (30.2)	202 (50.5)	43 (10.8)	26 (6.5)	3.11 (ปานกลาง)	11
การซักประวัติและการตรวจ ร่างกาย	13 (3.2)	79 (19.8)	231 (57.8)	47 (11.8)	30 (7.4)	3.00 (ปานกลาง)	12
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	39 (9.8)	136 (34.0)	178 (44.5)	47 (11.8)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)	5
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	0 (0.0)	201 (50.3)	156 (39.0)	43 (10.8)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	6

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การนัดหมายกับแพทย์ ล่วงหน้า	4 (1.0)	188 (47.0)	160 (40.0)	48 (12.0)	0 (0.0)	3.37 (ปานกลาง)	8
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่ เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	39 (9.8)	170 (42.5)	143 (35.8)	48 (12.0)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	1
ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลักการ รักษา	26 (6.5)	175 (43.8)	160 (40.0)	39 (9.8)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)	4
การประสานงานระหว่าง หน่วยงานในโรงพยาบาล	26 (6.5)	145 (36.3)	190 (47.5)	39 (9.8)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	6
การจัดส่งเอกสารมีความ ถูกต้อง	4 (1.0)	197 (49.3)	160 (40.0)	39 (9.8)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)	5
ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง	26 (6.5)	182 (45.5)	153 (38.3)	39 (9.8)	0 (0.0)	3.48 (ปานกลาง)	3
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ การใช้ยา	30 (7.5)	175 (43.8)	156 (39.0)	39 (9.8)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	2
การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย	26 (6.5)	153 (38.3)	182 (45.5)	39 (9.8)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.37 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยใน

ระดับมากดังนี้ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ การได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.49) ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ให้คำปรึกษา ก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลักการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.47) ความสะดวกในการรับบริการ ขึ้นตอนใน การตรวจรักษา การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขึ้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.42) เวลาที่ใช้ในการรอรับยา การประสานงาน ระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40) การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.38) ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย การนัดหมายกับ แพทย์ล่วงหน้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.37) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ การใช้เวลา ในการรอแพทย์ตรวจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.30) การใช้เวลาในการรอรับการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.11) และการซักประวัติและการตรวจร่างกาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โรงพยาบาลลานนา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.58	มาก	3
ด้านราคา	3.28	ปานกลาง	6
ด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ	3.66	มาก	2
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.73	ปานกลาง	7
ด้านบุคลากร	3.49	ปานกลาง	4
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.79	มาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.37	ปานกลาง	5

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.49) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.28) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม หลังจากที่ได้เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลลานนา

ระดับความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม หลังจากที่ได้เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลลานนา	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	13	3.3
มาก	174	43.5
ปานกลาง	213	53.3
น้อย	0	0.0
น้อยที่สุด	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม หลังจากที่ได้เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลลานนา ปานกลางร้อยละ 53.3 รองลงมา ในระดับมาก ร้อยละ 43.5 และมากที่สุด ร้อยละ 3.3

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป  
โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวชกรรม	สูตินรีเวชกรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของแพทย์	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	3.69 (มาก)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)
บริการด้านการพยาบาล	3.46 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	3.39 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)
บริการออกไปรับรองแพทย์	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
สามารถตรวจรักษาได้ตรงกับโรค	3.49 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวชกรรม	สูตินรีเวชกรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)
การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (3.74) รองลงมา บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) (ค่าเฉลี่ย 3.72) และบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (3.78) รองลงมา บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) (ค่าเฉลี่ย 3.74) และบริการออกใบรับรองแพทย์ การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)



ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (3.81) รองลงมา การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (3.77) รองลงมา บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) บริการออกใบรับรองแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) บริการออกใบรับรองแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (3.68) รองลงมา การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และบริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) บริการออกใบรับรองแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59)



ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านราคา	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุ กรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวช กรรม	สูติรีเวช กรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการตรวจรักษาพยาบาล ต่อครั้ง	2.77 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
ค่ายา	3.08 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	3.36 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมใบรับรอง แพทย์	3.34 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
แสดงค่าบริการแต่ละ ประเภทชัดเจน	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
มีการรับชำระเงินด้วยบัตร เครดิต	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.31</b> (ปานกลาง)	<b>3.31</b> (ปานกลาง)	<b>3.21</b> (ปานกลาง)	<b>3.34</b> (ปานกลาง)	<b>3.31</b> (ปานกลาง)	<b>3.18</b> (ปานกลาง)	<b>3.18</b> (ปานกลาง)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุกรรมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาแสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.54) และแสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.41) และค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมา แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.40) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่  
จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ						
	อายุ กรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวช กรรม	สูติรีเวช กรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการ เดินทาง	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ ทำงาน	3.46 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.60 (มาก)	3.42 (มาก)	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)
ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)
ความเหมาะสมของเวลาเปิด- ปิด	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมี  
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรมมีความพึงพอใจมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ที่ตั้ง  
เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ความเหมาะสม  
ของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.94) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.76) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวชกรรม	สูตินรีเวชกรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โปสเตอร์ แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์	2.72 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.25 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	2.51 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.15 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือ ผู้สูงอายุ เป็นต้น)	2.77 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
การตรวจรักษาราคาพิเศษ	2.97 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ	2.64 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น	2.58 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	2.85 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
มีวารสารของโรงพยาบาลลานนาแจก	2.66 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>2.71 (ปานกลาง)</b>	<b>2.77 (ปานกลาง)</b>	<b>2.62 (ปานกลาง)</b>	<b>2.87 (ปานกลาง)</b>	<b>2.87 (ปานกลาง)</b>	<b>2.84 (ปานกลาง)</b>	<b>2.74 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.97) รองลงมา มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 2.85) และการให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.03) รองลงมา การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.97) และการให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 2.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 2.99) รองลงมา การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.81) และการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมา มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 2.95) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยู หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.05) รองลงมา การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.98) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยู หนังสือพิมพ์ การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ มีวารสารของโรงพยาบาลลานนาแจก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) การตรวจรักษาราคาพิเศษ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมา มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 2.92) และมีวารสารของโรงพยาบาลลานนาแจก (ค่าเฉลี่ย 2.84)



ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร  
จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านบุคลากร	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุ กรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวช กรรม	สูตินรีเวช กรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
<b>แพทย์</b>							
แพทย์มีความรู้ความชำนาญ ในการตรวจรักษา	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)
แพทย์มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ ตรวจรักษา	3.42 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ความละเอียดในการตรวจ รักษาของแพทย์	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)
ความเอาใจใส่ในการฟัง คำบอกเล่าอาการป่วย	3.45 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
การสื่อสารดี การอธิบายดี ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.41 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี มีกิริยามารยาท	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)	3.94 (มาก)
บุคลิกภาพ และความ น่าเชื่อถือของแพทย์	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้คำแนะนำต่อการ รักษาสุขภาพ และคอยดูแล เอาใจใส่	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.83 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านบุคลากร	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวชกรรม	สูตินรีเวชกรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
<b>พยาบาลและเจ้าหน้าที่</b>							
ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ	3.25 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.23 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
มีความรู้ ความชำนาญในงาน	3.37 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ความกระตือรือร้นในการบริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.33(ปานกลาง)
กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.40 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	3.41 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.52 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)
บุคลิกภาพ และ ความน่าเชื่อถือของพยาบาลและเจ้าหน้าที่	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.42 (ปานกลาง)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.57 (มาก)</b>	<b>3.49 (ปานกลาง)</b>	<b>3.45 (ปานกลาง)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>



จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรม กุมารเวชกรรม สูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม หู คอ จมูก และตา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และคอยดูแลเอาใจใส่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี มีกิจกรรมรยาท บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุร กรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวช กรรม	สูตินรีเวช กรรม	หูด อจุมก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้เทคโนโลยีในการ รักษา	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอ	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)
การแต่งกายของพนักงาน สะอาดเรียบร้อย	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)
สถานที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)
สถานที่สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย	4.01 (มาก)	4.41 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)
สถานที่ภายในมีแสงสว่าง เพียงพอ	4.04 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)
มีเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุด บริการ	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)	3.45 (มาก)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.72 (มาก)	3.56 (มาก)
มีป้ายแสดงสถานที่ ให้บริการชัดเจน	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	3.72 (มาก)
ภายในโรงพยาบาลมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัยและสวยงาม	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)
ระบบถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุร กรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวช กรรม	สูติรีเวช กรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอ ตรวจอย่างเพียงพอ และนั่ง สบาย	3.74 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	3.65 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.56 (มาก)
ภายในอาคารไม่มีกลิ่นเหม็น อับ	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)
อุณหภูมิภายในอาคารเย็น สบาย	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และสถานที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และสถานที่ที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และสถานที่ที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และนั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุกรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวชกรรม	สูติรีเวชกรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการรับบริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	3.28 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย	3.38 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย	3.36 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)
ใช้เวลาในการรอรับกระดาษตรวจ	3.22 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	3.32 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.46 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา	3.17 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	3.09 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย						
	อายุกรรม	ศัลยกรรม	กุมารเวชกรรม	สูตินรีเวชกรรม	หู คอ จมูก	ตา	อื่นๆ
	n=115	n=32	n=85	n=93	n=62	n=25	n=18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น จากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	3.53 (มาก)	3.69 (มาก)	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษา และหลังการรักษา	3.46 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล	3.38 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง	3.48 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.38</b> (ปานกลาง)	<b>3.34</b> (ปานกลาง)	<b>3.46</b> (ปานกลาง)	<b>3.40</b> (ปานกลาง)	<b>3.34</b> (ปานกลาง)	<b>3.31</b> (ปานกลาง)	<b>3.48</b> (ปานกลาง)



จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความสะดวกในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย ขั้นตอนในการตรวจรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูติรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และ หลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา ความสะดวกในการรับบริการ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจาก แพทย์หรือเจ้าหน้าที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved