

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการแผนก โสม เฮลท์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางที่ประกอบคำบรรยาย โดยเรียงลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ค่อยบริการที่ได้รับแผนก โสม เฮลท์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตามการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟู
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามระดับการศึกษา และรายได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	78	34.51
หญิง	148	65.49
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 65.49 และเป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 34.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-30 ปี	48	21.24
31-40 ปี	70	31.97
41-50 ปี	35	15.49
51-60 ปี	44	19.47
61 ปีขึ้นไป	29	12.83
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากอายุ 31-40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.97 รองลงมาคือ อายุ 18-30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.24 อายุ 51-60 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.47 อายุ 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 และ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	23	10.18
มัธยมศึกษา/ปวช.	29	12.83
อนุปริญญา/ปวส.	35	15.48
ปริญญาตรี	117	51.78
สูงกว่าปริญญาตรี	22	9.73
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 51.78 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส.จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.48 ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83 ระดับประถมศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.18 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	10	4.42
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	22.12
ลูกจ้าง	56	24.78
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	105	46.46
แม่บ้าน	5	2.22
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 46.46 รองลงมาคือ ลูกจ้าง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.78 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.12 นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 และ แม่บ้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	72	31.86
10,001-20,000 บาท	69	30.53
20,001-30,000 บาท	23	10.17
30,001-40,000 บาท	39	17.26
มากกว่า 40,001 บาท	23	10.18
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.86 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาทจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.26 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.17 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาทจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามบุคคลที่ร่วมอาศัยในครอบครัว

บุคคลที่ร่วมอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
สามีหรือภรรยา	118	52.21
พ่อหรือแม่	52	23.00
ลูก	18	7.96
ญาติ	26	11.50
เพื่อน	9	3.99
นายจ้าง	3	1.34
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากอาศัยอยู่ร่วมกับ สามีหรือภรรยา จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 52.21 รองลงมาอาศัยอยู่กับพ่อหรือแม่ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อาศัยอยู่กับญาติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อาศัยอยู่กับลูก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.96 อาศัยอยู่กับเพื่อน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.99 และอาศัยอยู่กับนายจ้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการ

ระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	36	15.93
1-3 ปี	69	30.53
3-5 ปี	60	26.55
มากกว่า 5 ปี	61	26.99
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระยะเวลาการให้บริการ 1-3 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมาให้บริการมากกว่า 5 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99 ใช้บริการ 3-5 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.55 และให้บริการน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเหตุผลของการใช้บริการ

เหตุผลของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	107	16.11
มีแพทย์เฉพาะทาง	125	18.83
คุณภาพการรักษาดี	99	14.91
มีบริการครบวงจร	107	16.11
เจ้าหน้าที่บริการดี	64	9.64
ค่ารักษาไม่แพง	17	2.56
มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย	142	21.39
รู้จักกับแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	3	0.45
รวม	664	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกใช้บริการเนื่องจากเหตุผลคือโรงพยาบาล มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 21.39 รองลงมาคือ เนื่องจากมีแพทย์เฉพาะทาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 18.83 เนื่องจากมีบริการครบวงจร และ อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 16.11 เนื่องจากมีคุณภาพการรักษาดี จำนวน 99 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.91 เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่บริการดี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 9.64 เนื่องจากค่ารักษาไม่แพง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 และเนื่องจากรู้จักกับแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามวิธีการรับรู้ข่าวสาร โรงพยาบาล

วิธีการรับรู้ข่าวสารโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
ญาติพี่น้องหรือเพื่อน	172	28.01
เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	73	11.89
แผ่นพับหรือ โบร ชัวร์	84	13.68
วารสารของโรงพยาบาล	84	13.68
ป้ายโฆษณาไฟวิ่ง	89	14.50
หนังสือพิมพ์	67	10.91
วิทยุ	44	7.17
อินเตอร์เน็ต	1	0.16
รวม	614	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก รับรู้ข่าวสารมาจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 28.01 รองลงมา จากป้ายโฆษณาไฟวิ่ง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 จากแผ่นพับ หรือโบรชัวร์ และวารสารของโรงพยาบาล จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68 จากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 11.89 จากหนังสือพิมพ์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91 จากวิทยุ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 7.17 และรับรู้ข่าวสารจากอินเตอร์เน็ต จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการการดูแล ต่อเนื่องที่บ้าน

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	196	86.73
ไม่ทราบ	30	13.27
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 86.73 และไม่รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการการดูแล ต่อเนื่องที่บ้าน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อ ลด ค่าใช้จ่าย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการเพื่อลดค่าใช้จ่าย	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	186	82.30
ไม่ใช่	5	2.21
ไม่แน่ใจ	35	15.49
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อลดค่าใช้จ่ายจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 รองลงมาไม่แน่ใจเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อลดค่าใช้จ่าย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 และไม่เห็นด้วย เกี่ยวกับการให้บริการเพื่อลดค่าใช้จ่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อประหยัดเวลาการเดินทาง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อประหยัดเวลาการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	205	90.70
ไม่ใช่	1	0.44
ไม่แน่ใจ	20	8.86
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อประหยัดเวลาการเดินทาง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับการให้บริการเพื่อประหยัดเวลาการเดินทาง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.86 และไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อประหยัดเวลาการเดินทาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อความรวดเร็วในการฟื้นฟูสภาพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อความรวดเร็วในการฟื้นฟูสภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	196	86.73
ไม่ใช่	0	0.00
ไม่แน่ใจ	30	13.27
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อความรวดเร็วในการฟื้นฟูสภาพ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 86.73 และไม่แน่ใจเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อความรวดเร็วในการฟื้นฟูสภาพ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนก ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	203	89.82
ไม่ใช่	1	0.44
ไม่แน่ใจ	22	9.74
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่พยาบาล และผู้รับบริการ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 89.82 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่พยาบาลและผู้รับบริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.74 และไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่พยาบาลและผู้รับบริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความจำเป็นในการใช้บริการสำหรับผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านความจำเป็นในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	202	89.38
ไม่ใช่	2	0.88
ไม่แน่ใจ	22	9.74
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการด้านความจำเป็นในการใช้บริการสำหรับผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 89.38 รองลงมาคือไม่แน่ใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านความจำเป็นในการใช้บริการสำหรับผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.74 และไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการด้านความจำเป็นในการใช้บริการสำหรับผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร่
โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตาม การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคและ
การฟื้นฟู**

**3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร่ ด้านการส่งเสริม
สุขภาพ (Health Promotion)**

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ
ที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร่ ด้าน การส่งเสริมสุขภาพ

การส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion)	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
ความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่ง อาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล	3.98	0.75	มาก	3
ความสามารถในการให้คำอธิบายความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติ ตัวขณะอยู่ที่บ้าน	3.96	0.74	มาก	4
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้สุข ศึกษา	3.96	0.72	มาก	4
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล	4.00	0.70	มาก	1
การได้รับการตอบข้อซักถามของโรคที่เป็นอยู่และสามารถ ปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง	3.93	0.72	มาก	5
การให้บริการในการให้ความรู้ คำปรึกษาและแนะนำอย่าง ถูกต้อง สม่ำเสมอ	3.92	0.68	มาก	6
การนำความรู้ที่ได้รับ มาปรับใช้ให้เข้ากับ ชีวิตประจำวัน และครอบครัว	3.93	0.71	มาก	5
คำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยง ในการเกิดโรคต่างๆ	3.99	0.65	มาก	2
การแจกแผ่นพับ ความรู้และแนวทางการปฏิบัติตัว สอดคล้องตามโรค	3.91	0.67	มาก	7
รวม	3.95	0.70	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพของแผนกโฮม เฮลท์ แคร่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านความสุขภาพในเรื่องการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความปลอดภัยในเรื่องคำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดโรคต่างๆ ด้านการเข้าถึงลูกค้ำในเรื่องความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล ด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่องความสามารถในการให้คำอธิบายความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะอยู่ที่บ้านและด้านความสามารถในเรื่องความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้สุขศึกษาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องการได้รับการตอบข้อซักถามของโรคที่เป็นอยู่และสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้องและด้านการตอบสนองลูกค้ำในเรื่องการนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ให้เข้ากับชีวิตประจำวันและครอบครัวซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านความไว้วางใจในเรื่องการให้บริการในการให้ความรู้ คำปรึกษาและแนะนำอย่างถูกต้องสม่ำเสมอและด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการแจกแผ่นพับความรู้และแนวทางการปฏิบัติตัวสอดคล้องตามโรค คามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการป้องกันโรค (Preventive)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการป้องกันโรค

การป้องกันโรค (Preventive)	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
ความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกันการเกิด ความก้าวหน้าของโรค	3.96	0.66	มาก	2
ความสามารถในการสื่อสารให้ความรู้เพื่อ ป้องกันการเกิดโรค	3.92	0.66	มาก	4
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลใน การให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น	3.96	0.64	มาก	2
การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล	4.00	0.63	มาก	1
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการ ดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น	3.96	0.63	มาก	2
ความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแลและ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน	3.96	0.65	มาก	2
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน	3.91	0.68	มาก	5
การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกัน การเกิดภาวะแทรกซ้อน	3.95	0.66	มาก	3
การประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก	3.92	0.68	มาก	4
รวม	3.94	0.65	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการป้องกันโรคโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพของแผนกโสม เฮอร์ แคร่ในระดับมากทุกด้าน โดยมี ความพึงพอใจด้าน ความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค ด้านความสามารถในเรื่องความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความรู้และ การดูแลเบื้องต้น ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้นและด้านความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้านซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านความปลอดภัยในเรื่องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน ด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่องความสามารถในการสื่อสารให้ความรู้เพื่อป้องกันการเกิดโรคและด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การบริการแผนกซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นที่บ้าน ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการรักษาโรค (Curative)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการรักษาโรค (Curative)

การรักษาโรค (Curative)	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
ความสะดวกรวดเร็วเมื่อมีการร้องขอให้ไปให้การรักษา เบื้องต้นที่บ้าน	3.96	0.66	มาก	7
ความสามารถในการอธิบายแผนการรักษาต่อเบื้องต้นที่บ้าน	3.94	0.67	มาก	8
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการรักษา เบื้องต้นที่บ้าน	3.99	0.65	มาก	4
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล	4.04	0.65	มาก	1
การให้บริการเบื้องต้นที่บ้านอย่างถูกต้องและ แม่นยำ	4.01	0.65	มาก	2
ความสม่ำเสมอในการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.97	0.67	มาก	6
ความรวดเร็วในการให้การดูแลรักษาเบื้องต้นที่บ้านทันทีที่ ร้องขอ	3.96	0.68	มาก	7
การให้การรักษายาตามคำสั่งแพทย์อย่างถูกต้องไม่ เกิดภาวะแทรกซ้อน	3.98	0.66	มาก	5
การประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก	4.00	0.67	มาก	3
รวม	3.98	0.66	มาก	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการรักษาโรคโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาโรค ของแผนกโสม เฮอร์ แคร่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องการให้บริการเบื้องต้นที่บ้านอย่างถูกต้องและแม่นยำ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักการประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก ด้านความสามารถในเรื่องความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการรักษาเบื้องต้นที่บ้าน ด้านความปลอดภัยในเรื่องการให้การรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์อย่างถูกต้อง ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน ด้านความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอในการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสะดวกรวดเร็วเมื่อมีการร้องขอให้ไปให้การรักษาเบื้องต้นที่บ้านและด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องความรวดเร็วในการให้การดูแลรักษาเบื้องต้นที่บ้านทันทีที่ร้องขอซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่องความสามารถในการอธิบายแผนการรักษาต่อเบื้องต้นที่บ้าน ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการฟื้นฟู (Rehability)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการฟื้นฟู

ด้านการฟื้นฟู (Rehability)	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล	3.96	0.68	มาก	2
การอธิบายให้คำแนะนำและส่งเสริมให้ผู้รับบริการและญาติใช้ชีวิตร่วมกันอย่างปกติ	3.96	0.65	มาก	2
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้รับบริการ	3.96	0.66	มาก	2
การมีสัมพันธภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อผู้รับบริการและครอบครัว	3.98	0.63	มาก	1
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาล	3.96	0.65	มาก	2
การติดตามความก้าวหน้าของการให้การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	3.96	0.66		2
การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการเพื่อสามารถปรับตัวใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว	3.98	0.64	มาก	1
การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการเพื่อลดปัญหาการอยู่ร่วมกันกับญาติ	3.96	0.65	มาก	2
การประชาสัมพันธ์การให้บริการของแผนก	3.98	0.66	มาก	1
รวม	3.96	0.65	มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการฟื้นฟูโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการฟื้นฟูของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ในระดับมากทุกด้าน โดยมี ความพึงพอใจด้านความสุภาพในเรื่องการมีสัมพันธภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อผู้รับบริการ และครอบครัว ด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องการดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการ เพื่อสามารถปรับตัวใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยึดถือ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการของแผนกซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล ด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่องการอธิบายให้คำแนะนำและส่งเสริมให้ผู้รับบริการและญาติใช้ชีวิตร่วมกันอย่างปกติ ด้านความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลฟื้นฟู สภาพจิตใจของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาล ด้านความไว้วางใจในเรื่องการติดตามความก้าวหน้าของการให้การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอและด้านความปลอดภัยในเรื่องการดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการเพื่อลดปัญหาการอยู่ร่วมกันกับญาติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาล
เชียงใหม่รามจำแนกตามระดับการศึกษาและ รายได้

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการส่งเสริม
สุขภาพ (Health Promotion) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่
ด้านการส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion)	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึ กษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุ ปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสามารถในการให้คำแนะนำ ทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลัง ออกจากโรงพยาบาล	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.65 (มาก)	3.98 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
ความสามารถในการให้คำอธิบาย ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะอยู่ ที่บ้าน	3.78 (มาก)	4.03 (มาก)	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)	4.50 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ พยาบาลในการให้สุขศึกษา	3.78 (มาก)	4.03 (มาก)	3.71 (มาก)	3.97 (มาก)	4.45 (มาก)
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ พยาบาล	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	4.31 (มาก)
การได้รับการตอบข้อซักถามของ โรคที่เป็นอยู่และสามารถปฏิบัติตัว ได้ถูกต้อง	3.78 (มาก)	4.03 (มาก)	3.65 (มาก)	3.94 (มาก)	4.36 (มาก)
การให้บริการในการให้ความรู้ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)	4.31 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion)	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุ ปริญญา ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การนำความรู้ที่ได้รับ มาปรับใช้ให้ เข้ากับ ชีวิตประจำวันและครอบครัว	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)	4.36 (มาก)
คำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไป ปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยงในการ เกิดโรค	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)
การแจกแผ่นพับ ความรู้และแนว ทางการปฏิบัติตัวสอดคล้องตามโรค	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)	4.27 (มาก)
รวม	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	3.96 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพจำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมแล้วผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ ส่วนมากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก

และในรายละเอียดของระดับการศึกษาส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมากเป็นอันดับแรก เช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาอื่น โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละระดับการศึกษา พบว่า ในระดับประถมศึกษาและระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก เช่นเดียวกัน ในระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกัน

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการป้องกันโรค (Preventive) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการป้องกันโรค จำแนกตามระดับการศึกษา

การป้องกันโรค (Preventive)	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุ วิทยาลัย ปวศ.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อ ป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของ โรค	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.99 (มาก)	4.36 (มาก)
ความสามารถในการสื่อสารให้ ความรู้เพื่อป้องกันการเกิดโรค	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)	3.65 (มาก)	3.94 (มาก)	4.36 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ พยาบาลในการให้ความรู้และการ ดูแลเบื้องต้น	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.74 (มาก)	3.97 (มาก)	4.27 (มาก)
การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ พยาบาล	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหา ความเจ็บป่วยเบื้องต้น	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)
ความสม่ำเสมอและถูกต้องในการ ดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	3.95 (มาก)	4.36 (มาก)
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นที่บ้าน	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.60 (มาก)	3.95 (มาก)	4.27 (มาก)
การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว เพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.68 (มาก)	3.98 (มาก)	4.27 (มาก)
การประชาสัมพันธ์การบริการของ แผนก	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.60 (มาก)	3.97 (มาก)	4.31 (มาก)
รวม	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	3.97 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าการบริการด้านการ ป้องกันโรคจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแล้ว ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันโรคส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค ด้านความสุภาพในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน เป็นอันดับแรก

และในรายละเอียดของระดับการศึกษาส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาอื่น โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละระดับการศึกษา พบว่า ในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจในเรื่อง ความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแล แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน เป็นอันดับแรก ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. และอนุปริญญา หรือ ปวส. มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นอันดับแรก ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาลและด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความต่อเนื่องในการดูแล เพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค ด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่อง ความสามารถในการสื่อสารให้ความรู้เพื่อป้องกันการเกิดโรค ด้านความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เป็นอันดับแรก เช่นเดียวกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการรักษาโรค (Curative) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้าน การรักษาโรคจำแนกตามระดับการศึกษา

การรักษาโรค (Curative)	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกรวดเร็วเมื่อมีการร้อง ขอให้ไปให้การรักษาเบื้องต้นที่บ้าน	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)	4.40 (มาก)
ความสามารถในการอธิบาย แผนการรักษาต่อเนื้อที่บ้าน	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	4.45 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ พยาบาลในการรักษาเบื้องต้นที่บ้าน	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	4.01 (มาก)	4.45 (มาก)
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของ เจ้าหน้าที่พยาบาล	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	4.05 (มาก)	4.45 (มาก)
การให้บริการเบื้องต้นที่บ้านอย่าง ถูกต้องและ แม่นยำ	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	4.02 (มาก)	4.36 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการดูแลรักษา อย่างต่อเนื่อง	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	4.31 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้การดูแล รักษาเบื้องต้นที่บ้าน	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	4.36 (มาก)
การให้การรักษาพยาบาลตามคำสั่ง แพทย์อย่างถูกต้องไม่เกิด ภาวะแทรกซ้อน	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.99 (มาก)	4.40 (มาก)
การประชาสัมพันธ์การบริการของ แผนก	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)	4.54 (มาก)
รวม	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าการบริการด้าน การรักษาโรคจำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมแล้ว ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการบริการด้านการรักษาโรค ส่วนมากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การประชาสัมพันธ์บริการของแผนก เป็นอันดับแรก

และในรายละเอียดของระดับการศึกษา ส่วนมากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาอื่น โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละระดับการศึกษา พบว่า ในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล ด้านความปลอดภัยในเรื่องการให้การรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์อย่างถูกต้อง ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเป็นอันดับแรก ในระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่อง ความสามารถในการอธิบายแผนการรักษาต่อเนื้อที่บ้าน เป็นอันดับแรก ในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่อง การให้บริการเบื้องต้นที่บ้านอย่างถูกต้อง และแม่นยำ เป็นอันดับแรก ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นอันดับแรก และในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในเรื่อง การประชาสัมพันธ์บริการของแผนก เป็นอันดับแรก

1.4 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการฟื้นฟู (Rehability) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการฟื้นฟู จำแนกตามระดับการศึกษา

การฟื้นฟู (Rehability)	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุ ปริญญา ปวศ.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่ เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจาก โรงพยาบาล	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)	4.54 (มาก ที่สุด)
การอธิบายให้คำแนะนำและส่งเสริมให้ ผู้รับบริการและญาติใช้ชีวิตร่วมกันอย่างปกติ	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.98 (มาก)	4.45 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลใน การดูแลฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้รับบริการ	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)	3.65 (มาก)	3.95 (มาก)	4.45 (มาก)
การมีสัมพันธภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล ต่อผู้รับบริการและครอบครัว	3.95(มาก)	3.96 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ไป เยี่ยมดูอาการ	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)	4.45 (มาก)
การติดตามความก้าวหน้าของการให้การ รักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.98 (มาก)	4.50 (มาก)
การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกายจิตใจของ ผู้รับบริการเพื่อสามารถปรับตัวใช้ ชีวิตประจำวัน ได้อย่างรวดเร็ว	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	4.45 (มาก)
การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของ ผู้รับบริการเพื่อลดปัญหาการอยู่ร่วมกัน	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.98 (มาก)	4.45 (มาก)
การประชาสัมพันธ์การให้บริการของแผนก	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	4.45 (มาก)
รวม	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.68 (มาก)	3.97 (มาก)	4.45 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าการบริการด้าน การฟื้นฟู จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมแล้ว ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนกโฮมเฮลท์แคร์ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการให้บริการด้านการฟื้นฟู ส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้าน การเข้าถึงลูกค้า ในเรื่องความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก

และในรายละเอียดของระดับการศึกษา ส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาอื่น โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละระดับการศึกษา พบว่า ในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในเรื่อง การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจ ของผู้รับบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในเรื่อง การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจ ของผู้รับบริการ เพื่อสามารถปรับตัวใช้ชีวิตประจำวัน ได้อย่างรวดเร็ว และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การประชาสัมพันธ์การให้บริการของแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เป็นอันดับแรก ในระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถในเรื่อง ความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้รับบริการ ด้านความสุภาพในเรื่อง การมีสัมพันธภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อผู้รับบริการและครอบครัว และด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ไปเยี่ยมดูอาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เป็นอันดับแรก ในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพในเรื่อง การมีสัมพันธภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อผู้รับบริการและครอบครัว ด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่อง การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจ ของผู้รับบริการเพื่อสามารถปรับตัวใช้ชีวิตประจำวัน ได้อย่างรวดเร็ว ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ การให้บริการของแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เป็นอันดับแรก และในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ จำแนกตาม รายได้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการส่งเสริม สุขภาพ (Health Promotion) จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามรายได้

การส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสามารถในการให้ คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่ง อาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	4.34 (มาก)	4.35 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)
ความสามารถในการให้ คำอธิบายความรู้เกี่ยวกับการ ปฏิบัติตัวขณะอยู่ที่บ้าน	3.63 (มาก)	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของ เจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้สุข ศึกษา	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)	4.26 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของ เจ้าหน้าที่พยาบาล	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)	4.26 (มาก)	4.43 (มาก)	4.30 (มาก)
การได้รับการตอบข้อซักถาม ของโรคที่เป็นอยู่และสามารถ ปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)	4.08 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)
การให้บริการในการให้ความรู้ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ	3.59 (มาก)	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	4.35 (มาก)	4.30 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เซลล์ แคร่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามรายได้

การส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การนำความรู้ที่ได้รับ มาปรับใช้ ให้เข้ากับ ชีวิตประจำวันและ ครอบครัว	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)
คำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไป ปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยงใน การเกิดโรค	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	4.38 (มาก)	4.47 (มาก)
การแจกแผ่นพับ ความรู้และแนว ทางการปฏิบัติตัวสอดคล้องตาม โรค	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)
รวม	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	4.15 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าการบริการด้าน การส่งเสริมสุขภาพจำแนกตามรายได้โดยรวมแล้ว ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทุกระดับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนก โสม เฮลท์ แคร่ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ ส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการ ให้บริการทั้ง 9 ด้าน โดยผู้ที่มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้าน การเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจาก โรงพยาบาล เป็นอันดับแรก และผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการด้าน ความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นอันดับแรก

และในรายละเอียดของระดับรายได้ ส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการใน ระดับมาก เป็นอันดับแรก เช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับรายได้อื่นๆ โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละระดับ รายได้ พบว่า ในระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความ ปลอดภัยในเรื่อง คำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดโรค เป็นอันดับ แรก ในระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพใน เรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นอันดับแรก ระดับรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้าน การเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำ ทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก ระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของ เจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นอันดับแรก และในระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการด้าน การเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่ง อาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการป้องกันโรค (Preventive) จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการป้องกัน โรค จำแนกตามรายได้

การป้องกันโรค (Preventive)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกัน การเกิดความก้าวหน้าของโรค	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	4.13 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)
ความสามารถในการสื่อสารให้ ความรู้เพื่อป้องกันการเกิดโรค	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ พยาบาลในการให้ความรู้และการ ดูแลเบื้องต้น	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)
การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ พยาบาล	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาล ในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วย เบื้องต้น	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	4.17 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)
ความสม่ำเสมอและถูกต้องในการ ดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นที่บ้าน	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว เพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	4.13 (มาก)	4.38 (มาก)	4.34 (มาก)
การประชาสัมพันธ์การบริการของ แผนก	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)
รวม	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)	4.14 (มาก)	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าการบริการด้านการป้องกันโรคจำแนกตามรายได้โดยรวมแล้วผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ทุกระดับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนกโฮม เฮลท์ แกร์ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันโรค ส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้าน การเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความต่อเนื่องในการดูแล เพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค ในด้านความสามารถในเรื่องความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น และในด้านความไว้วางใจในเรื่อง ความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เป็นอันดับแรก

และในรายละเอียดของระดับรายได้ ส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับรายได้อื่นๆ โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละระดับรายได้ พบว่าในระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และระดับรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้าน ความสุภาพในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นอันดับแรก ในระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้าน ความสามารถในการเรื่องความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่พยาบาล ในการให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น เป็นอันดับแรก ในระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้า ในเรื่อง ความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค ในด้านความสามารถในเรื่องความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแล แก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้นและในด้าน ความไว้วางใจในเรื่อง ความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแล แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เป็นอันดับแรก และในระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้าน การติดต่อสื่อสาร ในเรื่อง ความสามารถในการสื่อสารให้ความรู้เพื่อป้องกันการเกิดโรค ในด้านความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแล แก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น ในด้านความไว้วางใจในเรื่อง ความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแล แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน และในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การประชาสัมพันธ์การบริการของแผนกซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เป็นอันดับแรก

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการรักษาโรค (Curative) จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ด้านการรักษาโรค จำแนกตามรายได้

การรักษาโรค (Curative)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกรวดเร็วเมื่อมีการร้อง ขอให้ไปให้การรักษาเบื้องต้นที่บ้าน	3.66 (มาก)	3.84 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
ความสามารถในการอธิบายแผนการ รักษาต่อเบื้องต้นที่บ้าน	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ พยาบาลในการรักษาเบื้องต้นที่บ้าน	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.52 (มาก)
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ พยาบาล	3.69 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.47 (มาก)
การให้บริการเบื้องต้นที่บ้านอย่าง ถูกต้องและ แม่นยำ	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	4.26 (มาก)	4.48 (มาก)	4.39 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการดูแลรักษาอย่าง ต่อเนื่อง	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)	4.13 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้การดูแลรักษา เบื้องต้นที่บ้าน	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	4.21 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)
การให้การรักษาพยาบาลตามคำสั่ง แพทย์อย่างถูกต้องไม่เกิด ภาวะแทรกซ้อน	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)	4.21 (มาก)	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)
การประชาสัมพันธ์การบริการของ แผนก	3.66 (มาก)	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	4.43 (มาก)	4.60 (มาก)
รวม	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.47 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าการบริการด้าน การรักษาโรคจำแนกตามรายได้โดยรวมแล้วผู้รับบริการ ที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ทุกระดับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนกโสม เฮอร์ แคร่ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาโรคส่วนมาก ผู้รับบริการ ที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก เป็นอันดับแรก

และในรายละเอียดของระดับรายได้ ส่วนมากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับรายได้อื่นๆ โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละระดับรายได้ พบว่า ในระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้าน ความน่าเชื่อถือในเรื่องการให้บริการการรักษาโรคเบื้องต้นที่บ้านอย่างถูกต้อง แม่นยำ เป็นอันดับแรก ในระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้าน ความสามารถในเรื่อง ความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่ พยาบาลในการรักษาเบื้องต้นที่บ้าน เป็นอันดับแรก ในระดับรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้าน ความสุภาพในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล และในด้าน ความน่าเชื่อถือในเรื่อง การให้บริการเบื้องต้นที่บ้านอย่างถูกต้องและแม่นยำ และในด้าน ความปลอดภัยในเรื่อง การให้การรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ อย่างถูกต้อง ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก เป็นอันดับแรก

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร่ ด้านการฟื้นฟู (Rehability) จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร่ ด้านการฟื้นฟู จำแนกตามรายได้

การฟื้นฟู (Rehability)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสามารถในการ ให้บริการทันทีหรือไม่เกิน หนึ่งอาทิตย์หลังจาก ออกจาก โรงพยาบาล	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.60 (มาก)
การอธิบายให้คำแนะนำและ ส่งเสริมให้ผู้รับบริการและ ญาติใช้ชีวิตร่วมกันอย่างปกติ	3.66 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.41 (มาก)	4.52 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของ เจ้าหน้าที่พยาบาลในการ ดูแลฟื้นฟูสภาพจิตใจของ ผู้รับบริการ	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)
การมีสัมพันธภาพที่ดีของ เจ้าหน้าที่พยาบาลต่อ ผู้รับบริการและครอบครัว	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ พยาบาลที่ไปเยี่ยมดูอาการ	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)
การติดตามความก้าวหน้า ของการให้การรักษาพยาบาล อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)	4.21 (มาก)	4.33 (มาก)	4.56 (มาก)

ตารางที่ 27 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เซลท์ แตร์ ด้านการฟื้นฟู จำแนกตามรายได้

การฟื้นฟู (Rehability)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการเพื่อ สามารถปรับตัวใช้ ชีวิตประจำวัน ได้อย่าง รวดเร็ว	3.66 (มาก)	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	4.35 (มาก)	4.52 (มาก)
การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการเพื่อลด ปัญหาการอยู่ร่วมกัน	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	4.17 (มาก)	4.35 (มาก)	4.52 (มาก)
การประชาสัมพันธ์การ ให้บริการของแผนก	3.66 (มาก)	3.85 (มาก)	4.21 (มาก)	4.35 (มาก)	4.52 (มาก)
รวม	3.65 (มาก)	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าการบริการด้าน การฟื้นฟูจําแนกตามรายได้โดยรวมแล้วผู้รับบริการ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนก โสม เฮลท์ แคร่ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการฟื้นฟูส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบ แบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และระดับรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการ ให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก

และในรายละเอียดของระดับรายได้ ส่วนมากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก เช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับรายได้อื่นๆ โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละระดับรายได้ พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพในเรื่อง การมีสัมพันธภาพที่ดีของ เจ้าหน้าที่พยาบาลต่อผู้รับบริการและครอบครัว เป็นอันดับแรก ในระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่อง การดูแลฟื้นฟูสภาพ ร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการเพื่อสามารถปรับตัวใช้ชีวิตประจำวัน ได้อย่างรวดเร็ว เป็นอันดับแรก ในระดับรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน ความไว้วางใจ ในเรื่อง การติดตามความก้าวหน้าของการให้การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และในด้านการ สร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การให้บริการของแผนก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เป็นอันดับแรก ในระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน ความสามารถในการ เรื่อง ความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลฟื้นฟูสภาพจิตใจของ ผู้รับบริการ ในด้านความสุภาพในเรื่องการมีสัมพันธภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อผู้รับบริการและ ครอบครัว และในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ไปเยี่ยมดูอาการซึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เป็นอันดับแรก และในระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการในด้าน การเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่ง อาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก