

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2-11)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ตารางที่ 12-22)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ (ตารางที่ 23-66)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (ตารางที่ 67)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	197	49.2
หญิง	203	50.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 50.8 เป็นเพศชาย ร้อยละ 49.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	48	12.0
31-40 ปี	150	37.5
41-50 ปี	93	23.2
51-60 ปี	63	15.8
60 ปีขึ้นไป	46	11.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.5 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี ร้อยละ 23.2 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 15.8 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 12.0 และ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	82	20.5
สมรส	294	73.5
หย่า/แยกกันอยู่	17	4.2
หม้าย	7	1.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพสมรส ร้อยละ 73.5 รองลงมา เป็นโสด ร้อยละ 20.5 หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 4.2 และหม้าย ร้อยละ 1.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	20	5.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	68	17.0
อนุปริญญา/ปวส.	36	9.0
ปริญญาตรี	232	58.0
ปริญญาโท	44	11.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 58.0 รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 17.0 ปริญญาโท ร้อยละ 11.0 ประถมศึกษา ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	161	40.3
บริษัทเอกชน	115	28.8
ธุรกิจส่วนตัว	66	16.5
แม่บ้าน	24	6.0
นักเรียน นักศึกษา	30	7.5
อื่นๆ	4	1.0
รวม	400	100.0

หมายเหตุ: อื่น ได้แก่ - ทำสวน (3 คน) เกษียณอายุ (1 คน)

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 40.3 รองลงมา บริษัทเอกชน ร้อยละ 28.8 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.5 นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 7.4 แม่บ้าน ร้อยละ 6.0 อื่นๆ ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	88	22.0
10,001-20,000 บาท	189	47.2
20,001-30,000 บาท	89	22.3
30,001-40,000 บาท	24	6.0
40,001-50,000 บาท	4	1.0
มากกว่า 50,001 บาท	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 47.2 รองลงมา 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 22.3 ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 22.0 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 6.0 มากกว่า 50,001 บาท ร้อยละ 1.5 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการมาใช้บริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาการมาใช้บริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	115	28.8
ระหว่าง 1-3 ปี	169	42.2
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	57	14.2
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	59	14.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลา การมา ใช้บริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุดคือ ระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 42.3 รองลงมาน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 28.8 มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 14.8 มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 14.2

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ
บริการศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความถี่ในการใช้บริการบริการศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่าเดือนละครั้ง	39	9.8
เดือนละครั้ง	136	34.0
2-5 เดือนต่อครั้ง	150	37.4
อื่นๆ	75	18.8
รวม	400	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ครั้งแรก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการบริการศูนย์
ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุดคือ 2-5 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ 37.4
รองลงมาเดือนละครั้ง ร้อยละ 34.0 อื่นๆ ครั้งแรก ร้อยละ 18.8 มากกว่าเดือนละครั้ง ร้อยละ 9.8

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ที่ศูนย์
ศรัพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บริการที่ใช้ที่ศูนย์ศรัพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
คลินิกอายุรกรรม	231	57.8
คลินิกศัลยกรรม	105	26.3
คลินิกกุมาร	113	28.3
คลินิกสูตินรีเวช	103	25.8
อื่นๆ	21	5.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ตรวจหัวใจ (15 ราย) หูตา จมูก (2 ราย) จิตเวช (2 คน)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการที่ใช้ที่ศูนย์ศรัพัฒน์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ คลินิกอายุรกรรม ร้อยละ 57.8 รองลงมาคลินิกกุมาร
ร้อยละ 28.3 คลินิกศัลยกรรม ร้อยละ 26.3 คลินิกสูตินรีเวช ร้อยละ 25.8 และอื่นๆ ร้อยละ 5.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่มาใช้บริการศูนย์
ศรัยพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สาเหตุที่มาใช้บริการ ศูนย์ศรัยพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	390	97.5
อุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย	240	60.0
เดินทางสะดวก	47	11.8
ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน	41	10.3
ญาติ,เพื่อน,คนรู้จักแนะนำ	49	12.3
บริการรวดเร็ว	76	19.0
สถานที่สะดวกสบาย	34	8.5
ประทับใจในการดูแลเอาใจใส่	94	23.5
ความรู้จัก/คุ้นเคยกับแพทย์ที่ทำการรักษา	63	15.8
มีแพทย์ที่ทำการรักษาเป็นประจำ	158	39.5
ยาและอุปกรณ์การแพทย์มีคุณภาพดี	244	61.0
อื่นๆ	3	0.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย
อื่นๆ ได้แก่ หน่วยงานให้มาใช้บริการ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม สาเหตุที่มาใช้บริการ ศูนย์ศรัยพัฒน์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุดคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ร้อยละ 97.5
รองลงมา ยาและอุปกรณ์การแพทย์มีคุณภาพดี ร้อยละ 61.0 อุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย ร้อยละ
60.0 ประทับใจในการดูแลเอาใจใส่ ร้อยละ 23.5 บริการรวดเร็ว ร้อยละ 19.0 มีแพทย์ที่ทำการรักษา
เป็นประจำ ร้อยละ 15.8 ญาติ,เพื่อน,คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 12.3 เดินทางสะดวก ร้อยละ 11.8
ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน ร้อยละ 10.3 สถานที่สะดวกสบาย ร้อยละ 8.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสะดวก

ด้านความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ	160 (40.0)	120 (30.0)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้ามาใช้บริการ	160 (40.0)	80 (20.0)	160 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.)	160 (40.0)	240 (60.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	80 (20.0)	200 (50.0)	80 (20.0)	40 (10.0)	0 (0.0)	2.80 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.83 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.40) การมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ความละเอียดและความชัดเจน	200 (50.0)	200 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	160 (40.0)	200 (50.0)	40 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล	160 (40.0)	80 (20.0)	160 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล	160 (40.0)	80 (20.0)	160 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์	160 (40.0)	120 (30.0)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
ความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว	160 (40.0)	200 (50.0)	40 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.20 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ความละเอียดและความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย และความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว (ค่าเฉลี่ย 4.30) ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึง

ข้อเสนอแนะในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล และการบอกหรือแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความรู้ความสามารถและความ เชี่ยวชาญของแพทย์	41 (10.3)	158 (39.5)	121 (30.3)	80 (20.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)
ความสามารถและความ เชี่ยวชาญของพยาบาล	199 (49.8)	41 (10.3)	80 (20.0)	80 (20.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
ความสามารถและความ เชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการ พยาบาล	199 (49.8)	41 (10.3)	80 (20.0)	80 (20.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ ของแพทย์	159 (38.8)	201 (50.3)	40 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ ของพยาบาล	159 (39.8)	121 (30.3)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ ของพนักงานช่วยการพยาบาล	159 (39.8)	81 (20.3)	160 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.08 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความถูกต้องในการ ให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสามารถและความเชี่ยวชาญของ พยาบาล และความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
กิริยามารยาท และความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม	120 (30.0)	200 (50.0)	80 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
อัธยาศัย ความเป็นมิตร ของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม	120 (30.0)	240 (60.0)	40 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม	120 (30.0)	280 (70.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.20 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา อัธยาศัย ความเป็นมิตรของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.20) กิริยามารยาท และความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความน่าเชื่อถือของศูนย์ ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	160 (40.0)	160 (40.0)	80 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
ชื่อเสียงของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	241 (60.3)	119 (29.8)	40 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)
ชื่อเสียงของแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางศูนย์ ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	280 (70.0)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.70 (มากที่สุด)
ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติ หน้าที่ของพนักงานผู้ ให้บริการ	200 (50.0)	200 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)
ความเชื่อถือได้ของศูนย์ ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	280 (70.0)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.70 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.52
(แปลผล)						(มากที่สุด)

จากตารางที่ 16 พบว่าด้าน ความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.52) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และความเชื่อถือได้ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา ชื่อเสียงของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความคงเส้นกงว

ด้านความคงเส้นกงว	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การให้บริการโดยรวมด้วย ความเท่าเทียมกัน	81 (20.2)	279 (69.8)	40 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
การบริการโดยรวมที่ดี สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการ รับบริการ	81 (20.3)	239 (59.8)	80 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
การบริการโดยรวมที่ดี สม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้ บริการ	120 (30.0)	160 (40.0)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
การให้บริการตามที่ได้ ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	80 (20.0)	160 (40.0)	160 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.98 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าด้าน ความคงเส้นกงว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือการให้บริการโดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) การบริการโดยรวมที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ และ การบริการโดยรวมที่ดีสม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การให้บริการอย่างรวดเร็ว	80 (20.0)	200 (50.0)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	41 (10.2)	239 (59.8)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
ความเต็มใจในการให้บริการ	81 (20.3)	199 (49.8)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.87 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ความเต็มใจในการให้บริการ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความปลอดภัยของอาคาร สถานที่	81 (20.3)	199 (49.8)	120 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการ รักษาพยาบาลมีความ ครบถ้วน	81 (20.3)	279 (69.8)	40 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการ รักษาพยาบาลมีความสะอาด	81 (20.3)	279 (69.8)	40 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.97 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าด้าน ความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ และ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะภายนอก

ด้านลักษณะภายนอก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การแต่งกายและบุคลิกภาพ ของแพทย์	241 (60.3)	80 (20.0)	79 (19.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพ ของพยาบาล	201 (50.3)	160 (40.0)	39 (9.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพ ของพนักงานช่วยการพยาบาล	201 (50.2)	199 (49.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)
อาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย	81 (20.2)	200 (50.0)	119 (29.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)
ภาพรวมของสถานที่ ให้บริการ เป็นสถานพยาบาล ที่มีคุณภาพ	160 (40.0)	160 (40.0)	80 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ	121 (30.2)	240 (60.0)	39 (9.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
การตกแต่งภายในมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย	161 (40.2)	121 (30.2)	118 (29.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
มีบริการเครื่องมือและ อุปกรณ์การแพทย์ในการ รักษาพยาบาล	241 (60.2)	120 (30.0)	39 (9.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.22 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าด้าน ลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ มีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์ และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41) บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ภาพรวมของสถานที่ให้บริการ เป็นสถานพยาบาลที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) การตกแต่งภายในมีความเป็นระเบียบ

เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11) การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.01)
อาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	121 (30.2)	120 (30.0)	159 (39.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)
การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	80 (20.0)	161 (40.2)	159 (39.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	119 (29.8)	122 (30.4)	159 (39.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	81 (20.2)	79 (19.8)	240 (60.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.60 (มาก)
การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	81 (20.2)	240 (60.0)	79 (19.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						3.84 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.01) การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.80) การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

ด้านจรรยาบรรณของผู้ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย	121 (30.3)	120 (30.0)	159 (39.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)
ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน	121 (30.3)	80 (20.0)	199 (49.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.86 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย (3.91) ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรั้พัฒนา คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ

ด้านความสะดวก	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1.การมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ	3.94	4.05	4.28	3.92	4.30	3.153	0.014*
2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้ามาใช้บริการ	3.90	3.93	4.18	3.79	4.26	3.267	0.012*
3. เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.)	4.35	4.35	4.51	4.32	4.52	2.826	0.025*
4. ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	2.65	2.84	2.81	2.79	2.83	0.463	0.763
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	3.79	3.94	3.71	3.98	3.481	0.008*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง การมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้ามาใช้บริการ เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 24-26

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสะดวก
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่
ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ

ด้านความ สะดวก	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.94)	31-40 ปี (4.05)	41-50 ปี (4.28)	51-60 ปี (3.92)	60 ปีขึ้นไป (4.30)
1. การมี พนักงานให้ ข้อมูลและ การให้ คำปรึกษาแก่ ผู้รับบริการ เกี่ยวกับช่อง ทางการ ให้บริการ	20-30 ปี	3.94	-	0.13	0.34*	0.02	0.37*
	31-40 ปี	4.05		-	0.23*	0.13	0.25
	41-50 ปี	4.28			-	0.36*	0.02
	51-60 ปี	3.92				-	0.38*
	60 ปีขึ้นไป	4.30					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็น
รายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 มีจำนวน 5 คู่ คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การมีพนักงานให้ข้อมูลและ
การให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ
31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี และกลุ่มอายุ
51-60 ปี

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสะดวก
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้ามาใช้บริการ

ด้านความ สะดวก	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(3.90)	(3.93)	(4.18)	(3.79)	(4.26)
2. ความ สะดวก รวดเร็ว ใน การเข้ามาใช้ บริการ	20-30 ปี	3.90	-	0.03	0.29	0.10	0.37*
	31-40 ปี	3.93		-	0.26*	0.13	0.33*
	41-50 ปี	4.18			-	0.39*	0.08
	51-60 ปี	3.79				-	0.47*
	60 ปีขึ้นไป	4.26					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็น
รายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 มีจำนวน 5 คู่ คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ในการ
เข้ามาใช้บริการ มากกว่า กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มี
มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสะดวก
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องเวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วัน
อาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.)

ด้านความ สะดวก	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (4.35)	31-40 ปี (4.35)	41-50 ปี (4.51)	51-60 ปี (4.32)	60 ปีขึ้นไป (4.52)
3. เวลาที่เปิด ให้บริการ ของผู้ป่วย นอก (ทุกวัน จันทร์-วัน อาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.)	20-30 ปี	4.35	-	0.00	0.15	0.04	0.17
	31-40 ปี	4.35		-	0.16*	0.03	0.18*
	41-50 ปี	4.51			-	0.19*	0.11
	51-60 ปี	4.32				-	0.20*
	60 ปีขึ้นไป	4.52					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ
เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง
เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.) มากกว่ากลุ่ม
อายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ

ด้านติดต่อสื่อสาร	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ความละเอียดและความชัดเจน	4.40	4.47	4.60	4.44	4.57	2.003	0.09
2. การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	4.31	4.22	4.41	4.19	4.48	2.647	0.033*
3. การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล	3.90	3.93	4.18	3.79	4.26	3.267	0.012*
4. การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล	3.90	3.93	4.18	3.79	4.26	3.267	0.12*
5. ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์	4.00	4.05	4.25	3.90	4.35	3.005	0.018*
6. ความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว	4.31	4.22	4.41	4.19	4.48	2.647	0.033*
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	4.14	4.34	4.05	4.40	3.168	0.014*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการ

ปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัด จากแพทย์ ความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง เป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผล ออกมาดังตารางที่ 28-32

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(4.31)	(4.22)	(4.41)	(4.19)	(4.48)
2. การแจ้งให้ ผู้รับบริการ ทราบถึงสิทธิ ผู้ป่วย	20-30 ปี	4.31	-	0.08	0.20*	0.05	0.17
	31-40 ปี	4.22		-	0.13	0.03	0.09
	41-50 ปี	4.41			-	0.16	0.04
	51-60 ปี	4.19				-	0.12
	60 ปีขึ้นไป	4.48					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย กลุ่มอายุ 41-50 ปี มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยา
และเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล

ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(3.90)	(3.93)	(4.18)	(3.79)	(4.26)
3.การแจ้งให้ ผู้รับบริการ ทราบถึง ข้อแนะนำใน การใช้ยาและ เวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการ รักษาพยาบาล	20-30 ปี	3.90	-	0.09	0.09	0.12	0.17
	31-40 ปี	3.93		-	0.19*	0.03	0.26*
	41-50 ปี	4.18			-	0.22*	0.07
	51-60 ปี	3.79				-	0.29*
	60 ปีขึ้นไป	4.26					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 29 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ
เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การ
แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล
มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและ
การปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล

ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.90)	31-40 ปี (3.93)	41-50 ปี (4.18)	51-60 ปี (3.79)	60 ปีขึ้นไป (4.26)
4. การบอก หรือแจ้งให้ ผู้รับบริการ ทราบถึง ขั้นตอนและ การปฏิบัติตน ในระหว่าง การรักษา พยาบาล	20-30 ปี	3.90	-	0.03	0.29	0.10	0.37*
	31-40 ปี	3.93		-	0.26*	0.13	0.33*
	41-50 ปี	4.18			-	0.39*	0.08
	51-60 ปี	3.79				-	0.47*
	60 ปีขึ้นไป	4.26					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ
เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การบอกหรือแจ้ง
ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล มากกว่ากลุ่มอายุ
20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า
กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ลิขสิทธิ์การวิจัยโดย Chiang Mai University
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (4.00)	31-40 ปี (4.05)	41-50 ปี (4.25)	51-60 ปี (3.90)	60 ปีขึ้นไป (4.35)
5. ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์	20-30 ปี	4.00	-	0.05	0.25	0.10	0.35
	31-40 ปี	4.05		-	0.20	0.14	0.30*
	41-50 ปี	4.25			-	0.34*	0.10
	51-60 ปี	3.90				-	0.44*
	60 ปีขึ้นไป	4.35					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง . ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์ มากกว่ากลุ่ม อายุ อายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว

ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(4.31)	(4.22)	(4.41)	(4.19)	(4.48)
6. ความ สะดวกใน การนัดหมาย กับแพทย์ ประจำตัว	20-30 ปี	4.31	-	0.09	0.10	0.12	0.17
	31-40 ปี	4.22		-	0.19	0.03	0.26*
	41-50 ปี	4.41			-	0.22*	0.07
	51-60 ปี	4.19				-	0.29*
	60 ปีขึ้นไป	4.48					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจใน ความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว มากกว่ากลุ่มอายุ อายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ จำแนกตามอายุ

ด้านความสามารถ	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์	4.15	4.29	4.42	4.11	4.50	2.740	0.028*
2. ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล	3.69	3.87	4.10	3.59	4.24	2.973	0.019*
3. ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล	3.69	3.83	4.11	3.68	4.22	2.483	0.043*
4. ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์	4.29	4.26	4.38	4.14	4.48	2.348	0.054*
5. ความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล	3.92	4.09	4.25	3.87	4.30	3.263	0.012*
6. ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล	3.88	3.97	4.15	3.75	4.26	3.267	0.012*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93	4.05	4.23	3.86	4.33	3.131	0.015*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความสามารถจำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องทุกเรื่อง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 34-39

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสามารถ
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์

ด้าน	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ความสามารถ	แบบสอบถาม		(4.15)	(4.29)	(4.42)	(4.11)	(4.50)
1.ความรู้ ความสามารถ และความ เชี่ยวชาญของ แพทย์	20-30 ปี	4.15	-	0.14	0.27*	0.04	0.35*
	31-40 ปี	4.29		-	0.13	0.18	0.21
	41-50 ปี	4.42			-	0.30*	0.08
	51-60 ปี	4.11				-	0.39*
	60 ปีขึ้นไป	4.50					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ มากกว่ากลุ่มอายุ อายุ 20-30 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสามารถ
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล

ด้าน	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ความสามารถ	แบบสอบถาม		(3.69)	(3.87)	(4.10)	(3.59)	(4.24)
2. ความ สามารถและ ความ เชี่ยวชาญของ พยาบาล	20-30 ปี	3.69	-	0.18	0.41	0.10	0.55*
	31-40 ปี	3.87		-	0.23	0.28	0.37
	41-50 ปี	4.10			-	0.51*	0.14
	51-60 ปี	3.59				-	0.65*
	60 ปีขึ้นไป	4.24					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 35 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล มากกว่ากลุ่มอายุ อายุ 20-30 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสามารถ
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วย
การพยาบาล

ด้าน	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.69)	31-40 ปี (3.83)	41-50 ปี (4.11)	51-60 ปี (3.68)	60 ปีขึ้นไป (4.22)
3. ความ สามารถและ ความเชี่ยวชาญของ พนักงานช่วย การพยาบาล	20-30 ปี	3.69	-	0.14	0.42	0.01	0.53*
	31-40 ปี	3.83		-	0.28	0.14	0.39
	41-50 ปี	4.11			-	0.43*	0.11
	51-60 ปี	3.68				-	0.53*
	60 ปีขึ้นไป	4.22					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ
เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกัันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสามารถและ
ความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล มากกว่ากลุ่มอายุ อายุ 20-30 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี
และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสามารถ
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์

ด้าน ความสามารถ	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(4.29)	(4.26)	(4.38)	(4.14)	(4.48)
4. ความ ถูกต้องใน การให้บริการ ของแพทย์	20-30 ปี	4.29	-	0.03	0.08	0.15	0.19
	31-40 ปี	4.26		-	0.03	0.12	0.22*
	41-50 ปี	4.38			-	0.23*	0.10
	51-60 ปี	4.14				-	0.34*
	60 ปีขึ้นไป	4.48					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 37 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความถูกต้องใน การให้บริการของแพทย์ มากกว่ากลุ่มอายุ อายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41- 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสามารถ
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล

ด้าน	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ความสามารถ	แบบสอบถาม		(3.92)	(4.09)	(4.25)	(3.87)	(4.30)
5. ความ ถูกต้องใน การให้บริการ ของพยาบาล	20-30 ปี	3.92	-	0.18	0.33*	0.04	0.39*
	31-40 ปี	4.09		-	0.15	0.22	0.21
	41-50 ปี	4.25			-	0.37*	0.06
	51-60 ปี	3.87				-	0.43*
	60 ปีขึ้นไป	4.30					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 38 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล มากกว่ากลุ่มอายุ อายุ 20-30 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสามารถ
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานช่วยการ
พยาบาล

ด้าน	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.88)	31-40 ปี (3.97)	41-50 ปี (4.15)	51-60 ปี (3.75)	60 ปีขึ้นไป (4.26)
6. ความ ถูกต้องใน การให้บริการ ของพนักงาน ช่วยการ พยาบาล	20-30 ปี	3.88	-	0.09	0.28	0.13	0.39*
	31-40 ปี	3.97		-	0.18	0.22	0.29*
	41-50 ปี	4.15			-	0.40*	0.11
	51-60 ปี	3.75				-	0.52*
	60 ปีขึ้นไป	4.26					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 39 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ
เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความถูกต้องใน
การให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล มากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี
และกลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านความสุภาพ	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. กิริยามารยาท และความสุภาพ ของพนักงานผู้ให้บริการ โดย ภาพรวม	3.98	4.05	4.22	3.98	4.30	2.599	0.036*
2. อริยาศัย ความเป็นมิตร ของ พนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม	4.19	4.15	4.30	4.06	4.37	2.735	0.29*
3. การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของ พนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม	4.23	4.27	4.40	4.19	4.41	3.131	0.15*
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	4.16	4.30	4.08	4.36	2.930	0.21*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 40 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกเรื่อง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 41-43

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสุภาพจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องกิริยา มารยาท และความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม

ด้านความสุภาพ	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.98)	31-40 ปี (4.05)	41-50 ปี (4.22)	51-60 ปี (3.98)	60 ปีขึ้นไป (4.30)
1.กิริยา มารยาท และ ความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม	20-30 ปี	3.98	-	0.07	0.24	0.00	0.33*
	31-40 ปี	4.05		-	0.16	0.07	0.25*
	41-50 ปี	4.22			-	0.23*	0.09
	51-60 ปี	3.98				-	0.32*
	60 ปีขึ้นไป	4.30					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 41 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง กิริยา มารยาท และ ความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม มากกว่ากลุ่มอายุ อายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านความสุภาพจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง อรรถาศัย ความเป็นมิตร ของพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม

ด้านความสุภาพ	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (4.19)	31-40 ปี (4.15)	41-50 ปี (4.30)	51-60 ปี (4.06)	60 ปีขึ้นไป (4.37)
2.อรรถาศัย ความเป็นมิตร ของพนักงานผู้ ให้บริการ โดยภาพรวม	20-30 ปี	4.19	-	0.04	0.11	0.12	0.18
	31-40 ปี	4.15		-	0.15	0.08	0.22*
	41-50 ปี	4.30			-	0.24*	0.07
	51-60 ปี	4.06				-	0.30*
	60 ปีขึ้นไป	4.37					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 42 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง อรรถาศัย ความเป็นมิตร ของพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม มากกว่ากลุ่มอายุ กลุ่มอายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความสุภาพจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการพุดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม

ด้านความสุภาพ	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(4.23)	(4.27)	(4.40)	(4.19)	(4.41)
3. การพุดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม	20-30 ปี	4.23	-	0.04	0.17*	0.04	0.18
	31-40 ปี	4.27		-	0.13*	0.08	0.14
	41-50 ปี	4.40			-	0.21*	0.02
	51-60 ปี	4.19				-	0.22*
	60 ปีขึ้นไป	4.41					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 43 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การพุดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม มากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปีและกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ

ด้านความน่าเชื่อถือ	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความน่าเชื่อถือของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	4.10	4.13	4.32	4.11	4.41	2.361	0.055
2. ชื่อเสียงของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	4.33	4.45	4.59	4.52	4.63	1.817	0.125
3. ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	4.77	4.64	4.73	4.71	4.74	1.135	0.340
4. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ	4.40	4.47	4.60	4.44	4.57	2.003	0.093
5. ความเชื่อถือได้ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	4.71	4.69	4.75	4.63	4.72	0.673	0.611
ค่าเฉลี่ยรวม	4.46	4.48	4.60	4.49	4.61	2.264	0.062

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 44 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้าน ความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามอายุ

ด้านความคงเส้นคงวา	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1.การให้บริการโดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน	3.96	4.09	4.14	4.03	4.30	2.897	0.022*
2.การบริการโดยรวมที่ดี สม่่าเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ	3.85	4.01	4.06	3.83	4.24	3.812	0.005*
3. การบริการโดยรวมที่ดี สม่่าเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ	3.88	3.97	4.14	3.78	4.24	3.588	0.007*
4. การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.73	3.76	3.98	3.59	3.93	3.246	0.012*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	3.96	4.08	3.81	4.18	3.812	0.005*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 45 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความคงเส้นคงวาจำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องทุกเรื่อง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 46-49

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านความคงเส้นคงวา
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ของข้อความเรื่องการให้บริการ โดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน

ด้านความคง เส้นคงวา	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.96)	31-40 ปี (4.09)	41-50 ปี (4.14)	51-60 ปี (4.03)	60 ปีขึ้นไป (4.30)
1.การ ให้บริการ โดยรวมด้วย ความเท่า เทียมกัน	20-30 ปี	3.96	-	0.14	0.18	0.07	0.35*
	31-40 ปี	4.09		-	0.05	0.06	0.21*
	41-50 ปี	4.14			-	0.11	0.16
	51-60 ปี	4.03				-	0.27*
	60 ปีขึ้นไป	4.30					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 46 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ
เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการ
โดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการบริการ โดยรวมที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ

ด้านความคงเส้นคงวา	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.85)	31-40 ปี (4.01)	41-50 ปี (4.06)	51-60 ปี (3.83)	60 ปีขึ้นไป (4.24)
2.การบริการโดยรวมที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ	20-30 ปี	3.85	-	0.16	0.21	0.03	0.39*
	31-40 ปี	4.01		-	0.05	0.19*	0.23*
	41-50 ปี	4.06			-	0.24*	0.17
	51-60 ปี	3.83				-	0.42*
	60 ปีขึ้นไป	4.24					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 47 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การบริการโดยรวมที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ มากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการบริการ โดยรวมที่ดีสม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้ บริการ

ด้านความคง เส้นคงวา	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.88)	31-40 ปี (3.97)	41-50 ปี (4.14)	51-60 ปี (3.78)	60 ปีขึ้นไป (4.24)
3. การบริการ โดยรวมที่ดี สม่ำเสมอทุก ครั้งที่มาใช้ บริการ	20-30 ปี	3.88	-	0.10	0.27	0.10	0.36*
	31-40 ปี	3.97		-	0.17	0.20	0.27*
	41-50 ปี	4.14			-	0.36*	0.10*
	51-60 ปี	3.78				-	0.46*
	60 ปีขึ้นไป	4.24					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 48 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การบริการ โดยรวม ที่ดีสม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความคงเส้นคงวา
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง

ด้านความคง เส้นคงวา	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.73)	31-40 ปี (3.76)	41-50 ปี (3.98)	51-60 ปี (3.59)	60 ปีขึ้นไป (3.93)
4. การ ให้บริการ ตามที่ได้ ประชาสัมพันธ์ ไว้จริง	20-30 ปี	3.73	-	0.03	0.25	0.14	0.20
	31-40 ปี	3.76		-	0.22*	0.17	0.17
	41-50 ปี	3.98			-	0.39*	0.04
	51-60 ปี	3.59				-	0.35*
	60 ปีขึ้นไป	3.93					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 49 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง มากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1.การให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.98	3.88	3.97	3.67	4.07	2.837	0.024*
2. การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.71	3.80	3.90	3.63	3.93	2.754	0.028*
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	3.92	3.86	3.99	3.67	4.17	4.106	0.003*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87	3.85	3.95	3.66	4.06	3.698	0.006*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 50 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกเรื่อง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 51-53

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(3.98)	(3.88)	(3.97)	(3.67)	(4.07)
1.การให้บริการอย่างรวดเร็ว	20-30 ปี	3.98	-	0.09	0.01	0.32*	0.09*
	31-40 ปี	3.88		-	0.09	0.21*	0.18
	41-50 ปี	3.97			-	0.30*	0.10
	51-60 ปี	3.67				-	0.40*
	60 ปีขึ้นไป	4.07					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 51 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการอย่างรวดเร็ว มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี และ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความถามเรื่องการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(3.71)	(3.80)	(3.90)	(3.63)	(3.93)
2. การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	20-30 ปี	3.71	-	0.09	0.19	0.73	0.23
	31-40 ปี	3.80		-	0.10	0.17	0.14
	41-50 ปี	3.90			-	0.27*	0.03
	51-60 ปี	3.63				-	0.30*
	60 ปีขึ้นไป	3.93					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 52 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว มากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความเต็มใจในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(3.92)	(3.86)	(3.99)	(3.67)	(4.14)
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	20-30 ปี	3.92	-	0.06	0.07	0.25	0.26
	31-40 ปี	3.86		-	0.13	0.19	0.32*
	41-50 ปี	3.99			-	0.32*	0.19
	51-60 ปี	3.67				-	0.51*
	60 ปีขึ้นไป	4.14					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 53 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเต็มใจในการให้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ

ด้านความปลอดภัย	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1.ความปลอดภัยของอาคารสถานที่	3.92	3.86	3.99	3.67	4.17	4.106	0.003*
2.เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน	3.81	3.85	3.98	3.79	4.17	2.848	0.024*
3.เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด	4.13	4.06	4.13	3.98	4.33	3.089	0.016*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	3.92	4.03	3.81	4.22	3.628	0.006*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 54 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องทุกเรื่อง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 55-57

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องความปลอดภัยของอาคารสถานที่

ด้านความปลอดภัย	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(3.92)	(3.86)	(3.99)	(3.67)	(4.17)
1.ความปลอดภัยของอาคารสถานที่	20-30 ปี	3.92	-	0.06	0.07	0.25	0.26
	31-40 ปี	3.86		-	0.13	0.19	0.31*
	41-50 ปี	3.99			-	0.32*	0.18
	51-60 ปี	3.67				-	0.50
	60 ปีขึ้นไป	4.17					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 55 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ มากกว่ากลุ่ม อายุ 31-40 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการ
รักษาพยาบาลมีความครบถ้วน

ด้านความปลอดภัย	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.81)	31-40 ปี (3.85)	41-50 ปี (3.98)	51-60 ปี (3.79)	60 ปีขึ้นไป (4.17)
2.เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน	20-30 ปี	3.81	-	0.03	0.17	0.02	0.36
	31-40 ปี	3.85		-	0.13	0.05	0.33*
	41-50 ปี	3.98			-	0.18	0.20
	51-60 ปี	3.79				-	0.38*
	60 ปีขึ้นไป	4.17					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 56 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 51-60 ปี

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการ
รักษาพยาบาลมีความสะอาด

ด้านความปลอดภัย	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (4.13)	31-40 ปี (4.06)	41-50 ปี (4.13)	51-60 ปี (3.98)	60 ปีขึ้นไป (4.33)
3.เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด	20-30 ปี	4.13	-	0.07	0.00	0.14	0.20
	31-40 ปี	4.06		-	0.07	0.08	0.27*
	41-50 ปี	4.13			-	0.15	0.20
	51-60 ปี	3.98				-	0.34*
	60 ปีขึ้นไป	4.33					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 57 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในในเรื่อง เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 51-60 ปี

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะภายนอก	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1.การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์	4.40	4.31	4.51	4.40	4.54	1.289	0.274
2.การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล	4.33	4.35	4.53	4.32	4.52	1.810	0.126
3. การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล	3.88	3.93	4.20	3.79	4.26	2.819	0.025*
4. อาคารมีความโดดเด่นมองเห็นได้ง่าย	3.92	3.87	3.98	3.70	4.15	3.234	0.012*
5. ภาพรวมของสถานที่ให้บริการเป็นสถานพยาบาลที่มีคุณภาพ	4.25	4.17	4.15	4.29	4.22	0.412	0.800
6. บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ	4.19	4.15	4.26	4.16	4.37	1.518	0.196
7. การตกแต่งภายในมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.19	4.09	4.03	4.11	4.24	0.614	0.652
8. มีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล	4.54	4.45	4.52	4.57	4.54	0.520	0.721
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	4.16	4.27	4.17	4.36	1.554	0.186

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 58 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้าน ลักษณะภายนอกจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล และอาคารมีความโดดเด่นมองเห็นได้ง่าย จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 59-60

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล

ด้านลักษณะ ภายนอก	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.88)	31-40 ปี (3.93)	41-50 ปี (4.20)	51-60 ปี (3.79)	60 ปีขึ้นไป (4.26)
3. การแต่ง กายและ บุคลิกภาพ ของพนักงาน ช่วยการ พยาบาล	20-30 ปี	3.88	-	0.06	0.33	0.08	0.39
	31-40 ปี	3.93		-	0.27*	0.14	0.33
	41-50 ปี	4.20			-	0.41*	0.06
	51-60 ปี	3.79				-	0.47*
	60 ปีขึ้นไป	4.26					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 59 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การแต่งกายและ บุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล มากกว่ากลุ่ม อายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มี ความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 และ 51-60 ปี

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะภายนอก
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ของข้อความเรื่องอาการมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย

ด้านลักษณะ ภายนอก	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(3.92)	(3.87)	(3.98)	(3.70)	(4.15)
4. อาการมี ความโดดเด่น มองเห็นได้ ง่าย	20-30 ปี	3.92	-	0.05	0.06	0.22	0.24
	31-40 ปี	3.87		-	0.11	0.17	0.29*
	41-50 ปี	3.98			-	0.28*	0.17
	51-60 ปี	3.70				-	0.45*
	60 ปีขึ้นไป	4.15					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 60 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ
เป็นรายคู่พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง อาการมีความโดดเด่น
มองเห็นได้ง่าย มากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มี
ความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	3.77	3.85	4.03	3.76	4.15	2.517	0.041*
2. การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	3.81	3.73	3.89	3.68	4.02	2.140	0.75
3. การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	3.88	3.81	4.06	3.76	4.07	2.260	0.062
4. การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	3.52	3.53	3.73	3.43	3.89	3.293	0.011*
5. การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	4.02	3.95	4.05	3.90	4.22	2.177	0.071
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	3.77	3.95	3.71	4.07	3.010	0.018*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 61 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการจำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 62-63

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.77)	31-40 ปี (3.85)	41-50 ปี (4.03)	51-60 ปี (3.76)	60 ปีขึ้นไป (4.15)
1.การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	20-30 ปี	3.77	-	0.08	0.26	0.00	0.38*
	31-40 ปี	3.85		-	0.18	0.09	0.30*
	41-50 ปี	4.03			-	0.27*	0.12
	51-60 ปี	3.76				-	0.39
	60 ปีขึ้นไป	4.15					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 62 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่องการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนึ่งรอ การรับบริการ

ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(3.52)	(3.53)	(3.73)	(3.43)	(3.89)
4. การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนึ่งรอการรับบริการ	20-30 ปี	3.52	-	0.01	0.21	0.09	0.37*
	31-40 ปี	3.53		-	0.20	0.10	0.36*
	41-50 ปี	3.73			-	0.30*	0.16
	51-60 ปี	3.43				-	0.46*
	60 ปีขึ้นไป	3.89					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 63 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนึ่งรอการรับบริการ มากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	อายุ					F-test	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย	3.77	3.85	4.03	3.76	4.15	2.517	0.041*
2. ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน	3.73	3.73	3.94	3.63	4.11	2.951	0.020*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	3.79	3.98	3.70	4.13	2.792	0.026

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 64 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกเรื่อง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 65-66

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย

ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
			(3.77)	(3.85)	(4.03)	(3.76)	(4.15)
1. ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย	20-30 ปี	3.77	-	0.08	0.26	0.01	0.38*
	31-40 ปี	3.85		-	0.18	0.09	0.30*
	41-50 ปี	4.03			-	0.27*	0.12
	51-60 ปี	3.76				-	0.39*
	60 ปีขึ้นไป	4.15					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 65 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ของข้อความเรื่อง ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน

ด้าน จรรยาบรรณ ของผู้ ให้บริการ	ช่วงอายุของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig				
			20-30 ปี (3.73)	31-40 ปี (3.73)	41-50 ปี (3.94)	51-60 ปี (3.63)	60 ปีขึ้นไป (4.11)
2. ให้การ รักษาผู้ป่วย ฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึง เรื่องค่า รักษาพยาบาล ก่อน	20-30 ปี	3.73	-	.00	0.20	0.09	0.38*
	31-40 ปี	3.73		-	0.21	0.09	0.38*
	41-50 ปี	3.94			-	0.30*	0.17
	51-60 ปี	3.63				-	0.47*
	60 ปีขึ้นไป	4.11					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 66 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน มากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ตารางที่ 67 แสดงลำดับและจำนวนความคิดเห็นของปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1	ที่จอดรถอยู่ไกลมาก ไม่สะดวกและเพียงพอ	19	54.3
2	รอแพทย์เป็นเวลานาน	5	14.3
3	สถานที่คับแคบ	4	11.4
4	เก้าอี้นั่งรอมีจำนวนไม่เพียงพอ	2	5.7
5	เจ้าหน้าที่ดำเนินการล่าช้า	2	5.7
6	ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำบริเวณชั้น 1	2	5.7
7	ลดค่าบริการลง	1	2.9
	รวม	35	100.0

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้รับบริการมีปัญหาด้านความสะดวกของสถานที่จอดรถเป็นอันดับแรกมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาเป็นระยะเวลาในการพบแพทย์ใช้เวลานานเกินไปมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 และด้านสถานที่คับแคบจำนวน 4 รายคิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ