

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้กล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา ซึ่งจัดทำโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 350 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลแปลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกได้ 3 ส่วน ตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย ข้อมูลที่ผู้ป่วยรู้จักแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ความรู้สึกพึงพอใจ การแนะนำญาติหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โดยใช้สถิติความถี่และอัตราร้อยละ (ตารางที่ 2-13)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ โดยใช้สถิติความถี่และอัตราร้อยละ (ตารางที่ 14-22)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ (ตารางที่ 23-49)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	124	35.4
หญิง	226	64.6
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.6 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21-30 ปี	18	5.1
31-40 ปี	40	11.4
41-50 ปี	84	24.0
51-60 ปี	108	30.9
มากกว่า 60 ปี	100	28.6
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมามีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.4 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	46	13.1
สมรส	258	73.8
หม้าย/หย่าร้าง	46	13.1
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาคือ สถานภาพ โสดและหม้าย/หย่าร้างในสัดส่วนที่เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 13.1

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	74	21.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	4.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	56	16.0
อนุปริญญา/ปวส	30	8.6
ปริญญาตรี	128	36.6
ปริญญาโทขึ้นไป	48	13.7
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช คิดเป็นร้อยละ 16.0 ปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.7 อนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 8.6 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.3
พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	22	6.3
ข้าราชการ	194	55.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.3
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	86	24.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	32	9.1
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ พ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 9.1 พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 6.3 นักเรียน/นักศึกษาและพนักงานรัฐวิสาหกิจในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	100	28.6
8,001-15,000 บาท	66	18.8
15,001-22,000 บาท	78	22.3
22,001-29,000 บาท	34	9.7
มากกว่า 29,000 บาท	72	20.6
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ 15,001-22,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.3 มากกว่า 29,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.6 8,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.8 22,001-29,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิในการรักษาพยาบาล

สิทธิในการรักษาพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เบิกค่ารักษาพยาบาล จากทางราชการ	332	94.9
ชำระเงินเอง	18	5.1
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 94.9 รองลงมาคือ ชำระเงินเอง คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักและรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

สื่อที่ทำให้รู้จักและรับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แพทย์/พยาบาลแนะนำ	198	56.6
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	16	4.6
โทรทัศน์/วิทยุ	12	3.4
ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ	20	5.7
เพื่อนหรือญาติแนะนำ	104	29.7
ผู้ที่เคยรับบริการแนะนำ	100	28.6
อินเทอร์เน็ต	24	6.9

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รู้จักและรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค จากแพทย์/พยาบาลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ เพื่อนหรือญาติแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 29.7 ผู้ที่เคยรับบริการแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 28.6 อินเทอร์เน็ต คิด

เป็นร้อยละ 6.9 ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 5.7 หนังสือพิมพ์/นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 4.6 โทรทัศน์/วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ผู้รับบริการ เลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกใช้ บริการแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	70	20.0
มีแพทย์เฉพาะทาง	214	61.1
ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	250	71.4
อื่นๆ	6	1.7

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
อื่นๆ หมายถึง ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เพราะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาคือ มีแพทย์เฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 61.1 โรงพยาบาลมี ชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่าเดือนละ 2 ครั้ง	14	4.0
เดือนละ 2 ครั้ง	26	7.4
เดือนละครั้ง	88	25.1
2 เดือนต่อ 1 ครั้ง	194	55.4
อื่น ๆ	28	8.0

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ หมายถึง เฉพาะเวลาเจ็บป่วย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการ คือ 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ เดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.1 เดือนละ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.4 มากกว่าเดือนละ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความรู้สึกพึงพอใจ ในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมาก	164	46.9
พอใจ	176	50.2
เฉย ๆ	10	2.9
ไม่พอใจ	-	-
ไม่พอใจมาก	-	-
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 46.9 เฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้ญาติ เพื่อน หรือคนรู้จักให้มาใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

การแนะนำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แนะนำแน่นอน	264	75.4
อาจจะแนะนำ	62	17.7
ไม่แน่ใจ	22	6.3
อาจจะไม่แนะนำ	2	0.6
ไม่แนะนำแน่นอน	-	-
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความต้องการแนะนำให้ญาติ เพื่อน หรือคนรู้จักมาใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ แนะนำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 17.7 ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 6.3 อาจจะไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก
ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการ (n = 350)

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
การมีแพทย์ที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก	40 (11.4)	208 (59.4)	98 (28.0)	4 (1.1)	-	3.81 (มาก)	0.64
ประสบการณ์และความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ของแพทย์	64 (18.3)	226 (64.6)	58 (16.6)	-	2 (0.6)	4.00 (มาก)	0.63
ความทันสมัยของอุปกรณ์ ทางการแพทย์	42 (12.0)	212 (60.6)	94 (26.9)	-	2 (0.6)	3.83 (มาก)	0.64
การเลือกใช้เทคโนโลยีใน การรักษาที่มีความเหมาะสม กับผู้ป่วยแต่ละคน เช่น การ รักษาโดยใช้เทคนิคใหม่ซึ่ง ไม่ต้องทำการผ่าตัด	44 (12.6)	192 (54.9)	106 (30.3)	4 (1.1)	4 (1.1)	3.77 (มาก)	0.72
การเลือกใช้ยาที่มีความ เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน	84 (24.0)	206 (58.9)	58 (16.6)	2 (0.6)	-	4.06 (มาก)	0.65
คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยา มีข้อความระบุไว้ชัดเจน ของยาหรือภาชนะบรรจุมี ความสะอาดน่าใช้	116 (33.1)	198 (56.6)	36 (10.3)	-	-	4.23 (มาก)	0.62

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา (n = 350)

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
อัตราค่าบริการตรวจรักษา	78 (22.3)	154 (44.0)	110 (31.4)	4 (1.1)	2 (0.6)	3.85 (มาก)	0.84
อัตราค่ายา	70 (20.0)	168 (48.0)	108 (30.9)	2 (0.6)	2 (0.6)	3.86 (มาก)	0.75
อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/และวิเคราะห์ผล	66 (18.9)	172 (49.1)	108 (30.9)	2 (0.6)	2 (0.6)	3.84 (มาก)	0.79
การรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	76 (21.7)	120 (34.3)	82 (23.4)	20 (5.7)	6 (1.7)	3.29 (ปานกลาง)	1.56
ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย	214 (61.1)	94 (26.9)	32 (9.1)	2 (0.6)	4 (1.1)	4.43 (มาก)	0.91

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.43) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.86) อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (n = 350)

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ						S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง	104 (29.7)	176 (50.3)	64 (18.3)	2 (0.6)	4 (1.1)	4.07 (มาก)	0.78
มีที่จอดรถเพียงพอ	26 (7.4)	78 (22.3)	122 (34.9)	90 (25.7)	34 (9.7)	2.92 (ปานกลาง)	1.08
มีป้ายแสดงตำแหน่งของแผนกฟาสต์แทรคชัดเจน	32 (9.1)	158 (45.1)	114 (32.6)	42 (12.0)	4 (1.1)	3.49 (ปานกลาง)	0.86
ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค	52 (14.9)	206 (58.9)	86 (24.6)	4 (1.1)	2 (0.6)	3.86 (มาก)	0.69
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	32 (9.1)	160 (45.7)	148 (42.3)	10 (2.9)	-	3.61 (มาก)	0.69
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	56 (16.0)	190 (54.3)	100 (28.6)	4 (1.1)	-	3.85 (มาก)	0.69
มีสถานที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	32 (9.1)	144 (41.1)	156 (44.6)	16 (4.6)	2 (0.6)	3.54 (มาก)	0.75
ความสะอาดของห้องน้ำ	18 (5.1)	102 (29.1)	150 (42.9)	50 (14.3)	30 (8.6)	3.08 (ปานกลาง)	0.99
ความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำ	10 (2.9)	68 (19.4)	128 (36.6)	98 (28.0)	46 (13.1)	2.71 (ปานกลาง)	1.02

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (n = 350)

ด้านส่งเสริมการจำหน่าย บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบนัปลิว แผ่นพับ วิทยู หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	16 (4.6)	96 (27.4)	154 (44.0)	74 (21.1)	10 (2.9)	3.10 (ปาน กลาง)	0.88	
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น การให้ข่าว หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออก หน่วยบริการประชาชน (งาน ฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ	12 (3.4)	108 (30.9)	140 (40.4)	74 (21.1)	16 (4.6)	3.07 (ปาน กลาง)	0.92	
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การ จัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแล สุขภาพ ฯลฯ	16 (4.6)	114 (32.6)	160 (45.7)	50 (14.3)	10 (2.9)	3.22 (ปาน กลาง)	0.85	
การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล	14 (4.0)	102 (29.1)	152 (43.4)	54 (15.4)	22 (6.3)	3.04 (ปาน กลาง)	1.01	
การให้บริการพิเศษ เช่น การ บริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี	22 (6.3)	150 (42.9)	94 (26.9)	70 (20.0)	14 (4.0)	3.27 (ปาน กลาง)	0.98	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.27) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.22) การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์)	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ	88 (25.1)	222 (63.4)	36 (10.3)	4 (1.1)	-	4.13 (มาก)	0.62	
บุคลิกภาพและความ น่าเชื่อถือ	88 (25.1)	216 (61.7)	40 (11.4)	6 (1.7)	-	4.10 (มาก)	0.65	
การสื่อสารที่ดี การ อธิบายใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย	92 (26.3)	200 (57.1)	50 (14.3)	6 (1.7)	2 (0.6)	4.07 (มาก)	0.72	
มีมนุษยสัมพันธ์ अच्छาศัยดี	96 (27.4)	184 (52.6)	64 (18.3)	2 (0.6)	4 (1.1)	4.05 (มาก)	0.76	
การเอาใจใส่ ความเต็ม ใจในการให้บริการ	98 (28.0)	182 (52.0)	68 (19.4)	2 (0.6)	-	4.07 (มาก)	0.70	
ใช้เวลาในการให้ข้อมูล และคำปรึกษาแก่ผู้ป่วย อย่างเพียงพอ	76 (21.7)	172 (49.1)	88 (25.1)	14 (4.0)	-	3.89 (มาก)	0.79	
ผู้ป่วยสามารถเลือกพบ แพทย์ที่ต้องการได้	48 (13.7)	170 (48.6)	108 (30.9)	12 (3.4)	12 (3.4)	3.66 (มาก)	0.88	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล)	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ	82 (23.4)	210 (60.0)	56 (16.0)	2 (0.6)	-	4.06 (มาก)	0.64	
บุคลิกภาพและความ น่าเชื่อถือ	90 (25.7)	200 (57.1)	58 (16.6)	2 (0.6)	-	4.08 (มาก)	0.66	
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย	90 (25.7)	200 (57.1)	56 (16.0)	4 (1.1)	-	4.07 (มาก)	0.68	
มีมนุษยสัมพันธ์ अच्छาสัยดี	114 (32.6)	182 (52.0)	50 (14.3)	4 (1.1)	-	4.16 (มาก)	0.70	
การเอาใจใส่ ความเต็ม ใจในการให้บริการ	100 (28.6)	192 (54.9)	50 (14.3)	8 (2.3)	-	4.10 (มาก)	0.72	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ अच्छาสัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือ ห้องแล็บ เป็นต้น)	ระดับความพึงพอใจ						S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
มีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ	54 (15.4)	226 (64.6)	66 (18.9)	4 (1.1)	-	3.54 (มาก)	0.62
บุคลิกภาพและความ น่าเชื่อถือ	60 (17.1)	218 (62.3)	70 (20.0)	2 (0.6)	-	3.96 (มาก)	0.63
การสื่อสารที่ดี การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	68 (19.4)	200 (57.1)	76 (21.7)	6 (1.7)	-	3.94 (มาก)	0.69
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	82 (23.4)	184 (52.6)	76 (21.7)	8 (2.3)	-	3.97 (มาก)	0.74
การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ	78 (22.3)	198 (56.6)	68 (19.4)	6 (1.7)	-	3.99 (มาก)	0.70

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ (n = 350)

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ ได้รับบริการทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ						S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วย ทั่วไป	88 (25.1)	202 (57.7)	56 (16.0)	2 (0.6)	2 (0.6)	4.06 (มาก)	0.70
ห้องตรวจไม่มีความแออัด เหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป	88 (25.1)	186 (52.1)	70 (20.0)	6 (1.7)	-	4.02 (มาก)	0.72
มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็น สัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น	88 (25.1)	190 (54.3)	58 (16.6)	12 (3.4)	2 (0.6)	4.00 (มาก)	0.78
วันและเวลาที่เปิดบริการมีความ เหมาะสมและสะดวกในการเข้า รับบริการ	78 (22.3)	194 (55.4)	66 (18.9)	12 (3.4)	-	3.97 (มาก)	0.74

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน
คุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป
(ค่าเฉลี่ย 4.06) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการแยก
จุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น
(ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ (n = 350)

ด้านขั้นตอนหรือ กระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย	56 (16.0)	200 (57.1)	86 (24.6)	8 (2.3)	-	3.87 (มาก)	0.69
เวลาที่ใช้ในการรอรับการ ตรวจ	36 (10.3)	160 (45.7)	122 (34.9)	24 (6.9)	8 (2.3)	3.55 (มาก)	0.85
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	46 (13.1)	188 (53.7)	98 (28.0)	14 (4.0)	4 (1.1)	3.74 (มาก)	0.78
เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟัง ผลการวิเคราะห์	46 (13.1)	158 (45.1)	128 (36.6)	14 (4.0)	4 (1.1)	3.65 (มาก)	0.80
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	62 (17.7)	158 (45.1)	124 (35.4)	4 (1.1)	2 (0.6)	3.78 (มาก)	0.76
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	46 (13.1)	144 (41.1)	148 (42.3)	10 (2.9)	2 (0.6)	3.63 (มาก)	0.77
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรค ที่เป็นจากแพทย์	62 (17.7)	198 (56.6)	80 (22.9)	8 (2.3)	2 (0.6)	3.89 (มาก)	0.77
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ การใช้ยาจากเภสัชกร	68 (19.4)	208 (59.4)	68 (19.4)	6 (1.7)	-	3.97 (มาก)	0.68
การซักประวัติและการตรวจ ร่างกาย	54 (15.4)	204 (58.3)	84 (24.0)	6 (1.7)	2 (0.6)	3.86 (มาก)	0.71
การประสานงานระหว่าง หน่วยงานในโรงพยาบาล	36 (10.3)	204 (58.3)	102 (29.1)	8 (2.3)	-	3.77 (มาก)	0.66

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.97) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ

ตารางที่ 23 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ (n = 350)

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการ	เพศชาย n = 124		เพศหญิง n = 226		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การมีแพทย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.71	มาก	3.87	มาก	3.81	0.64	มาก
ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์	3.98	มาก	4.01	มาก	4.00	0.63	มาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์	3.85	มาก	3.82	มาก	3.83	0.64	มาก
การเลือกใช้เทคโนโลยีในการรักษาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน เช่น การรักษาโดยใช้เทคนิคใหม่ซึ่งไม่ต้องทำการผ่าตัด	3.74	มาก	3.78	มาก	3.77	0.72	มาก
การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน	4.05	มาก	4.07	มาก	4.06	0.65	มาก
คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้	4.23	มาก	4.23	มาก	4.23	0.62	มาก

จากตารางที่ 23 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คุณภาพของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คุณภาพของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามเพศ (n = 350)

ด้านราคา	เพศชาย n = 124		เพศหญิง n = 226		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
อัตราค่าบริการตรวจรักษา	3.84	มาก	3.85	มาก	3.85	0.84	มาก
อัตราค่ายา	3.85	มาก	3.87	มาก	3.86	0.75	มาก
อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/และวิเคราะห์ผล	3.81	มาก	3.86	มาก	3.84	0.79	มาก
การรับชำระค่าบริการด้วย บัตรเครดิต	3.50	มาก	3.18	ปานกลาง	3.29	1.56	ปานกลาง
ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของ ข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย	4.48	มาก	4.40	มาก	4.43	0.91	มาก

จากตารางที่ 24 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามเพศพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.48) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.85) อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.87) อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/และวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ (n = 350)

ด้านการจัดจำหน่าย	เพศชาย n = 124		เพศหญิง n = 226		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง	4.06	มาก	4.07	มาก	4.07	0.78	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.90	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.92	1.08	ปานกลาง
มีป้ายแสดงตำแหน่งของแผนกฟาสต์แทรคชัดเจน	3.45	ปานกลาง	3.51	มาก	3.49	0.86	ปานกลาง
ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค	3.79	มาก	3.90	มาก	3.86	0.69	มาก
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.56	มาก	3.64	มาก	3.61	0.69	มาก
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	3.92	มาก	3.81	มาก	3.85	0.69	มาก
มีสถานที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.45	ปานกลาง	3.58	มาก	3.54	0.75	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำ	3.08	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.08	0.99	ปานกลาง
ความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำ	2.81	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง	2.71	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามเพศ (n = 350)

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	เพศชาย n = 124		เพศหญิง n = 226		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปล ผล	\bar{x}	แปล ผล	\bar{x}	S.D.	แปล ผล
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.21	ปาน กลาง	3.04	ปาน กลาง	3.10	0.88	ปาน กลาง
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ	3.16	ปาน กลาง	3.03	ปาน กลาง	3.07	0.92	ปาน กลาง
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ	3.18	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง	3.22	0.85	ปาน กลาง
การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล	3.10	ปาน กลาง	3.01	ปาน กลาง	3.04	1.01	ปาน กลาง
การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี	3.27	ปาน กลาง	3.27	ปาน กลาง	3.27	0.98	ปาน กลาง

จากตารางที่ 26 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.27) การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.21) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.27) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.24) การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) จำแนกตามเพศ (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์)	เพศชาย n = 124		เพศหญิง n = 226		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	4.15	มาก	4.12	มาก	4.13	0.62	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4.11	มาก	4.10	มาก	4.10	0.65	มาก
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.06	มาก	4.07	มาก	4.07	0.72	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	4.05	มาก	4.04	มาก	4.05	0.76	มาก
การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ	4.06	มาก	4.08	มาก	4.07	0.70	มาก
ใช้เวลาในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ	3.90	มาก	3.88	มาก	3.89	0.79	มาก
ผู้ป่วยสามารถเลือกพบแพทย์ที่ต้องการได้	3.53	มาก	3.73	มาก	3.66	0.88	มาก

จากตารางที่ 27 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) จำแนกตามเพศ (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล)	เพศชาย n = 124		เพศหญิง n = 226		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	4.11	มาก	4.04	มาก	4.06	0.64	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4.10	มาก	4.07	มาก	4.08	0.66	มาก
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.08	มาก	4.07	มาก	4.07	0.68	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	4.15	มาก	4.17	มาก	4.16	0.70	มาก
การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ	4.10	มาก	4.10	มาก	4.10	0.72	มาก

จากตารางที่ 28 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีมนุษย์สัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีมนุษย์สัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) จำแนกตามเพศ) (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)	เพศชาย n = 124		เพศหญิง n = 226		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	4.00	มาก	3.91	มาก	3.54	0.62	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	3.95	มาก	3.96	มาก	3.96	0.63	มาก
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.92	มาก	3.96	มาก	3.94	0.69	มาก
มีมนุษย์สัมพันธ์ อธิบายดี	3.94	มาก	3.99	มาก	3.97	0.74	มาก
การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ	3.97	มาก	4.01	มาก	3.99	0.70	มาก

จากตารางที่ 29 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)

จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.99) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับ บริการทางกายภาพ
จำแนกตามเพศ (n = 350)

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับ บริการทางกายภาพ	เพศชาย n = 124		เพศหญิง n = 226		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป	4.03	มาก	4.08	มาก	4.06	0.70	มาก
ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้อง ตรวจผู้ป่วยทั่วไป	3.97	มาก	4.04	มาก	4.02	0.72	มาก
มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้อง บัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น	3.92	มาก	4.04	มาก	4.00	0.78	มาก
วันและเวลาที่เปิดบริการมีความ เหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับ บริการ	3.87	มาก	4.02	มาก	3.97	0.74	มาก

จากตารางที่ 30 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.03) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.08) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 350)

ด้านขั้นตอนหรือ กระบวนการให้บริการ	เพศชาย n = 124		เพศหญิง n = 226		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย	3.81	มาก	3.90	มาก	3.87	0.69	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ	3.55	มาก	3.55	มาก	3.55	0.85	มาก
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.61	มาก	3.81	มาก	3.74	0.78	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจ เลือด/ปัสสาวะและฟังผลการวิเคราะห์	3.56	มาก	3.70	มาก	3.65	0.80	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	3.74	มาก	3.81	มาก	3.78	0.76	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	3.65	มาก	3.63	มาก	3.63	0.77	มาก
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น จากแพทย์	3.87	มาก	3.89	มาก	3.89	0.77	มาก
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา จากเภสัชกร	3.90	มาก	4.00	มาก	3.97	0.68	มาก
การซักประวัติและการตรวจ ร่างกาย	3.84	มาก	3.88	มาก	3.86	0.71	มาก
การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ในโรงพยาบาล	3.73	มาก	3.79	มาก	3.77	0.66	มาก

จากตารางที่ 31 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.90) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.87) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.00) ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.90) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการ	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การมีแพทย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.89	มาก	3.60	มาก	3.60	มาก	3.74	มาก	4.02	มาก	3.81	0.64	มาก
ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านของแพทย์	3.89	มาก	3.95	มาก	3.95	มาก	4.07	มาก	4.11	มาก	4.00	0.63	มาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ ทางการแพทย์	4.00	มาก	3.85	มาก	3.85	มาก	3.83	มาก	3.93	มาก	3.83	0.64	มาก
การเลือกใช้เทคโนโลยีในการ รักษาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละ คน เช่น การรักษาโดยใช้เทคนิคใหม่ ซึ่งไม่ต้องทำการผ่าตัด	3.89	มาก	3.75	มาก	3.75	มาก	3.79	มาก	3.89	มาก	3.77	0.72	มาก
การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับ ผู้ป่วยแต่ละคน	3.89	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก	4.05	มาก	4.22	มาก	4.06	0.65	มาก
คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุ มีความสะอาดน่าใช้	3.89	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก	4.19	มาก	4.39	มาก	4.23	0.62	มาก

จากตารางที่ 32 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การมีแพทย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเลือกใ้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.00) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุ มีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเลือกใ้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.00) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุ มีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุ มีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) การเลือกใ้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุ มีความสะอาดน่าใช้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) การเลือกใ้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านราคา	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
อัตราค่าบริการตรวจรักษา	4.00	มาก	3.85	มาก	3.79	มาก	3.83	มาก	3.88	มาก	3.85	0.84	มาก
อัตราค่ายา	4.00	มาก	3.80	มาก	3.81	มาก	3.89	มาก	3.88	มาก	3.86	0.75	มาก
อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือดและวิเคราะห์ผล	3.78	มาก	3.70	มาก	3.90	มาก	3.83	มาก	3.86	มาก	3.84	0.79	มาก
การรับชำระค่าบริการด้วย บัตรเครดิต	3.56	มาก	3.50	มาก	3.19	ปาน กลาง	3.35	ปาน กลาง	3.18	ปาน กลาง	3.29	1.56	ปาน กลาง
ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของ ข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรอง เงินจ่าย	4.22	มาก	4.15	มาก	4.31	มาก	4.59	มาก	4.50	มาก	4.43	0.91	มาก

จากตารางที่ 33 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.22) อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.00) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.15) อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.85) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การที่ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.31) อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/และวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.90) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.59) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.89) อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.50) อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.88) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านการจัดจำหน่าย	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง	4.00	มาก	3.95	มาก	4.14	มาก	4.19	มาก	3.94	มาก	4.07	0.78	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.67	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.92	1.08	ปานกลาง
มีป้ายแสดงตำแหน่งของแผนก ฟาสต์แทรคชัดเจน	3.33	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.57	มาก	3.56	มาก	3.54	มาก	3.49	0.86	ปานกลาง
ความสะอาดของอาคารในแผนก ฟาสต์แทรค	4.11	มาก	3.70	มาก	3.90	มาก	3.96	มาก	3.74	มาก	3.86	0.69	มาก
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.67	มาก	3.25	ปานกลาง	3.76	มาก	3.59	มาก	3.64	มาก	3.61	0.69	มาก
มีระบบถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี	3.89	มาก	3.65	มาก	3.79	มาก	3.94	มาก	3.88	มาก	3.85	0.69	มาก

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านการจัดจำหน่าย	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีสถานที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.33	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.55	มาก	3.59	มาก	3.58	มาก	3.54	0.75	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำ	3.11	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.08	0.99	ปานกลาง
ความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำ	2.67	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.71	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 4.11) ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.70) ระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	2.89	ปาน กลาง	2.95	ปาน กลาง	3.21	ปาน กลาง	3.17	ปาน กลาง	3.02	ปาน กลาง	3.10	0.88	ปาน กลาง
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ	3.00	ปาน กลาง	2.85	ปาน กลาง	3.26	ปาน กลาง	3.06	ปาน กลาง	3.04	ปาน กลาง	3.07	0.92	ปาน กลาง
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัด นิทรรศการทางวิชาการ การให้ ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ	3.00	ปาน กลาง	3.15	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.30	ปาน กลาง	3.08	ปาน กลาง	3.22	0.85	ปาน กลาง

)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล	2.78	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	3.04	1.01	ปานกลาง
การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี	3.11	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.27	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 35 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.11) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.35) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.15) การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.48) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.36) การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.30) การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.22) การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ วิทยู หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.16) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ

(ค่าเฉลี่ย 3.08) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ(แพทย์) จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์)	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	4.11	มาก	3.90	มาก	4.14	มาก	4.19	มาก	4.14	มาก	4.13	0.62	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4.22	มาก	3.90	มาก	4.12	มาก	4.15	มาก	4.10	มาก	4.10	0.65	มาก
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.11	มาก	3.90	มาก	4.07	มาก	4.11	มาก	4.08	มาก	4.07	0.72	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	4.11	มาก	3.85	มาก	4.05	มาก	4.07	มาก	4.08	มาก	4.05	0.76	มาก
การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ	4.11	มาก	3.95	มาก	4.02	มาก	4.13	มาก	4.10	มาก	4.07	0.70	มาก
ใช้เวลาในการให้ข้อมูลและ คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ	3.78	มาก	3.80	มาก	3.81	มาก	3.98	มาก	3.90	มาก	3.89	0.79	มาก
ผู้ป่วยสามารถเลือกพบแพทย์ ที่ต้องการได้	3.56	มาก	3.65	มาก	3.69	มาก	3.76	มาก	3.54	มาก	3.66	0.88	มาก

จากตารางที่ 36 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) การบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) การบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ(พยาบาล) จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล)	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	4.11	มาก	4.05	มาก	3.98	มาก	4.11	มาก	4.08	มาก	4.06	0.64	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4.11	มาก	4.00	มาก	4.02	มาก	4.11	มาก	4.12	มาก	4.08	0.66	มาก
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.22	มาก	3.95	มาก	4.00	มาก	4.07	มาก	4.16	มาก	4.07	0.68	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	4.33	มาก	3.90	มาก	4.17	มาก	4.22	มาก	4.16	มาก	4.16	0.70	มาก
การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ	4.33	มาก	3.90	มาก	4.05	มาก	4.17	มาก	4.10	มาก	4.10	0.72	มาก

จากตารางที่ 37 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) การมีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ(เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้อง บัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือ ห้องแล็บ เป็นต้น)	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	3.89	มาก	3.70	มาก	4.02	มาก	3.94	มาก	3.98	มาก	3.54	0.62	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	3.89	มาก	3.75	มาก	4.10	มาก	3.96	มาก	3.94	มาก	3.96	0.63	มาก
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.00	มาก	3.80	มาก	3.98	มาก	3.98	มาก	3.92	มาก	3.94	0.69	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	4.11	มาก	3.60	มาก	4.02	มาก	4.02	มาก	4.00	มาก	3.97	0.74	มาก
การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ	4.00	มาก	3.80	มาก	4.00	มาก	4.07	มาก	3.98	มาก	3.99	0.70	มาก

จากตารางที่ 38 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มินมนุษย์สัมพันธ์ อรรถยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.80) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) การมีมนุษยสัมพันธ์ อรรถยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) มินมนุษย์สัมพันธ์ อรรถยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มินมนุษย์สัมพันธ์ อรรถยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับ บริการทางกายภาพ	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป	3.56	มาก	3.90	มาก	4.17	มาก	4.19	มาก	4.00	มาก	4.06	0.70	มาก
ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือน ห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป	3.78	มาก	3.80	มาก	4.14	มาก	4.02	มาก	4.04	มาก	4.02	0.72	มาก
มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็น สัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น	3.67	มาก	3.85	มาก	4.00	มาก	4.06	มาก	4.06	มาก	4.00	0.78	มาก
วันและเวลาที่เปิดบริการมีความ เหมาะสมและสะดวกในการเข้า รับบริการ	3.44	ปาน กลาง	4.00	มาก	4.00	มาก	4.02	มาก	3.96	มาก	3.97	0.74	มาก

จากตารางที่ 39 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องวันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ วันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.17) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3

ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร
การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป
(ค่าเฉลี่ย 4.06) ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.04)
ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 350)

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ	21-30 ปี n = 18		31-40 ปี n = 40		41-50 ปี n = 84		51-60 ปี n = 108		มากกว่า 60 ปี n = 100		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย	3.89	มาก	3.90	มาก	3.88	มาก	3.87	มาก	3.84	มาก	3.87	0.69	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ	3.56	มาก	3.35	ปานกลาง	3.60	มาก	3.65	มาก	3.48	ปานกลาง	3.55	0.85	มาก
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.67	มาก	3.65	มาก	3.62	มาก	3.81	มาก	3.80	มาก	3.74	0.78	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลการวิเคราะห์	3.67	มาก	3.40	ปานกลาง	3.57	มาก	3.80	มาก	3.66	มาก	3.65	0.80	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	3.67	มาก	3.60	มาก	3.79	มาก	3.83	มาก	3.82	มาก	3.78	0.76	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	3.56	มาก	3.40	ปานกลาง	3.57	มาก	3.76	มาก	3.66	มาก	3.63	0.77	มาก
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์	3.78	มาก	3.85	มาก	3.93	มาก	3.85	มาก	3.92	มาก	3.89	0.77	มาก
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร	3.89	มาก	3.75	มาก	4.00	มาก	4.04	มาก	3.96	มาก	3.97	0.68	มาก
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	3.89	มาก	3.80	มาก	3.83	มาก	3.91	มาก	3.86	มาก	3.86	0.71	มาก
การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล	3.67	มาก	3.70	มาก	3.79	มาก	3.78	มาก	3.78	มาก	3.77	0.66	มาก

จากตารางที่ 40 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.89) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.89) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.90) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.00) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.04) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.91) ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.96) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการ	นักเรียน/นักศึกษา n = 8		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22		ข้าราชการ n = 194		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 8		พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว n = 32		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การมีแพทย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.00	มาก	3.73	มาก	3.81	มาก	3.50	มาก	3.88	มาก	3.69	มาก	3.81	0.64	มาก
ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านของแพทย์	4.25	มาก	4.18	มาก	3.97	มาก	4.00	มาก	4.02	มาก	3.94	มาก	4.00	0.63	มาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ ทางการแพทย์	4.50	มาก	3.82	มาก	3.80	มาก	3.50	มาก	3.91	มาก	3.75	มาก	3.83	0.64	มาก
การเลือกใช้เทคโนโลยีในการ รักษาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละ คน เช่น การรักษาโดยใช้เทคนิคใหม่ซึ่ง ไม่ต้องทำการผ่าตัด	4.25	มาก	3.64	มาก	3.70	มาก	4.00	มาก	3.93	มาก	3.63	มาก	3.77	0.72	มาก
การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วย แต่ละคน	4.25	มาก	3.82	มาก	4.12	มาก	3.50	มาก	4.12	มาก	3.81	มาก	4.06	0.65	มาก
คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น วัคซีนยามีข้อความระบุไว้ ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุ มีความสะอาดน่าใช้	4.00	มาก	3.82	มาก	4.33	มาก	3.50	มาก	4.30	มาก	3.94	มาก	4.23	0.62	มาก

จากตารางที่ 41 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) การเลือกใช้เทคโนโลยีในการรักษาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน เช่น การรักษาโดยใช้เทคนิคใหม่ซึ่งไม่ต้องทำการผ่าตัด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ผลิตยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การเลือกใช้เทคโนโลยีในการรักษาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน เช่น การรักษาโดยใช้เทคนิคใหม่ซึ่งไม่ต้องทำการผ่าตัด (ค่าเฉลี่ย 4.00) การมีแพทย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ผลิตยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การเลือกจ่ายยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบพาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ด้านราคา	นักเรียน/ นักศึกษา n = 8		พนักงาน บริษัท/ร้านค้า/ ลูกจ้าง n = 22		ข้าราชการ n = 194		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 8		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน n = 86		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว n = 32		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปล ผล	\bar{x}	แปล ผล	\bar{x}	แปล ผล	\bar{x}	แปล ผล	\bar{x}	แปล ผล	\bar{x}	แปล ผล	\bar{x}	S.D.	แปล ผล
อัตราค่าบริการตรวจรักษา	3.50	มาก	3.82	มาก	3.94	มาก	3.75	มาก	3.77	มาก	3.63	มาก	3.85	0.84	มาก
อัตราค่ายา	3.50	มาก	3.73	มาก	3.96	มาก	3.75	มาก	3.84	มาก	3.56	มาก	3.86	0.75	มาก
อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/และวิเคราะห์ผล	3.75	มาก	3.73	มาก	3.91	มาก	3.75	มาก	3.86	มาก	3.50	มาก	3.84	0.79	มาก
การรับชำระค่าบริการด้วย บัตรเครดิต	4.00	มาก	3.18	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง	4.25	มาก	3.16	ปาน กลาง	2.56	ปาน กลาง	3.29	1.56	ปาน กลาง
ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของ ข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย	4.00	มาก	3.82	มาก	4.70	มากที่สุด	4.00	มาก	4.26	มาก	3.87	มาก	4.43	0.91	มาก

จากตารางที่ 42 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/และวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อัตราค่าบริการตรวจรักษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.82) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.70) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.96) อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัย โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.25) ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.26) อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/และวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.86) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.56) โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่

ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87) มี
อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.63) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ด้านการจัดจำหน่าย	นักเรียน/นักศึกษา n = 8		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22		ข้าราชการ n = 194		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 8		พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว n = 32		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง	4.25	มาก	3.82	มาก	4.16	มาก	4.25	มาก	3.88	มาก	4.06	มาก	4.07	0.78	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.00	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	2.25	น้อย	3.07	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.92	1.08	ปานกลาง
มีป้ายแสดงตำแหน่งของแผนก ฟาสต์แทรคชัดเจน	3.75	มาก	3.36	ปานกลาง	3.52	มาก	2.75	ปานกลาง	3.53	มาก	3.44	ปานกลาง	3.49	0.86	ปานกลาง
ความสะอาดของอาคารในแผนก ฟาสต์แทรค	4.25	มาก	3.82	มาก	3.91	มาก	3.75	มาก	3.79	มาก	3.75	มาก	3.86	0.69	มาก
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.75	มาก	3.45	ปานกลาง	3.62	มาก	3.50	มาก	3.65	มาก	3.56	มาก	3.61	0.69	มาก
มีระบบถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี	4.00	มาก	3.73	มาก	3.92	มาก	4.00	มาก	3.79	มาก	3.63	มาก	3.85	0.69	มาก
มีสถานที่นั่งรอตรวจอย่าง เพียงพอ	3.75	มาก	3.18	ปานกลาง	3.56	มาก	3.25	ปานกลาง	3.58	มาก	3.56	มาก	3.54	0.75	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำ	3.75	มาก	2.91	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.08	0.99	ปานกลาง
ความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำ	3.50	มาก	2.36	ปานกลาง	2.66	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.71	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 43 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.00) โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีป้ายแสดงตำแหน่งของแผนกฟาสต์แทรคชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีสถานที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	นักเรียน/ นักศึกษา n = 8		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22		ข้าราชการ n = 194		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 8		พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว n = 32		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	— X	แปล ผล	— X	แปล ผล	— X	แปล ผล	— X	แปล ผล	— X	แปล ผล	— X	แปล ผล	— X	S.D.	แปลผล
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.50	มาก	2.82	ปาน กลาง	3.12	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง	3.21	ปาน กลาง	2.81	ปาน กลาง	3.10	0.88	ปาน กลาง
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการ ประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ	3.50	มาก	2.91	ปาน กลาง	3.04	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง	3.16	ปาน กลาง	3.13	ปาน กลาง	3.07	0.92	ปาน กลาง
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัด นิทรรศการทางวิชาการ การให้ ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ	3.50	มาก	3.09	ปาน กลาง	3.19	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง	3.37	ปาน กลาง	3.13	ปาน กลาง	3.22	0.85	ปาน กลาง
การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล	3.25	ปาน กลาง	2.82	ปาน กลาง	3.06	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.12	ปาน กลาง	3.04	1.01	ปาน กลาง
การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการ ตรวจวัดมวลกระดูกฟรี	3.50	มาก	3.27	ปาน กลาง	3.16	ปาน กลาง	3.25	ปาน กลาง	3.53	มาก	3.19	ปาน กลาง	3.27	0.98	ปาน กลาง

จากตารางที่ 44 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.50) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.27) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.09) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.19) การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.16) การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.25) การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.00) การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 2.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรีที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยมี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปีจ้อยแรก ได้แก่ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.37) การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.21) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าว หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปีจ้อยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมลภาวะรถฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.19) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.13) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ(แพทย์) จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์)	นักเรียน/ นักศึกษา n = 8		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22		ข้าราชการ n = 194		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 8		พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว n = 32		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	4.00	มาก	3.73	มาก	4.20	มาก	4.25	มาก	4.12	มาก	4.00	มาก	4.13	0.62	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4.25	มาก	3.73	มาก	4.18	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก	4.19	มาก	4.10	0.65	มาก
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.00	มาก	3.64	มาก	4.12	มาก	4.00	มาก	4.05	มาก	4.13	มาก	4.07	0.72	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	4.00	มาก	3.82	มาก	4.11	มาก	3.75	มาก	3.98	มาก	4.06	มาก	4.05	0.76	มาก
การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ	4.00	มาก	4.00	มาก	4.13	มาก	3.50	มาก	4.05	มาก	4.00	มาก	4.07	0.70	มาก
ใช้เวลาในการให้ข้อมูลและ คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ	3.75	มาก	3.64	มาก	3.93	มาก	3.75	มาก	3.93	มาก	3.75	มาก	3.89	0.79	มาก
ผู้ป่วยสามารถเลือกพบแพทย์ ที่ต้องการได้	3.50	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.63	มาก	3.75	มาก	3.70	มาก	3.87	มาก	3.66	0.88	มาก

จากตารางที่ 45 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องผู้ป่วยสามารถเลือกพบแพทย์ที่ต้องการ ได้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ(พยาบาล) จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล)	นักเรียน/ นักศึกษา n = 8		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22		ข้าราชการ n = 194		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 8		พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว n = 32		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	4.00	มาก	3.73	มาก	4.13	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก	4.06	มาก	4.06	0.64	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4.00	มาก	3.82	มาก	4.13	มาก	4.25	มาก	4.02	มาก	4.06	มาก	4.08	0.66	มาก
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.25	มาก	3.64	มาก	4.15	มาก	4.25	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก	4.07	0.68	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	4.50	มาก	3.82	มาก	4.24	มาก	4.00	มาก	4.07	มาก	4.12	มาก	4.16	0.70	มาก
การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ	4.25	มาก	3.91	มาก	4.20	มาก	4.00	มาก	3.95	มาก	4.00	มาก	4.10	0.72	มาก

จากตารางที่ 46 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.25) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.25) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ(เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เภสัชกร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)	นักเรียน/ นักศึกษา n = 8		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22		ข้าราชการ n = 194		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 8		พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว n = 32		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	3.75	มาก	3.64	มาก	4.04	มาก	4.00	มาก	3.86	มาก	3.81	มาก	3.54	0.62	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	3.75	มาก	3.64	มาก	4.03	มาก	4.00	มาก	3.95	มาก	3.81	มาก	3.96	0.63	มาก
การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.00	มาก	3.64	มาก	4.05	มาก	4.00	มาก	3.79	มาก	3.87	มาก	3.94	0.69	มาก
มีมนุษย์สัมพันธ์ อธิบายดี	4.25	มาก	3.73	มาก	4.03	มาก	3.75	มาก	3.95	มาก	3.81	มาก	3.97	0.74	มาก
การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ	4.00	มาก	3.91	มาก	4.03	มาก	3.50	มาก	4.02	มาก	3.88	มาก	3.99	0.70	มาก

จากตารางที่ 47 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบพาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศยดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศยดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ย

สูงสุด 3 ปีจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีมนุษยสัมพันธ์ อัจฉริยะดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปีจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ	นักเรียน/นักศึกษา n = 8		พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22		ข้าราชการ n = 194		พนักงานรัฐวิสาหกิจ n = 8		พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86		ประกอบธุรกิจส่วนตัว n = 32		ค่าเฉลี่ยระดับของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป	4.00	มาก	3.82	มาก	4.11	มาก	3.75	มาก	4.12	มาก	3.87	มาก	4.06	0.70	มาก
ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป	4.00	มาก	3.82	มาก	4.08	มาก	4.00	มาก	3.95	มาก	3.94	มาก	4.02	0.72	มาก
มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น	3.75	มาก	4.00	มาก	4.03	มาก	3.50	มาก	4.07	มาก	3.81	มาก	4.00	0.78	มาก
วันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.00	มาก	3.82	มาก	4.04	มาก	3.25	ปานกลาง	4.00	มาก	3.69	มาก	3.97	0.74	มาก

จากตารางที่ 48 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) วันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.82) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.11) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.08) วันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องวันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ

เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) วันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.94) ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา n = 8		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22		ข้าราชการ n = 194		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 8		พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว n = 32		ค่าเฉลี่ยระดับ ของความพึงพอใจ n = 350		
	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย	4.00	มาก	3.64	มาก	3.90	มาก	4.00	มาก	3.86	มาก	3.81	มาก	3.87	0.69	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ	4.00	มาก	3.45	ปานกลาง	3.63	มาก	3.00	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.56	มาก	3.55	0.85	มาก
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.75	มาก	3.18	ปานกลาง	3.82	มาก	3.50	มาก	3.70	มาก	3.75	มาก	3.74	0.78	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผล การวิเคราะห์	3.50	มาก	3.18	ปานกลาง	3.70	มาก	3.00	ปานกลาง	3.79	มาก	3.50	มาก	3.65	0.80	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	3.50	มาก	3.36	ปานกลาง	3.84	มาก	4.25	มาก	3.81	มาก	3.63	มาก	3.78	0.76	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	3.75	มาก	3.45	ปานกลาง	3.71	มาก	3.75	มาก	3.56	มาก	3.44	ปานกลาง	3.63	0.77	มาก
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่ เป็นจากแพทย์	3.50	มาก	3.73	มาก	3.89	มาก	4.00	มาก	3.98	มาก	3.81	มาก	3.89	0.77	มาก
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการ ใช้ยาจากเภสัชกร	4.00	มาก	3.73	มาก	3.95	มาก	4.00	มาก	4.05	มาก	4.00	มาก	3.97	0.68	มาก
การซักประวัติและการตรวจ ร่างกาย	3.75	มาก	3.64	มาก	3.82	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก	3.88	มาก	3.86	0.71	มาก
การประสานงานระหว่าง หน่วยงาน ในโรงพยาบาล	3.75	มาก	3.73	มาก	3.73	มาก	4.25	มาก	3.84	มาก	3.69	มาก	3.77	0.66	มาก

จากตารางที่ 49 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.00) เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.73) การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.95) ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.90) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.25) การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.25) ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.05) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.00) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.88) ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ