บทที่ 4
ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัยจำนวนทั้งหมด 398 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานที่พัก (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ระยะเวลา (จำนวนปี) ตั้งแต่ผู้รับบริการเริ่มมาใช้บริการรักษาพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัยจนถึงปัจจุบัน ความถี่ในการมาใช้บริการ ใช้บริการที่แผนกใดบ้าง ผู้รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล สถานภาพการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล เหตุผลที่ใช้บริการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลมหาชัย การใช้โรงพยาบาลอื่นๆ และเหตุผลที่ใช้บริการ ช่องทางการรับทราบข่าวสารของโรงพยาบาลมหาชัย โปรแกรมการส่งเสริมการตลาดที่สนใจ โดยใช้สถิติความถี่ และอัตราร้อยละ (ตารางที่ 8-19)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับ และปัญหาและข้อเสนอแนะต่อองค์ประกอบของการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคาค่าใช้จ่าย ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาดบริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการทางกายภาพ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวม โดยใช้อัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ย (ตารางที่ 20-34)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จำแนกตามเพศและรายได้ของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการรักษาพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย ที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการผู้ป่วยนอกจำแนกตามเพศ (ตารางที่ 35-48)

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย ที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการผู้ป่วยนอกจำแนกตามรายได้ (ตารางที่ 49-64)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	159	39.9
หญิง	239	60.1
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 60.1 รองลงมาเป็นชาย ร้อยละ 39.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	5	1.3
ระหว่าง 15-20 ปี	47	11.8
ระหว่าง 21-30 ปี	159	39.9
ระหว่าง 31-40 ปี	84	21.1
มากกว่า 40 ปี	103	25.9
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 39.9 รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 25.9 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 21.1 มีอายุระหว่าง 15-20 ปี ร้อยละ 11.8 และมีอายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	158	39.7
สมรส	236	59.3
หม้าย	2	0.5
หย่าร้าง	2	0.5
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 59.3 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 39.7 และมีสถานภาพหม้ายและหย่าร้างเท่ากัน ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	3	0.8
ประถมศึกษา	116	29.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	79	19.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	85	21.4
อนุปริญญา / ปวส.	47	11.8
ปริญญาตรี	65	16.3
ปริญญาโทขึ้นไป	3	0.8
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.1 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 21.4 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 19.8 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 16.3 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 11.8 และไม่ได้เรียนหนังสือและสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	37	9.3
พนักงานบริษัท / ร้านค้า / ลูกจ้าง	213	53.5
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	4.0
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	35	8.8
ธุรกิจส่วนตัว	86	21.6
เกษตรกร	10	2.5
ข้าราชการบำนาญ	1	0.3
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง ร้อยละ 53.5 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.6 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 9.3 พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 8.8 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.0 เกษตรกร ร้อยละ 2.5 และข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	135	33.9
ระหว่าง 5,001- 15,000 บาท	180	45.2
ระหว่าง 15,001- 25,000 บาท	42	10.6
ระหว่าง 25,001- 35,000 บาท	19	4.8
ระหว่าง 35,001- 50,000 บาท	9	2.3
ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป	13	3.2
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 45.2 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่างไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 33.9 มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 10.6 มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 4.8 มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ร้อยละ 3.2 และมีรายได้ระหว่าง 35,001- 50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของที่พัก

สถานที่ตั้งของที่พัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร	300	75.4
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	35	8.8
อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร	30	7.5
กรุงเทพฯ	10	2.5
จังหวัดสมุทรสงคราม	17	4.3
จังหวัดเพชรบุรี	2	0.5
จังหวัดราชบุรี	2	0.5
จังหวัดนครปฐม	2	0.5
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 7 พบว่า ที่ตั้งของที่พักผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 75.4 รองลงมาอยู่ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 8.8 อยู่ในอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ7.5 อยู่ในจังหวัดสมุทรสงคราม ร้อยละ 4.3 อยู่ในกรุงเทพฯ ร้อยละ 2.5 และอยู่ในจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดราชบุรี และจังหวัดนครปฐมเท่ากัน ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของผู้รับบริการ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัยจนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี	158	39.7
ระหว่าง 1-3 ปี	127	31.9
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	50	12.6
ระยะเวลามากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	63	15.8
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 8 พบว่า ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เริ่มมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกจนถึงเวลาปัจจุบัน เป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 39.7 รองลงมาเป็นเวลาระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ31.9 เป็นเวลามากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 15.8 และมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่าเดือนละครั้ง	60	15.1
เดือนละครั้ง	103	25.9
2-5 เดือนต่อครั้ง	78	19.6
6 เดือนต่อครั้ง	67	16.8
ไม่แน่นอน	90	22.6
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการเดือนละครั้ง ร้อยละ 25.9 รองลงมาไม่แน่นอน ร้อยละ 22.6 ระยะเวลา 2-5 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ19.6 ระยะเวลา 6 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ 16.8 และมากกว่าเดือนละครั้ง ร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ใช้บริการ

แผนกที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แผนกอายุรกรรม	249	62.6
แผนกหู คอ จมูก	58	14.6
แผนกโรคกระดูก	42	10.6
แผนกตา	40	10.0
แผนกสูตินรีเวช	47	11.8
แผนกเด็ก	9	2.3
แผนกทันตกรรม	31	7.8
แผนกศัลยกรรม•	47	11.8
แผนกไต	3	0.8
แผนกระบบทางเดินอาหารและตับ	24	6.0
แผนกฉุกเฉิน	3	0.8
แผนกหัวใจ	2	0.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม (398 คน) สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการแผนกอายุรกรรม ร้อยละ 62.6 รองลงมา ใช้บริการแผนกหู คอ จมูก ร้อยละ 14.6 ใช้บริการแผนกสูตินรีเวชและแผนกศัลยกรรมเท่ากัน ร้อยละ 11.8 ใช้บริการแผนกโรคกระดูก ร้อยละ 10.6 ใช้บริการแผนกโรคตา ร้อยละ 10 ใช้บริการแผนกทันตกรรม ร้อยละ 7.8 ใช้บริการแผนกทางเดินอาหารและตับ ร้อยละ 6.0 ใช้บริการแผนกเด็ก ร้อยละ 2.3 ใช้บริการแผนกไตและแผนกฉุกเฉินเท่ากัน ร้อยละ 0.8 และใช้บริการแผนกหัวใจ ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล

ผู้รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จ่ายเอง	210	52.8
ผู้ปกครอง	20	5.0
สวัสดิการของรัฐวิสาหกิจ/บริษัท/นายจ้าง	14	3.5
ประกันสุขภาพ/บริษัทประกัน	33	8.3
ประกันสังคม	121	30.4
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับผิดชอบจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลเอง ร้อยละ 52.8 รองลงมาประกันสังคม ร้อยละ 30.4 ประกันสุขภาพ/บริษัทประกัน ร้อยละ 8.3 ผู้ปกครอง ร้อยละ 5.0 และสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจ/บริษัท/นายจ้าง ร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล

การเป็นสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นสมาชิก	144	36.2
ไม่ได้เป็นสมาชิก	254	63.8
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกของโรงพยาบาล ร้อยละ 63.8 รองลงมาเป็นสมาชิก ร้อยละ 36.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ

เหตุผลที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	255	64.1
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	53	13.3
มีแพทย์เฉพาะทาง	113	28.4
รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว	29	7.3
โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO	80	20.1
คุณภาพการรักษาดี	156	39.2
มีญาติพี่น้องทำงานที่โรงพยาบาล	21	5.3
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	107	26.9
มีบริการครบวงจร	65	16.3
มีเพื่อน/ญาติแนะนำมา	49	12.3
ทราบจากโฆษณา	7	1.8
ค่ารักษาไม่แพง	8	2.0
เป็นผู้ถือหุ้นโรงพยาบาล	7	1.8
มีบริการขายยา	4	1.0
มีบัตรสมาชิกโรงพยาบาล	25	6.3
ทีมเยี่ยมบ้านแนะนำ	3	0.8
มีประกันสังคมกับโรงพยาบาล	34	8.5
ความรวดเร็วในการบริการ	2	0.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม (398 คน) สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของโรงพยาบาลเพราะอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ร้อยละ 64.1 รองลงมา เพราะคุณภาพการรักษาดี ร้อยละ 39.2 เพราะมีแพทย์เฉพาะทาง ร้อยละ 28.4 เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการดี ร้อยละ 26.9 เพราะโรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO ร้อยละ 20.1 เพราะมีบริการครบวงจร ร้อยละ 16.3 เพราะโรงพยาบาลมีชื่อเสียง ร้อยละ 13.3 เพราะมีเพื่อน/ญาติแนะนำมา ร้อยละ 5.3 เพราะมีประกันสังคมกับโรงพยาบาล ร้อยละ 8.5 เพราะรู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว ร้อยละ 7.3 เพราะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีบัตรสมาชิกโรงพยาบาล ร้อยละ 6.3 เพราะมีญาติพี่น้องทำงานที่โรงพยาบาล ร้อยละ 5.3 เพราะค่ารักษาไม่แพง ร้อยละ 2.0 เพราะทราบจากโฆษณาและเพราะเป็นผู้ถือหุ้นโรงพยาบาล มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 1.8 เพราะมีบริการขายยา ร้อยละ 1.0 เพราะมีทีมเยี่ยมบ้านแนะนำมา ร้อยละ 0.8 และเพราะมีความรวดเร็วในการบริการ ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการไม่ใช้ และใช้บริการโรงพยาบาลอื่นๆ

การใช้บริการโรงพยาบาลอื่นๆ ด้วย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ใช้	232	58.3
ใช้	166	41.7
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช้โรงพยาบาลอื่นๆ ร้อยละ 58.3 รองลงมาใช้โรงพยาบาลอื่นด้วย ร้อยละ 41.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงพยาบาลอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ

โรงพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลสมุทรสาคร	77	19.3
โรงพยาบาลกระทุ่มแบน	11	2.8
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว	18	4.5
โรงพยาบาลมหาชัย 2	23	5.8
โรงพยาบาลศรีวิชัย 3	5	1.3
โรงพยาบาลศรีวิชัย 5	8	2.0
โรงพยาบาลเจษฎาเวชการ	3	0.8
โรงพยาบาลนครธน	9	2.3
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค	8	2.0
โรงพยาบาลธนบุรี 1	9	2.3
โรงพยาบาลธนบุรี 2	2	0.5
โรงพยาบาลสมิติเวช	1	0.3
โรงพยาบาลพระพุทธเลิศหล้าฯ	2	0.5
โรงพยาบาลจุฬา	2	0.5
โรงพยาบาลพญาไท 1	1	0.3
โรงพยาบาลพญาไท 3	3	0.8
โรงพยาบาลศิริราช	4	1.0
โรงพยาบาลราชวิถี	1	0.3
โรงพยาบาลแม่กลอง 2	4	1.0
โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา	1	0.3
โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน	1	0.3
โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์	1	0.3
โรงพยาบาลพระราม 2	1	0.3
โรงพยาบาลแก่งกระจาน	1	0.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 (ต่อ)

โรงพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลรามาธิบดี	1	0.3
โรงพยาบาลสนามจันทร์	2	0.5
โรงพยาบาลท่าฉลอม	1	0.3
โรงพยาบาลหู ตา คอ จมูก	2	0.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โรงพยาบาลอื่นๆ ด้วย ส่วนใหญ่ใช้บริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสมุทรสาคร ร้อยละ 19.3 รองลงมาคือโรงพยาบาลมหาชัย 2 ร้อยละ 5.8 โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ร้อยละ 4.5 โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ร้อยละ 2.8 โรงพยาบาลนครธนและโรงพยาบาลธนบุรี1 มีจำนวนเท่ากันร้อยละ 2.3 โรงพยาบาลศรีวิชัย 5 และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 2.0 โรงพยาบาลศรีวิชัย 3 ร้อยละ 1.3 โรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลแม่กลอง 2 มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 1.0 โรงพยาบาลเจษฎาเวชการและโรงพยาบาลพญาไท 3 มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 0.8 โรงพยาบาลธนบุรี 2 โรงพยาบาลพระพุทธ-เลิศหล้าฯ โรงพยาบาลจุฬา โรงพยาบาลสนามจันทร์และโรงพยาบาลหู ตา คอ จมูก มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 0.5 และโรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลพญาไท 1 โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ โรงพยาบาลพระราม 2 โรงพยาบาลแก่งกระจาน โรงพยาบาลรามาธิบดี และโรงพยาบาลท่าฉลอม มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 0.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเหตุผลที่ใช้บริการรักษาโรงพยาบาล อื่นๆ

เหตุผล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	80	20.1
มีบัตรทอง	33	8.3
มีบัตรประกันสังคม	43	10.8
เบิกสวัสดิการข้าราชการและครอบครัว	10	2.5
เบิกบริษัทประกันได้	9	2.3
เคยใช้บริการมาก่อน	48	12.1
ญาติพี่น้อง/เพื่อนแนะนำไป	13	3.3
ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาล	10	2.5
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของโรงพยาบาล	19	4.8
แพทย์มีชื่อเสียง/เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	11	2.8
ความครบถ้วนของเครื่องมืออุปกรณ์	7	1.8
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์	12	3.0
มีเพื่อนทำงานอยู่ที่โรงพยาบาล	1	0.3

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ใช้บริการโรงพยาบาลอื่นๆ ด้วยเพราะอยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 20.1 รองลงมาเพราะเคยใช้บริการมาก่อน ร้อยละ 12.1 เพราะมีบัตรประกันสังคม ร้อยละ 10.8 เพราะมีบัตรทอง ร้อยละ 8.3 เพราะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของโรงพยาบาล ร้อยละ 4.8 เพราะญาติพี่น้อง/เพื่อนแนะนำไป ร้อยละ 3.3 เพราะความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ ร้อยละ 3.0 เพราะแพทย์มีชื่อเสียง/เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ร้อยละ 2.8 เพราะเบิกสวัสดิการข้าราชการและครอบครัว และเพราะภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาล มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 2.5 เพราะเบิกบริษัทประกันได้ ร้อยละ 2.3 เพราะความครบถ้วนของเครื่องมืออุปกรณ์ ร้อยละ 1.8 และเพราะมีเพื่อนทำงานอยู่ที่โรงพยาบาล ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อที่มาของการได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลมหาชัย

ที่มาของการได้รับข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ญาติพี่น้อง/เพื่อน	234	58.8
เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	94	23.6
วารสารหน้าต่างสุขภาพของโรงพยาบาล	85	21.4
แผ่นพับ/โบรชัวร์/แผ่นปลิวของโรงพยาบาล	63	15.8
ป้ายโฆษณา	115	28.9
วิทยุ	2	0.5
โทรทัศน์/เคเบิ้ลทีวี	2	0.5
เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	4	1.0
ทีมงานเยี่ยมบ้าน	5	1.3
จากที่ทำงาน	4	1.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม (398 คน) สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลจากญาติพี่น้อง/เพื่อน ร้อยละ 58.8 รองลงมาทราบจากป้ายโฆษณา ร้อยละ 28.9 จากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ร้อยละ 23.6 จากวารสารหน้าต่างสุขภาพของโรงพยาบาล ร้อยละ 21.4 จากแผ่นพับ/โบรชัวร์/แผ่นปลิวของโรงพยาบาล ร้อยละ 15.8 จากทีมงานเยี่ยมบ้าน ร้อยละ 1.3 จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว และจากที่ทำงาน มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 1.0 และจากวิทยุและโทรทัศน์/เคเบิ้ลทีวี จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 0.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความสนใจโปรแกรมการตรวจสุขภาพ/รักษาราคาส่วนลดพิเศษ

ความสนใจโปรแกรมการตรวจสุขภาพ /รักษาราคาส่วนลดพิเศษ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่สนใจ	60	15.1
สนใจ	338	84.9
รวม	**398**	**100.0**

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจโปรแกรมการตรวจสุขภาพ/รักษาราคาลดพิเศษ ร้อยละ 84.9 และไม่สนใจ ร้อยละ 15.1

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสนใจในโปรแกรมการตรวจสุขภาพโปรแกรมต่างๆ

โปรแกรมการตรวจสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โปรแกรมการตรวจสุขภาพมาตรฐาน	268	67.3
โปรแกรมการตรวจมะเร็ง	113	28.4
โปรแกรมการตรวจสุขภาพฟัน	83	20.9
โปรแกรมการตรวจความหนาแน่นของกระดูก	71	17.8
โปรแกรมการตรวจการทำงานของหัวใจ	86	21.6
โปรแกรมการตรวจตา	2	0.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจโปรแกรมการตรวจสุขภาพมาตรฐาน ร้อยละ 67.3 รองลงมาสนใจโปรแกรมการตรวจมะเร็ง ร้อยละ 28.4 สนใจโปรแกรมการตรวจการทำงานของหัวใจ ร้อยละ 21.6 สนใจโปรแกรมการตรวจสุขภาพฟัน ร้อยละ 20.9 สนใจโปรแกรมการตรวจความหนาแน่นของกระดูก ร้อยละ 17.8 และสนใจโปรแกรมการตรวจตา ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย ที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการต่างๆ

บริการต่างๆ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการ						ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษา)	73 (18.3%)	259 (65.1%)	65 (16.3%)	1 (0.3%)	-	-	3	4.02 (มาก)
การตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	76 (19.1%)	246 (61.8%)	75 (18.8%)	1 (0.3%)	-	-	4	4.00 (มาก)
การพยาบาล	77 (19.3%)	242 (60.8%)	78 (19.6%)	1 (0.3%)	-	-	5	3.99 (มาก)
เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	69 (17.3%)	238 (59.8%)	89 (22.4%)	2 (0.5%)	-	-	6	3.94 (มาก)
ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์	80 (20.1%)	251 (63.1%)	67 (16.8%)	-	-	-	2	4.03 (มาก)
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	88 (22.1%)	266 (66.8%)	44 (11.1%)	-	-	-	1	4.11 (มาก)
เยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน	80 (20.1%)	205 (51.5%)	98 (24.6%)	13 (3.3%)	2 (0.5%)	-	7	3.87 (มาก)
โทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า ฯลฯ)	75 (18.8%)	178 (44.7%)	105 (26.4%)	38 (9.5%)	2 (0.5%)	-	8	3.72 (มาก)
ออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน	70 (17.6%)	199 (50.0%)	84 (21.1%)	26 (6.5%)	19 (4.8%)	-	9	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**3.93 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยมีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ มีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) คุณภาพการรักษา(การตรวจรักษา) (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการด้านการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.99) บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.87) บริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.72) และบริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการประเภทต่างๆ

1. ต้องการให้โรงพยาบาลติดต่อทำสัญญากับบริษัทประกันทุกบริษัทเพื่อให้ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิประโยชน์เบิกค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันได้โดยวิธีขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่าย ผ่านทางโทรสาร (Fax Claim) ซึ่งจะช่วยผู้รับบริการไม่ต้องสำรองชำระเงินค่ารักษาพยาบาลก่อนได้

2. ควรจัดให้มีบริการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลตนเอง และการเลี้ยงดูทารกแก่มารดาหลังคลอด

3. การออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว และให้ตรงตามเวลานัดหมายลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของค่าบริการประเภทต่างๆ

ค่าบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อราคา						ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
การตรวจรักษา	35 (8.8%)	183 (46.0%)	164 (41.2%)	14 (3.5%)	2 (0.5%)	-	2	3.59 (มาก)
การพยาบาล	30 (7.5%)	186 (46.7%)	170 (42.7%)	10 (2.5%)	2 (0.5%)	-	3	3.58 (มาก)
ค่ายา	30 (7.5%)	172 (43.2%)	180 (45.2%)	15 (3.8%)	1 (0.3%)	-	4	3.54 (มาก)
เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	51 (12.8%)	176 (44.2%)	156 (39.2%)	14 (3.5%)	1 (0.3%)	-	1	3.66 (มาก)
ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ หรือใบเคลมบริษัทประกัน	47 (11.8%)	171 (43.0%)	143 (35.9%)	22 (5.5%)	15 (3.8%)	-	4	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								3.58 (มาก)

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับค่าบริการประเภทต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อค่าบริการเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากตามลำดับ คือ ค่าการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.59) ค่าบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยมีค่ายาและค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) อยู่ลำดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องค่าบริการประเภทต่างๆ

1. ในกรณีที่ผู้มาใช้บริการเป็นประจำ ควรจัดโปรแกรมส่วนลดค่าบริการให้เป็นพิเศษ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการ						ลำดับที่	ค่า เฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	91 (22.9%)	238 (59.8%)	66 (16.6%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	-	1	4.05 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	73 (18.3%)	211 (53.0%)	100 (25.1%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	6	3.86 (มาก)
ความสะอาดของอาคารสถานที่	91 (22.9%)	227 (57.0%)	78 (19.6%)	2 (0.5%)	-	-	2	4.02 (มาก)
ความปลอดภัย	73 (18.3%)	239 (60.1%)	85 (21.4%)	1 (0.3%)	-	-	3	3.96 (มาก)
ตกแต่งสวยงาม	61 (15.3%)	222 (55.8%)	109 (27.4%)	6 (1.5%)	-	-	7	3.85 (มาก)
ระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	76 (19.1%)	222 (55.8%)	95 (23.9%)	5 (1.3%)	-	-	4	3.93 (มาก)
มีที่นั่งพักและที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	71 (17.8%)	215 (54.0%)	102 (25.6%)	8 (2.0%)	2 (0.5%)	-	5	3.87 (มาก)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	72 (18.1%)	201 (50.5%)	112 (28.1%)	6 (1.5%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	8	3.82 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร	54 (13.6%)	189 (47.5%)	130 (32.7%)	24 (6.0%)	1 (0.3%)	-	9	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**3.89 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 22 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมามี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่า เฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสะอาดของอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย4.02) ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.96) ระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) สถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.85) ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

1. ขอให้ปรับปรุงเครื่องทำความเย็น(แอร์) เพราะบางจุดไม่ค่อยเย็น
2. ขอให้ปรับปรุงที่จอดรถให้มีร่มเงาบังแดด เพราะผู้ป่วยที่มาใช้บริการเมื่อกลับมาขึ้นรถเพื่อกลับบ้านจะรู้สึกร้อนมาก ยิ่งทำให้รู้สึกไม่สบายมากขึ้น
3. ควรทาสีอาคารโรงพยาบาลใหม่ เพื่อให้สวยเด่นสะดุดตาขึ้น
4. ขอให้ทางโรงพยาบาลช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างสะพานลอยข้ามถนนหน้าโรงพยาบาล เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่ไม่มียานพาหนะ
5. ขอให้ปรับปรุงเรื่องร้านอาหารด้านรายการอาหาร ให้มีมากขึ้นเพื่อผู้ใช้บริการได้มีโอกาสเลือกได้มากขึ้น และขอให้ปรับปรุงรสชาติของอาหารให้มีมาตรฐานคงที่ด้วย
6. ขอให้มีที่ฉีดน้ำในห้องน้ำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	ระดับความพึงพอใจด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ						ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ	73 (18.3%)	197 (49.5%)	117 (29.4%)	10 (2.5%)	1 (0.3%)	-	2	3.83 (มาก)
การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล	61 (15.3%)	178 (44.7%)	148 (37.2%)	10 (2.5%)	1 (0.3%)	-	4	3.72 (มาก)
การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ	77 (19.3%)	169 (42.5%)	139 (34.9%)	13 (3.3%)	-	-	3	3.78 (มาก)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม	92 (23.1%)	173 (43.5%)	123 (30.9%)	10 (2.5%)	-	-	1	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**3.80** (มาก)

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดบริการ

1. ขอให้ติดตั้งป้ายโฆษณาบริการหรือข่าวสารของโรงพยาบาลบริเวณใกล้วัดแสมดำ เพราะผู้พักอาศัยที่อยู่บริเวณนี้ นิยมมาใช้บริการที่โรงพยาบาล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรแพทย์ของโรงพยาบาล

แพทย์	ระดับความพึงพอใจต่อแพทย์ที่ให้บริการ						ลำดับที่	ค่า เฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	103 (25.9%)	257 (64.6%)	37 (9.3%)	1 (0.3%)	-	-	1	4.16 (มาก)
แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	103 (25.9%)	252 (63.3%)	43 (10.8%)	-	-	-	2	4.15 (มาก)
การสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	92 (23.1%)	240 (60.3%)	64 (16.1%)	2 (0.5%)	-	-	6	4.06 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	99 (24.9%)	230 (57.8%)	67 (16.8%)	2 (0.5%)	-	-	5	4.07 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	99 (24.9%)	258 (64.8%)	40 (10.1%)	1 (0.3%)	-	-	3	4.14 (มาก)
การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่	103 (25.9%)	243 (61.1%)	50 (12.6%)	2 (0.5%)	-	-	4	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.12 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อแพทย์ด้านความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน(ค่าเฉลี่ย 4.15) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย4.06) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแพทย์

1.ขอให้แพทย์ทุกท่านสวมเสื้อกราวน์เพื่อเสริมบุคลิกภาพให้น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรพยาบาลของโรงพยาบาล

พยาบาล	ระดับความพึงพอใจต่อพยาบาลที่ให้บริการ						ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ	90 (22.6%)	214 (53.8%)	90 (22.6%)	4 (1.0%)	-	-	6	3.98 (มาก)
ด้านการสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	80 (20.1%)	250 (62.8%)	66 (16.6%)	2 (0.5%)	-	-	5	4.03 (มาก)
ด้านมีความรู้ ความชำนาญในงาน	92 (23.1%)	241 (60.6%)	64 (16.1%)	1 (0.3%)	-	-	4	4.07 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	111 (27.9%)	236 (59.3%)	50 (12.6%)	1 (0.3%)	-	-	1	4.15 (มาก)
ด้านบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	110 (27.6%)	227 (57.0%)	55 (13.8%)	6 (1.5%)	-	-	2	4.11 (มาก)
การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่	107 (26.9%)	221 (55.5%)	66 (16.6%)	4 (1.0%)	-	-	3	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.07 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยมีความพึงพอใจมากค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านมีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพยาบาล

1.ขอให้อบรมพยาบาลใหม่ให้มีความรู้ในเรื่องบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลด้วย เพื่อให้สามารถตอบหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการที่มาสอบถามได้

2. ขอให้ปรับปรุงด้านบุคลิกภาพแก่พยาบาลใหม่ให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3. พยาบาลบางท่านไม่ค่อยยิ้ม

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเภสัชกรของโรงพยาบาล

เภสัชกร	ระดับความพึงพอใจต่อเภสัชกรที่ให้บริการ						ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
ความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	91 (22.9%)	227 (57.0%)	77 (19.3%)	2 (.5%)	1 (.3%)	-	5	4.02 (มาก)
ด้านการสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	108 (27.1%)	229 (57.5%)	58 (14.6%)	2 (.5%)	1 (.3%)	-	3	4.11 (มาก)
ด้านมีความรู้ ความชำนาญในงาน	100 (25.1%)	253 (63.6%)	45 (11.3%)	-	-	-	1	4.14 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	113 (28.4%)	226 (56.8%)	58 (14.6%)	1 (.3%)	-	-	2	4.13 (มาก)
ด้านบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	98 (24.6%)	239 (60.1%)	59 (14.8%)	2 (.5%)	-	-	4	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								4.10 (มาก)

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อเภสัชกร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) โดยมีความพึงพอใจมากค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านมีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมามีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.13) การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเภสัชกร

1. ขอให้อธิบายช้าๆ อย่าพูดเร็ว ฟังไม่ทัน
2. ควรใช้ไมโครโฟนประกาศชื่อผู้ป่วยรับยา (โดยเฉพาะช่วงเช้าที่มีผู้ใช้บริการมาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล

เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด / ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล						ลำดับที่	ค่า เฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
ความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	91 (22.9%)	235 (59.0%)	71 (17.8%)	1 (0.3%)	-	-	3	4.05 (มาก)
ด้านการสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	89 (22.4%)	252 (63.3%)	57 (14.3%)	-	-	-	2	4.08 (มาก)
ด้านมีความรู้ ความชำนาญในงาน	101 (25.4%)	241 (60.6%)	56 (14.1%)	-	-	-	1	4.11 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	106 (26.6%)	231 (58.0%)	61 (15.3%)	-	-	-	1	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.09 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.09) ต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อด้านมีความรู้ความชำนาญในงาน และมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาด้านการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะฯ

- ไม่มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่การเงินนอก

เจ้าหน้าที่การเงินนอก	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก						ลำดับที่	ค่า เฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
ความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	84 (21.1%)	219 (55.0%)	93 (23.4%)	2 (0.5%)	-	-	3	3.97 (มาก)
ด้านการสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	88 (22.1%)	214 (53.8%)	92 (23.1%)	4 (1.0%)	-	-	3	3.97 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	96 (24.1%)	209 (52.5%)	90 (22.6%)	3 (0.8%)	-	-	2	4.00 (มาก)
ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ในการคิดค่าบริการ	96 (24.1%)	226 (56.8%)	74 (18.6%)	2 (0.5%)	-	-	1	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.00 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.00) ต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมามีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่การเงินนอก

1.ควรใช้ไมโครโฟนประกาศเรียกชื่อผู้รอชำระเงิน เพราะไม่ค่อยได้ยินเสียงเรียก ทำให้ไม่ทราบว่าถึงคิวแล้ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย

เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย						ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
ความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	91 (22.9%)	229 (57.5%)	75 (18.8%)	3 (0.8%)	-	-	2	4.03 (มาก)
ด้านการสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	95 (23.9%)	228 (57.3%)	72 (18.1%)	3 (0.8%)	-	-	1	4.04 (มาก)
ด้านมีทักษะ ความชำนาญในงาน	95 (23.9%)	218 (54.8%)	82 (20.6%)	3 (0.8%)	-	-	3	4.02 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	104 (26.1%)	207 (52.0%)	82 (20.6%)	5 (1.3%)	-	-	2	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								4.03 (มาก)

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีทักษะความชำนาญในงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย

1. ควรปรับปรุงบุคลิกภาพด้านการยิ้ม การวางตัวให้พอดีไม่เป็นกันเองมากเกินไป

2. เจ้าหน้าที่บางคนทักทาย จำผู้มาใช้บริการเป็นประจำได้ทำให้รู้สึกอบอุ่นประทับใจ จึงควรเพิ่มคุณค่าเจ้าหน้าที่ทุกคนให้มีความสามารถจดจำผู้มาใช้บริการเป็นประจำได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป

เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป						ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
ความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	92 (23.1%)	222 (55.8%)	82 (20.6%)	2 (0.5%)	-	-	3	4.02 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	95 (23.9%)	222 (55.8%)	79 (19.8%)	2 (0.5%)	-	-	2	4.03 (มาก)
ให้ความสนใจ เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ	105 (26.4%)	207 (52.0%)	84 (21.1%)	2 (0.5%)	-	-	1	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.03 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.03) และบริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป

-ไม่มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดต่อบุคลากร จำแนกตามประเภทของบุคลากรที่ให้บริการ

บุคลากร	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
แพทย์	1	4.12	พอใจมาก
พยาบาล	4	4.07	พอใจมาก
เภสัชกร	2	4.10	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะฯ	3	4.09	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่การเงิน	6	4.00	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย	5	4.03	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการทั่วไป	5	4.03	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.07**	**พอใจมาก**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อแพทย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา เภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.10) เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะฯ (ค่าเฉลี่ย 4.09) พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ให้บริการทั่วไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.03) และเจ้าหน้าที่การเงินนอกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ

คุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ						ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
ด้านมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล	87 (21.9%)	209 (52.5%)	97 (24.4%)	5 (1.3%)	-	-	2	3.95 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ	105 (26.4%)	250 (62.8%)	43 (10.8%)	-	-	-	1	4.16 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.05 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ

1. ควรทำป้ายบ่งชี้ให้เห็นเด่นชัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ลำดับที่	ค่า เฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ	70 (17.6%)	216 (54.3%)	106 (26.6%)	6 (1.5%)	-	-	6	3.88 (มาก)
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	72 (18.1%)	229 (57.5%)	94 (23.6%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	-	5	3.93 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลวิเคราะห์	77 (19.3%)	200 (50.3%)	120 (30.2%)	1 (0.3%)	-	-	6	3.88 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	68 (17.1%)	197 (49.5%)	116 (29.1%)	16 (4.0%)	1 (0.3%)	-	8	3.79 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	72 (18.1%)	204 (51.3%)	102 (25.6%)	18 (4.5%)	2 (0.5%)	-	7	3.82 (มาก)
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ฯ	79 (19.8%)	235 (59.0%)	80 (20.1%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	-	3	3.97 (มาก)
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	91 (22.9%)	239 (60.1%)	64 (16.1%)	4 (1%)	-	-	1	4.05 (มาก)
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	81 (20.4%)	232 (58.3%)	82 (20.6%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	-	2	3.98 (มาก)
การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล	78 (19.6%)	230 (57.8%)	85 (21.4%)	4 (1%)	1 (0.3%)	-	4	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								**3.92 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาการซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.98) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.95) ขั้นตอนในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.93) เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ และเวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลการวิเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) เวลาที่ใช้ในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.82) และเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

1. ช่วงเช้าซึ่งเป็นช่วงที่มีผู้มาใช้บริการมาก ควรจัดอัตรากำลังมาเสริมมากขึ้น เพื่อคอยให้บริการได้อย่างทั่วถึง ไม่ต้องรอนาน

ตารางที่ 34 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามองค์ประกอบของบริการ

บริการแผนกผู้ป่วยนอก	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
ด้านบริการ	3	3.93	พอใจมาก
ด้านราคา	7	3.58	พอใจมาก
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	5	3.89	พอใจมาก
ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	6	3.80	พอใจมาก
ด้านบุคลากร	1	4.07	พอใจมาก
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับของบริการทางกายภาพ	2	4.05	พอใจมาก
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	4	3.92	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.96**	**พอใจมาก**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับของบริการทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05) การให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านขั้นตอน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และด้านราคาค่าบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สรุปข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ด้านบริการ

1. ต้องการให้โรงพยาบาลติดต่อทำสัญญากับบริษัทประกันต่างๆ ที่มีบริการเบิกค่ารักษาพยาบาลผ่านโทรสาร (Fax Claim) กับบริษัทประกัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิประโยชน์สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ไม่ต้องสำรองจ่ายไปก่อน

2. ควรจัดให้แผนกแม่และเด็กมีบริการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลตนเอง และการเลี้ยงดูทารกแรกเกิดแก่มารดาหลังคลอด

ด้านราคา

1. ในกรณีที่เป็นผู้ใช้บริการเป็นประจำมาใช้บริการบ่อยๆ ควรจัดโปรแกรมส่วนลดค่าบริการให้เป็นพิเศษ

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

1. ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศ(แอร์) ให้ทำความเย็นทั่วถึง เพราะบางจุดไม่ค่อยเย็น

2. ควรปรับปรุงที่จอดรถให้มีร่มเงาบังแดด เพื่อให้ผู้ป่วยที่จะกลับมานั่งรถกลับบ้านไม่รู้สึกร้อนจนเกินไป (ทำให้รู้สึกไม่สบายมากขึ้น)

3. ควรทาสีอาคารใหม่ เพื่อช่วยให้สวยสะดุดตาขึ้น

4. ควรติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสร้างสะพานลอยข้ามถนนหน้าโรงพยาบาล เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่ไม่มียานพาหนะ

5. ควรปรับปรุงร้านอาหารให้มีรายการอาหารมากขึ้น และขอให้ปรับปรุงด้านรสชาติของอาหารให้มีมาตรฐานคงที่

6. ควรติดตั้งที่ฉีดน้ำในห้องน้ำ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1.ขอให้ติดตั้งป้ายโฆษณาบริเวณใกล้วัดแสมดำ เพราะผู้พักอาศัยใกล้บริเวณนี้ส่วนใหญ่ใช้บริการกับทางโรงพยาบาล

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

1. แพทย์ทุกท่านควรสวมเสื้อกราวน์ด์ เพื่อเสริมบุคลิกภาพความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2. พยาบาลใหม่ทุกคนควรได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลเป็นอย่างดี เพื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้สามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

3. ควรปรับปรุงบุคลิกภาพของพยาบาลด้านความน่าเชื่อถือ และการยิ้มให้มีมาตรฐานเดียวกัน

4. ควรให้เภสัชกรอธิบายช้าๆ ไม่ควรพูดเร็ว เพราะผู้ใช้บริการที่ฟังไม่ทันไม่กล้าซักถาม

5. เภสัชกรและเจ้าหน้าที่การเงินนอกควรประกาศชื่อผู้ใช้บริการที่รอรับยาหรือรอชำระเงินผ่านทางไมโครโฟนทุกครั้ง เพราะมักไม่ค่อยได้ยินเสียงทำให้ไม่ทราบว่าถึงคิวแล้ว

6. ควรปรับปรุงบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วยให้มีมาตรฐานเดียวกัน ในด้านการยิ้มแย้ม การวางตัวอย่างเหมาะสม ไม่แสดงความเป็นกันเองจนเกินไป

7. ควรจดจำชื่อผู้ที่มาใช้บริการเป็นประจำได้ เพื่อสามารถทักทายชื่อได้ สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับของบริการทางกายภาพ

1. ควรปรับปรุงป้ายบ่งชี้ต่างๆ ให้สามารถมองเห็นได้เด่นชัดในระยะไกล

2. ควรมีผังแสดงสถานที่ตั้งแผนกต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่าอยู่ที่ใด

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

1. ในช่วงเช้ามักมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมเพียงพอ เพื่อให้การให้บริการสมดุลกับจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน

2. ควรปรับปรุงเวลาการเยี่ยมไข้ผู้ป่วยใน (ผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย) ของแพทย์ในช่วงเช้าให้เร็วขึ้น เพื่อแพทย์จะสามารถเริ่มการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกได้เร็วขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ว
362.11
ภ272ค
c.4
เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประเภทของบริการต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

บริการต่างๆ	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค)	3	4.05 (มาก)	3	3.99 (มาก)
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	5	4.03 (มาก)	4	3.98 (มาก)
บริการด้านการพยาบาล	4	4.04 (มาก)	5	3.96 (มาก)
บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	6	3.99 (มาก)	6	3.90 (มาก)
ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์	2	4.08 (มาก)	2	4.00 (มาก)
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	1	4.14 (มาก)	1	4.09 (มาก)
บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน	7	3.92 (มาก)	7	3.85 (มาก)
บริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล	9	3.64 (มาก)	8	3.77 (มาก)
บริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน	8	3.78 (มาก)	9	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.96 (มาก)**		**3.91 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวม เกี่ยวกับบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์(ค่าเฉลี่ย 4.08) คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) (ค่าเฉลี่ย 4.05) บริการด้านการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.04) บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.03) บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.99) บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.92) บริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และบริการโทรศัพท์ให้ข้อมูลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม เกี่ยวกับบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) (ค่าเฉลี่ย 3.99) บริการด้านการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.98) บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 3.96) บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.90) บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และบริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคาค่าบริการต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

ราคาค่าบริการต่างๆ	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการตรวจรักษา	3	3.62 (มาก)	3	3.57 (มาก)
ค่าบริการพยาบาล	4	3.59 (มาก)	2	3.58 (มาก)
ค่ายา	5	3.53 (มาก)	4	3.55 (มาก)
ค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	1	3.69 (มาก)	1	3.64 (มาก)
ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกัน	2	3.64 (มาก)	5	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.61 (มาก)**		**3.56 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาราคาค่าบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์,ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.62) ค่าบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.59) และค่ายามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.53) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (3.64) รองลงมา ค่าบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.58) ค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.57) ค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ส่วนค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	1	4.05 (มาก)	1	4.04 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	6	3.81 (มาก)	5	3.89 (มาก)
อาคารสถานที่สะอาด	2	4.03 (มาก)	2	4.02 (มาก)
มีความปลอดภัย	3	3.92 (มาก)	3	3.99 (มาก)
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	7	3.79 (มาก)	5	3.89 (มาก)
มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	3	3.92 (มาก)	4	3.93 (มาก)
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	4	3.86 (มาก)	6	3.87 (มาก)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	5	3.82 (มาก)	7	3.82 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร	8	3.66 (มาก)	8	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.88 (มาก)**		**3.91 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เฉลี่ย 3.79) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ	2	3.81 (มาก)	2	3.85 (มาก)
การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล	4	3.68 (มาก)	4	3.75 (มาก)
การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ	3	3.74 (มาก)	3	3.81 (มาก)
โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมฯ	1	3.86 (มาก)	1	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.77 (มาก)**		**3.82 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.81) การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.82) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.85) การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรแพทย์ที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

แพทย์	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	1	4.18 (มาก)	1	4.15 (มาก)
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	1	4.18 (มาก)	2	4.13 (มาก)
การสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	5	3.99 (มาก)	3	4.11 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท	4	4.04 (มาก)	4	4.09 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	2	4.17 (มาก)	2	4.13 (มาก)
การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่	3	4.12 (มาก)	2	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.11 (มาก)**		**4.12 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อแพทย์ด้านมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา และมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17) การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) การสื่อสารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อแพทย์ด้านมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือและการให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) การสื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพยาบาลที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

พยาบาล	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ	6	3.95 (มาก)	6	4.00 (มาก)
การสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	5	3.99 (มาก)	5	4.05 (มาก)
มีความรู้ความชำนาญในงาน	4	4.03 (มาก)	3	4.09 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท	1	4.19 (มาก)	1	4.12 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	2	4.10 (มาก)	2	4.11 (มาก)
การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่	3	4.09 (มาก)	4	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.06 (มาก)**		**4.08 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา ด้านบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.03) การสื่อสารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.99) ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) การสื่อสารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเภสัชกรที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

เภสัชกร	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	5	3.97 (มาก)	5	4.05 (มาก)
การสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3	4.07 (มาก)	4	4.13 (มาก)
มีความรู้ความชำนาญในงาน	2	4.08 (มาก)	1	4.18 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท	1	4.11 (มาก)	2	4.15 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4	4.01 (มาก)	3	4.14 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.05 (มาก)**		**4.13 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) การสื่อสารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.01) บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การสื่อสารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และบริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผลที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	3	4.09 (มาก)	3	4.02 (มาก)
การสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3	4.09 (มาก)	2	4.08 (มาก)
มีความรู้ความชำนาญในงาน	1	4.14 (มาก)	1	4.10 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท	2	4.13 (มาก)	1	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.11 (มาก)**		**4.07 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านมีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.13) การสื่อสารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และการบริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันต่อด้านมีความรู้ความชำนาญในงานและมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา การสื่อสารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) และบริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่การเงินนอกที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

เจ้าหน้าที่การเงินนอก	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	2	3.99 (มาก)	4	3.95 (มาก)
การสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3	3.95 (มาก)	3	3.98 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท	1	4.01 (มาก)	2	4.00 (มาก)
ความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ	2	3.99 (มาก)	1	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.98 (มาก)**		**4.08 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อต่อด้านมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา ด้านความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และการสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ด้านมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) การสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) และบริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย จำแนกตามเพศ

เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	1	3.99 (มาก)	2	4.05 (มาก)
การสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	2	3.97 (มาก)	1	4.09 (มาก)
มีทักษะความชำนาญงาน	2	3.97 (มาก)	2	4.05 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท	1	3.99 (มาก)	2	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.98 (มาก)**		**4.06 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และการมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาทมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา ด้านการสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และมีทักษะความชำนาญในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ มีทักษะความชำนาญในงาน และมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป จำแนกตามเพศ

เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	2	3.97 (มาก)	2	4.05 (มาก)
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท	3	3.96 (มาก)	1	4.08 (มาก)
ให้ความสนใจ เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ	1	3.99 (มาก)	1	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.97 (มาก)**		**4.07 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท และการให้ความสนใจ เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ด้านบริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรประเภทต่างๆ ที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

บุคลากร	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แพทย์	1	4.11 (มาก)	2	4.12 (มาก)
พยาบาล	2	4.06 (มาก)	3	4.08 (มาก)
เภสัชกร	3	4.05 (มาก)	1	4.13 (มาก)
เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	1	4.11 (มาก)	4	4.07 (มาก)
เจ้าหน้าที่การเงินนอก	4	3.98 (มาก)	6	4.00 (มาก)
เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย	4	3.98 (มาก)	5	4.06 (มาก)
เจ้าหน้าบริการทั่วไป	5	3.97 (มาก)	4	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.05 (มาก)**		**4.08 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันต่อแพทย์ และเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.06) เภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยเจ้าหน้าที่การเงินนอก และเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.08) เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล และเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

คุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับทางกายภาพ	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆในโรงพยาบาล	2	3.91 (มาก)	2	3.98 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ	1	4.14 (มาก)	1	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.02 (มาก)**		**4.07 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ	7	3.90 (มาก)	6	3.87 (มาก)
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	5	3.93 (มาก)	5	3.92 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และฟังผลวิเคราะห์	6	3.91 (มาก)	6	3.87 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	8	3.82 (มาก)	8	3.77 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	9	3.80 (มาก)	7	3.83 (มาก)
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	2	3.98 (มาก)	3	3.97 (มาก)
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	1	4.05 (มาก)	1	4.05 (มาก)
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	4	3.96 (มาก)	2	3.99 (มาก)
การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล	3	3.97 (มาก)	4	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.92 (มาก)**		**3.91 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายมีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่(ค่าเฉลี่ย 3.98)การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.97) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.96) ขั้นตอนในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.93) เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และฟังผลวิเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.82) เวลาที่ใช้ในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย3.99) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.97) การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.95) ขั้นตอนในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.92) เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ และเวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด /

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัสสาวะและฟังผลวิเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) เวลาที่ใช้ในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.83) เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 49 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการ จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบบริการ	ชาย		หญิง	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านบริการ	3	3.96 (มาก)	3	3.91 (มาก)
ด้านราคา	7	3.61 (มาก)	5	3.56 (มาก)
ด้านสถานที่หรือช่องทางบริการ	5	3.88 (มาก)	3	3.91 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายฯ	6	3.77 (มาก)	4	3.82 (มาก)
ด้านบุคลากร	1	4.05 (มาก)	1	4.08 (มาก)
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับทางกายภาพ	2	4.02 (มาก)	2	4.07 (มาก)
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	4	3.92 (มาก)	3	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		**3.95 (มาก)**		**3.96 (มาก)**

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านสถานที่หรือช่องทางบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาต่อด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ส่วนด้านบริการ ด้านสถานที่หรือช่องทางบริการ และด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้

บริการต่างๆ	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษา)	2	4.08 มาก	4	4.00 มาก	2	4.00 มาก	2	4.11 มาก	1	3.89 มาก	3	3.54 มาก
ตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	5	4.01 มาก	3	4.01 มาก	2	4.00 มาก	1	4.16 มาก	1	3.89 มาก	3	3.54 มาก
ด้านการพยาบาล	6	3.98 มาก	2	4.08 มาก	3	3.98 มาก	5	3.79 มาก	3	3.67 มาก	3	3.54 มาก
เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	4	4.02 มาก	6	3.94 มาก	4	3.95 มาก	6	3.63 มาก	2	3.78 มาก	2	3.62 มาก
ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์	3	4.07 มาก	2	4.08 มาก	2	4.00 มาก	4	3.89 มาก	2	3.78 มาก	3	3.54 มาก
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	1	4.16 มาก	1	4.15 มาก	1	4.07 มาก	3	3.95 มาก	2	3.78 มาก	1	3.69 มาก
บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน	7	3.91 มาก	5	3.96 มาก	5	3.86 มาก	7	3.37 ปานกลาง	4	3.56 มาก	4	3.38 ปานกลาง
บริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล	9	3.78 มาก	7	3.81 มาก	6	3.69 มาก	9	3.16 ปานกลาง	5	3.44 ปานกลาง	6	2.92 ปานกลาง
บริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน	8	3.81 มาก	8	3.77 มาก	7	3.24 ปานกลาง	8	3.26 ปานกลาง	1	3.89 มาก	5	3.23 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.98 มาก		3.98 มาก		3.87 มาก		3.70 มาก		3.74 มาก		3.44 ปานกลาง

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านบริการ(ค่าเฉลี่ย3.98) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.16) รองลงมา คุณภาพการรักษา(การตรวจรักษา) (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) บริการเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.02) การตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.01) บริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.98) บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.91) บริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และบริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.98) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาด้านบริการพยาบาล และความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.08) การตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.01) คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษา) (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.96) บริการเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.81) และบริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาด้านคุณภาพการรักษา (การตรวจรักษา) การตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านบริการเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.95) บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.86) บริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย3.69) และบริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษา) (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.79) บริการเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.37) บริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.26) และบริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ได้แก่ คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษา) การตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และบริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน รองลงมา ด้านบริการเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.67) บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนบริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา บริการเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยคุณภาพการรักษา (การตรวจรักษา) การตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง บริการพยาบาล ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนบริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.38) บริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.23) และบริการออกใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกัน (ค่าเฉลี่ย 2.92) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคาค่าบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้

ด้านราคา	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ค่าบริการตรวจรักษา	2	3.74 มาก	4	3.59 มาก	2	3.48 ปานกลาง	2	3.42 ปานกลาง	3	3.33 ปานกลาง	4	2.77 ปานกลาง
ค่าบริการพยาบาล	4	3.65 มาก	2	3.63 มาก	2	3.48 ปานกลาง	3	3.37 ปานกลาง	3	3.33 ปานกลาง	2	3.00 ปานกลาง
ค่ายา	5	3.64 มาก	5	3.56 มาก	3	3.45 ปานกลาง	4	3.26 ปานกลาง	4	3.22 ปานกลาง	1	3.15 ปานกลาง
ค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์, ตรวจเลือดฯลฯ	1	3.79 มาก	1	3.66 มาก	1	3.50 มาก	1	3.47 ปานกลาง	1	3.67 มาก	2	3.00 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์/ใบเคลมประกัน	3	3.70 มาก	3	3.60 มาก	4	3.19 ปานกลาง	5	3.05 ปานกลาง	2	3.44 ปานกลาง	3	2.85 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.71 มาก		3.61 มาก		3.42 ปานกลาง		3.32 ปานกลาง		3.40 ปานกลาง		2.95 ปานกลาง

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.71) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อค่าตรวจพิเศษ เช่นเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา ค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.74) ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) ค่าบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.65) และค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.66) ค่าบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.63) ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.59) และค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.50) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลง ค่าบริการตรวจรักษาและค่าบริการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.45) และ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมา ค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.42) ค่าบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.37) ค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.26) และค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.67) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยค่าบริการตรวจรักษาและค่าบริการพยาบาลมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อราคาค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.95) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.15) รองลงมา ค่าบริการพยาบาลและ ค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 2.85) และค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 2.77) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้

สถานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3	3.96 มาก	1	4.08 มาก	1	4.21 มาก	1	4.11 มาก	1	3.78 มาก	1	4.08 มาก
ที่จอดรถเพียงพอ	6	3.89 มาก	4	3.90 มาก	7	3.69 มาก	4	3.79 มาก	1	3.78 มาก	2	3.77 มาก
อาคารสถานที่สะอาด	2	4.02 มาก	1	4.08 มาก	2	4.00 มาก	3	3.89 มาก	1	3.78 มาก	3	3.69 มาก
มีความปลอดภัย	3	3.96 มาก	2	4.01 มาก	3	3.88 มาก	2	4.05 มาก	1	3.78 มาก	3	3.69 มาก
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	5	3.94 มาก	5	3.83 มาก	5	3.79 มาก	5	3.74 มาก	2	3.67 มาก	4	3.62 มาก
มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	1	4.07 มาก	3	3.91 มาก	4	3.83 มาก	5	3.74 มาก	2	3.67 มาก	5	3.46 ปานกลาง
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	4	3.95 มาก	4	3.90 มาก	6	3.74 มาก	6	3.63 มาก	2	3.67 มาก	5	3.46 ปานกลาง
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	4	3.95 มาก	6	3.82 มาก	7	3.69 มาก	6	3.63 มาก	3	3.56 มาก	5	3.46 ปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของฯ	7	3.76 มาก	7	3.68 มาก	7	3.69 มาก	7	3.42 ปานกลาง	2	3.67 มาก	6	3.15 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.95 มาก		3.91 มาก		3.84 มาก		3.78 มาก		3.70 มาก		3.60 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.02) ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีสถานที่นั่งพักและที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.94) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และอาคารสถานที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) ที่จอดรถเพียงพอ และ มีสถานที่นั่งพักและที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.83) ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.83) การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีสถานที่นั่งพักและที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยด้านที่จอดรถเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีความปลอดภัย (มีค่าเฉลี่ย 4.05) อาคารสถานที่สะอาด (มีค่าเฉลี่ย 3.89) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยการตกแต่งสถานที่สวยงาม และมีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีสถานที่นั่งพักและที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ อาคารสถานที่สะอาด และมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา การตกแต่งสถานที่สวยงาม มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีสถานที่นั่งพักและที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) อาคารสถานที่สะอาด และ มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย3.62) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยการมีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีสถานที่นั่งพักและที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามรายได้

การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ	1	3.96 มาก	2	3.83 มาก	1	3.74 มาก	4	3.52 มาก	2	3.78 มาก	2	3.31 ปานกลาง
การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล	3	3.80 มาก	4	3.75 มาก	3	3.64 มาก	3	3.53 มาก	4	3.44 ปานกลาง	2	3.31 ปานกลาง
การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ	2	3.90 มาก	3	3.80 มาก	4	3.57 มาก	2	3.58 มาก	3	3.56 มาก	1	3.38 ปานกลาง
โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม	1	3.96 มาก	1	3.91 มาก	2	3.67 มาก	1	3.74 มาก	1	3.89 มาก	2	3.31 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.91 มาก		3.82 มาก		3.65 มาก		3.59 มาก		3.67 มาก		3.33 ปานกลาง

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ และการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา โฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย3.80) และการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ(ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.67) การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.58) การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการที่ โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.78) การตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.44) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการตรวจสุขภาพราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมา โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ และการให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรแพทย์ จำแนกตามรายได้

แพทย์	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	1	4.25 มาก	1	4.19 มาก	3	4.07 มาก	4	3.84 มาก	3	3.89 มาก	3	3.69 มาก
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	2	4.19 มาก	2	4.18 มาก	1	4.12 มาก	2	4.00 มาก	2	4.00 มาก	1	3.85 มาก
การสื่อสารดี การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4	4.13 มาก	6	4.07 มาก	3	4.07 มาก	4	3.84 มาก	4	3.78 มาก	4	3.62 มาก
มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท	5	4.08 มาก	5	4.10 มาก	3	4.07 มาก	1	4.05 มาก	3	3.89 มาก	3	3.69 มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	2	4.19 มาก	3	4.16 มาก	2	4.10 มาก	2	4.00 มาก	1	4.11 มาก	2	3.77 มาก
การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่	3	4.18 มาก	4	4.14 มาก	3	4.07 มาก	3	3.95 มาก	2	4.00 มาก	1	3.85 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.17 มาก		4.14 มาก		4.08 มาก		3.95 มาก		3.94 มาก		3.74 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) การสื่อสารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 4.18) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการสื่อสารดีการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา การสื่อสารดีการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท และการให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.95) การมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา และการสื่อสารดีการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และการให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา และมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการสื่อสารดีการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และการให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา และ มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการสื่อสารดีการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรพยาบาล จำแนกตามรายได้

พยาบาล	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ	5	4.05 มาก	6	4.00 มาก	5	3.93 มาก	5	3.79 มาก	5	3.67 มาก	4	3.62 มาก
การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4	4.07 มาก	5	4.06 มาก	4	3.98 มาก	4	3.89 มาก	4	3.78 มาก	3	3.69 มาก
มีความรู้ความชำนาญในงาน	3	4.13 มาก	3	4.10 มาก	2	4.02 มาก	6	3.63 มาก	3	3.89 มาก	2	3.85 มาก
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	3	4.13 มาก	1	4.21 มาก	1	4.05 มาก	1	4.11 มาก	1	4.11 มาก	1	3.92 มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	1	4.16 มาก	2	4.15 มาก	4	3.98 มาก	3	3.95 มาก	2	4.00 มาก	3	3.69 มาก
การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่	2	4.15 มาก	4	4.09 มาก	3	4.00 มาก	2	4.00 มาก	1	4.11 มาก	3	3.69 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.11 มาก		4.10 มาก		3.99 มาก		3.89 มาก		3.93 มาก		3.74 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพยาบาลที่ให้บริการ (4.11) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีความรู้ความชำนาญในงาน และมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพยาบาลที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.09) การสื่อสารการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพยาบาลที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.99) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การสื่อสารการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย และ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ(ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพยาบาลที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.89) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่(ค่าเฉลี่ย 4.00) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.95) การสื่อสารการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพยาบาลที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.93) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท และการให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) การสื่อสารการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) และความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพยาบาลที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา มีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) การสื่อสารการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ และการให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเภสัชกร จำแนกตามรายได้

เภสัชกร	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่า เฉลี่ยแปลผล
การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	5	4.08 มาก	4	4.06 มาก	3	3.88 มาก	3	3.74 มาก	2	4.00 มาก	2	3.62 มาก
การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3	4.16 มาก	2	4.16 มาก	2	3.95 มาก	2	3.89 มาก	1	4.11 มาก	2	3.62 มาก
มีความรู้ความชำนาญในงาน	2	4.19 มาก	2	4.16 มาก	1	4.05 มาก	1	4.11 มาก	2	4.00 มาก	1	3.77 มาก
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกริยามารยาท	1	4.20 มาก	1	4.17 มาก	1	4.05 มาก	2	3.89 มาก	1	4.11 มาก	2	3.62 มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4	4.12 มาก	3	4.14 มาก	2	3.95 มาก	2	3.89 มาก	1	4.11 มาก	1	3.77 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.15 มาก		4.14 มาก		3.98 มาก		3.91 มาก		4.07 มาก		3.68 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา มีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และมีความรู้ความชำนาญในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันต่อการมีความรู้ความชำนาญในงาน และมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย3.91) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย การมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา การให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีความรู้ความชำนาญในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีความรู้ความชำนาญในงาน และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล จำแนกตามรายได้

เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ ปัสสาวะและ วิเคราะห์ผล	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	4	4.16 มาก	4	4.07 มาก	4	3.83 มาก	4	3.79 มาก	1	4.00 มาก	2	3.62 มาก
การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3	4.17 มาก	3	4.10 มาก	3	3.88 มาก	2	4.00 มาก	1	4.00 มาก	1	3.69 มาก
มีความรู้ความชำนาญในงาน	1	4.21 มาก	2	4.12 มาก	1	3.98 มาก	1	4.05 มาก	1	4.00 มาก	1	3.69 มาก
มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดี มีกริยามารยาท	2	4.18 มาก	1	4.17 มาก	2	3.95 มาก	3	3.89 มาก	1	4.00 มาก	2	3.62 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.18 มาก		4.11 มาก		3.91 มาก		3.93 มาก		4.00 มาก		3.65 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.18) การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา มีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.95) การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีความรู้ความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีความรู้ความชำนาญในงาน และมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และมีความรู้ความชำนาญในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา การให้บริการที่รวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่การเงินนอก จำแนกตามรายได้

เจ้าหน้าที่การเงินนอก	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	2	4.07 มาก	3	3.98 มาก	3	3.86 มาก	1	3.79 มาก	1	3.89 มาก	2	3.38 ปานกลาง
การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	1	4.10 มาก	3	3.98 มาก	2	3.95 มาก	3	3.58 มาก	2	3.78 มาก	3	3.23 ปานกลาง
มีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	3	4.06 มาก	2	4.06 มาก	1	3.98 มาก	2	3.63 มาก	2	3.78 มาก	2	3.38 ปานกลาง
ความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ	1	4.10 มาก	1	4.09 มาก	1	3.98 มาก	1	3.79 มาก	1	3.89 มาก	1	3.54 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.08 มาก		4.03 มาก		3.94 มาก		3.70 มาก		3.83 มาก		3.38 ปานกลาง

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา การมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท และความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา การมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดีมีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจปานกลางเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับต่ำสุด และมีค่าอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย จำแนกตามรายได้

เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	1	4.10 มาก	3	4.04 มาก	3	3.95 มาก	2	3.84 มาก	3	3.89 มาก	1	3.69 มาก
การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	1	4.10 มาก	1	4.08 มาก	1	4.00 มาก	3	3.79 มาก	3	3.89 มาก	2	3.54 มาก
ทักษะความชำนาญในงาน	2	4.09 มาก	4	4.02 มาก	2	3.98 มาก	3	3.79 มาก	2	4.00 มาก	1	3.69 มาก
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	3	4.08 มาก	2	4.06 มาก	3	3.95 มาก	1	3.95 มาก	1	4.11 มาก	3	3.46 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		4.09 มาก		4.05 มาก		3.97 มาก		3.84 มาก		3.97 มาก		3.60 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา มีทักษะความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีทักษะความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีทักษะความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และมีทักษะความชำนาญในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีทักษะชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีทักษะความชำนาญในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.54) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยการมีมนุษย์สัมพันธ์อัธยาศัยดี มีกริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.46) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป จำแนกตามรายได้

เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่า เฉลี่ยแปลผล
การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ	1	4.14 มาก	2	4.04 มาก	3	3.88 มาก	3	3.63 มาก	1	3.89 มาก	2	3.46 ปานกลาง
มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท	3	4.10 มาก	1	4.06 มาก	2	4.00 มาก	2	3.74 มาก	2	3.78 มาก	1	3.54 มาก
ให้ความสนใจ เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ	2	4.13 มาก	2	4.04 มาก	1	4.05 มาก	1	3.89 มาก	2	3.78 มาก	1	3.54 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.12 มาก		4.05 มาก		3.98 มาก		3.76 มาก		3.81 มาก		3.51 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่า 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา การให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ และการให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.05) รองลงมา มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับและมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา มีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท และให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัยดี มีกิริยามารยาท และให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และการให้บริการรวดเร็วและอำนวยความสะดวกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้

บุคลากร	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
แพทย์	2	4.17 มาก	1	4.14 มาก	1	4.08 มาก	1	3.95 มาก	4	3.94 มาก	1	3.74 มาก
พยาบาล	5	4.11 มาก	3	4.10 มาก	2	3.99 มาก	4	3.89 มาก	5	3.93 มาก	1	3.74 มาก
เภสัชกร	3	4.15 มาก	1	4.14 มาก	3	3.98 มาก	3	3.91 มาก	1	4.07 มาก	2	3.68 มาก
เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ ปัสสาวะฯ	1	4.18 มาก	2	4.11 มาก	6	3.91 มาก	2	3.93 มาก	2	4.00 มาก	3	3.65 มาก
เจ้าหน้าที่การเงินนอก	7	4.08 มาก	5	4.03 มาก	5	3.94 มาก	7	3.70 มาก	6	3.83 มาก	6	3.38 ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วยนอก	6	4.09 มาก	4	4.05 มาก	4	3.97 มาก	5	3.84 มาก	3	3.97 มาก	4	3.60 มาก
เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป	4	4.12 มาก	4	4.05 มาก	3	3.98 มาก	6	3.76 มาก	7	3.81 มาก	5	3.51 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.13 มาก		4.10 มาก		3.99 มาก		3.87 มาก		3.95 มาก		3.64 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.13) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เภสัชกร(ค่าเฉลี่ย 4.15) เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11) เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วยนอก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อแพทย์และเภสัชกร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.11) พยาบาล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ย 4.10) โดยเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วยนอก และเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยพึงพอใจเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา พยาบาล(ค่าเฉลี่ย 3.99) เภสัชกร(ค่าเฉลี่ย 3.98) เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วยนอก (ค่าเฉลี่ย 3.97) เจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และเจ้าหน้าเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.93) เภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.91) พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.89) เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วยนอก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) และเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.95) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 4.00) เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วยนอก (ค่าเฉลี่ย 3.97) แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.93) เจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบุคลากรที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.64) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อแพทย์ และพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา เภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.68) เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.65) เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วยนอก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.51) และเจ้าหน้าที่การเงินนอก (ค่าเฉลี่ย 3.38) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ จำแนกตามรายได้

คุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
มีแผนผัง และสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ	2	4.13 มาก	2	3.94 มาก	2	3.71 มาก	2	3.42 ปานกลาง	2	3.89 มาก	2	3.69 มาก
เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ	1	4.32 มาก	1	4.12 มาก	1	3.98 มาก	1	3.84 มาก	1	4.11 มาก	1	4.00 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.23 มาก		4.03 มาก		3.85 มาก		3.63 มาก		4.00 มาก		3.85 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.23) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา แผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา แผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.85) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา แผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา แผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา แผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ	5	4.01 มาก	6	3.89 มาก	6	3.64 มาก	4	3.63 มาก	2	3.67 มาก	2	3.62 มาก
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	4	4.02 มาก	3	3.98 มาก	5	3.74 มาก	7	3.47 ปานกลาง	1	3.78 มาก	3	3.54 มาก
เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์, ตรวจเลือดและวิเคราะห์ผล	4	4.02 มาก	7	3.88 มาก	5	3.74 มาก	5	3.58 มาก	2	3.67 มาก	2	3.62 มาก
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	5	4.01 มาก	9	3.76 มาก	8	3.50 มาก	6	3.53 มาก	2	3.67 มาก	4	3.46 ปานกลาง
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	6	3.95 มาก	8	3.82 มาก	7	3.57 มาก	3	3.68 มาก	1	3.78 มาก	4	3.46 ปานกลาง
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคฯจากแพทย์/เจ้าหน้าที่	1	4.14 มาก	4	3.96 มาก	4	3.81 มาก	3	3.68 มาก	1	3.78 มาก	3	3.54 มาก
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	1	4.14 มาก	1	4.05 มาก	1	3.98 มาก	1	4.00 มาก	2	3.67 มาก	2	3.62 มาก
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	2	4.10 มาก	2	3.99 มาก	3	3.83 มาก	4	3.63 มาก	1	3.78 มาก	2	3.62 มาก
การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล	3	4.05 มาก	5	3.95 มาก	2	3.86 มาก	2	3.79 มาก	1	3.78 มาก	1	3.69 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.04 มาก		3.98 มาก		3.86 มาก		3.75 มาก		3.81 มาก		3.54 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 4.10) การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.05) ซึ่งขั้นตอนในการตรวจรักษา และ เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลวิเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ และเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) และเวลาที่ใช้ในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.99) ขั้นตอนในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.98) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.96) การประสานงานระหว่างหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.89) เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลวิเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เวลาที่ใช้ในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.82) และเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.86) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.83) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์/เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.81) สำหรับขั้นตอนในการตรวจรักษา และ เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลวิเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.64) เวลาที่ใช้ในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.57) และเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในด้านเวลาที่ใช้ในการรอรับยา และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์/เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในด้านเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ และการซักประวัติตรวจร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วิเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนขั้นตอนในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อขั้นตอนในการตรวจรักษา เวลาที่ใช้ในการรอรับยา การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์/เจ้าหน้าที่ การซักประวัติและการตรวจร่างกาย และการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลวิเคราะห์ เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน และเวลาที่ใช้ในการรอรับยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลวิเคราะห์ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และการซักประวัติและการตรวจร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ส่วนในด้านขั้นตอนในการตรวจรักษาและการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์/เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงินและเวลาที่ใช้ในการรอรับยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.46) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามองค์ประกอบของการบริการกับระดับรายได้

บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-15,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ต่อเดือน		ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	
	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ด้านบริการ	4	3.98 มาก	3	3.98 มาก	2	3.87 มาก	3	3.70 มาก	3	3.74 มาก	5	3.44 ปานกลาง
ด้านราคา	7	3.71 มาก	7	3.61 มาก	7	3.42 ปานกลาง	7	3.32 ปานกลาง	7	3.40 ปานกลาง	7	2.95 ปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	5	3.95 มาก	5	3.91 มาก	4	3.84 มาก	2	3.78 มาก	5	3.70 มาก	3	3.60 มาก
ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	6	3.91 มาก	6	3.82 มาก	6	3.65 มาก	6	3.59 มาก	6	3.67 มาก	6	3.33 ปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	2	4.13 มาก	1	4.10 มาก	1	3.99 มาก	1	3.87 มาก	2	3.95 มาก	2	3.64 มาก
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการทางกายภาพ	1	4.23 มาก	2	4.03 มาก	3	3.85 มาก	5	3.63 มาก	1	4.00 มาก	1	3.85 มาก
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	3	4.05 มาก	4	3.92 มาก	5	3.74 มาก	4	3.67 มาก	4	3.73 มาก	4	3.57 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.04 มาก		3.98 มาก		3.86 มาก		3.75 มาก		3.81 มาก		3.54 มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด 3.50-4.49 = มาก 2.50-3.49 = ปานกลาง 1.50-2.49 = น้อย 0.50-1.49 = น้อยที่สุด 0.00-0.49 = ไม่พอใจ

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับของบริการทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.71) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับของบริการทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับของบริการทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านราคามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับของบริการทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านราคามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.32) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 35,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับของบริการทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านราคามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.40) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ต่อด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับของบริการทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 2.95) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved