

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้รับบริการ (ตารางที่ 1-13)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 14-23 )

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช (ตารางที่ 24-33)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่มารับบริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม และอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ (ตารางที่ 34-67)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	103	24.5
หญิง	317	75.5
รวม	420	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 24.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	96	22.9
31-40 ปี	203	48.3
41-50 ปี	113	26.9
51-60 ปี	8	1.9
รวม	420	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 48.3 รองลงมาอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 26.9 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 22.9 และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	48	11.4
สมรส	357	85.0
หย่า/แยกกันอยู่	12	2.9
หม้าย	3	0.7
รวม	420	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 85.0 รองลงมาโสด ร้อยละ 11.4 หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 2.9 และหม้าย ร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	3	0.7
มัธยมศึกษา/ปวช.	72	17.1
อนุปริญญา/ปวส.	46	11.0
ปริญญาตรี	243	57.9
ปริญญาโท	50	11.9
สูงกว่าปริญญาโท	6	1.4
รวม	420	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.9 รองลงมามัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 17.1 ปริญญาโท ร้อยละ 11.9 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 11.0 สูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.4 และประถมศึกษา ร้อยละ 0.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง

อาชีพของผู้ปกครอง	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	62	14.8
พนักงานบริษัทเอกชน	173	41.2
ธุรกิจส่วนตัว	139	33.1
แม่บ้าน	42	10.0
นักเรียน นักศึกษา	2	0.5
อื่นๆ	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ทำสวน (2 ราย)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 41.2 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 33.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 14.8 แม่บ้าน ร้อยละ 10.0 นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	49	11.7
10,001-20,000 บาท	162	38.6
20,001-30,000 บาท	119	28.3
30,001-40,000 บาท	34	8.1
40,001-50,000 บาท	21	5.0
มากกว่า 50,001 บาท	35	8.3
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 38.6 รองลงมา 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 28.3 ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 11.7 มากกว่า 50,001 บาท ร้อยละ 8.3 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 8.1 และ 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มารับบริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	38	9.0
ระหว่าง 1-3 ปี	107	25.5
ระหว่าง 3-5 ปี	81	19.3
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	194	46.2
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากที่สุดคือ มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 46.2 รองลงมา ระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 25.5 ระหว่าง 3-5 ปี ร้อยละ 19.3 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 9.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ความถี่ในการใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่าเดือนละครั้ง	64	15.2
เดือนละครั้ง	101	24.0
2-5 เดือนต่อครั้ง	183	43.6
อื่นๆ	72	17.1
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: นานๆ ครั้ง (22 คน) ปีละ 2-3 ครั้ง (8 คน) เมื่อไม่สบาย (7 คน) ตามแพทย์นัด (8 คน) บางทีก็ 2-3 ครั้งต่อเดือน (1 คน) มาครั้งที่ 2 (2 คน) มาครั้งแรก (10 คน) ปีละครั้ง (5 คน) ไม่นั่นนอน แล้วแต่สะดวก (8 คน) เกือบทุกเดือน (1 คน)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากที่สุดคือ 2-5 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ 43.6 รองลงมา เดือนละครั้ง ร้อยละ 24.0 อื่นๆ ร้อยละ 17.1 มากกว่าเดือนละครั้ง ร้อยละ 15.2

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

สาเหตุที่เลือกใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	จำนวน	ร้อยละ
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	356	84.8
อุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย	257	61.2
คุณภาพของยา (Original) และเวชภัณฑ์	243	57.9
เดินทางมาใช้บริการสะดวก	159	37.9
ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน	172	41.0
บริการดี รวดเร็ว	225	53.6
ญาติ เพื่อน คนรู้จักแนะนำ	118	28.1
ราคาเหมาะสมกับการรักษา	77	18.3
มีแพทย์ที่ทำการรักษาเป็นประจำ	224	53.3
ความรู้จัก/คุ้นเคยกับแพทย์ที่ทำการรักษา	114	27.1
ยาและอุปกรณ์การแพทย์มีคุณภาพดี	183	43.6
ประทับใจในการดูแลเอาใจใส่	184	43.8
สถานที่สะดวกสบาย	163	38.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสาเหตุที่เลือกใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากที่สุดคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ร้อยละ 84.8 รองลงมาอุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย ร้อยละ 61.2 คุณภาพของยา (Original) และเวชภัณฑ์ ร้อยละ 57.9 บริการดี รวดเร็ว ร้อยละ 53.6 มีแพทย์ที่ทำการรักษาเป็นประจำ ร้อยละ 53.3 ประทับใจในการดูแลเอาใจใส่ ร้อยละ 43.8 ยาและอุปกรณ์การแพทย์มีคุณภาพดี ร้อยละ 43.6 ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน

ร้อยละ 41.0 สถานที่สะดวกสบาย ร้อยละ 38.8 เดินทางมาใช้บริการสะดวก ร้อยละ 37.9ญาติ เพื่อน  
คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 28.1 ความรู้จัก/คุ้นเคยกับแพทย์ที่ทำการรักษา ร้อยละ 27.1 ราคาเหมาะสม  
กับการรักษา ร้อยละ 18.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมา  
รับบริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการ ผู้ป่วยนอก แผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	จำนวน	ร้อยละ
ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน	70	16.7
อายุ 1 เดือน – 1 ปี	70	16.7
อายุ 1 – 3 ปี	70	16.7
อายุ 3-6 ปี	70	16.7
อายุ 6-12 ปี	70	16.7
อายุ 12 ปีขึ้นไป	70	16.7
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าอายุของบุตรหลานของผู้ตอบแบบสอบถามที่นำมาใช้บริการ  
ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ร้อยละ 16.7 เท่ากัน

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงพยาบาลที่ท่านเคยใช้บริการรักษาก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

โรงพยาบาลที่ท่านเคยใช้บริการรักษาก่อนจะมา ใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	จำนวน	ร้อยละ
มหาราชนครเชียงใหม่	139	33.1
สถานบริการสุขภาพพิเศษศรีพัฒน์	109	26.0
นครพิงค์	83	19.8
ลานนา	113	26.9
เทพปัญญา	69	16.4
แมคคอร์มิค	127	30.2
ราชเวช	63	15.0
เชียงใหม่ใกล้หมอ	21	5.0
ช้างเผือก	37	8.8
เซ็นทรัล เมม โมเรียล	41	9.8
เกษมราษฎร์	10	2.4
อื่นๆ	5	1.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

อื่นๆ ได้แก่ คลินิกโรคเด็ก (5 ราย)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โรงพยาบาลที่เคยใช้บริการรักษาก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมากที่สุดคือ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ร้อยละ 33.1 รองลงมา โรงพยาบาลแมคคอร์มิค ร้อยละ 30.2 โรงพยาบาลลานนา ร้อยละ 26.9 สถานบริการสุขภาพพิเศษศรีพัฒน์ ร้อยละ 26.0 โรงพยาบาลนครพิงค์ ร้อยละ 19.8 โรงพยาบาลเทพปัญญา ร้อยละ 16.4 โรงพยาบาลราชเวช ร้อยละ 15.0 โรงพยาบาลเซ็นทรัล เมมโมเรียล ร้อยละ 9.8 โรงพยาบาลช้างเผือก ร้อยละ 8.8 โรงพยาบาลเชียงใหม่ใกล้หมอ ร้อยละ 5.0 โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ร้อยละ 2.4 อื่นๆ ร้อยละ 1.2



ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้  
บริการรักษาที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

สาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาที่โรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม	จำนวน	ร้อยละ
ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	158	37.6
แพทย์เฉพาะทาง	290	69.0
คุณภาพของยา (Original) และเวชภัณฑ์	186	44.3
เครื่องมือในการรักษาทันสมัย	186	44.3
ราคาเหมาะสมกับการรักษา	86	20.5
เดินทางมาใช้บริการสะดวก	129	30.7
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	61	14.5
มีส่วนลดค่ารักษาพยาบาล	64	15.2
บริการดี รวดเร็ว	205	48.8
ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	192	45.7
ได้รับการบอกต่อจากคนรู้จัก	85	20.2
ความพร้อมด้านสถานที่ในการให้บริการ	106	25.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาที่  
โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมากที่สุดคือ แพทย์เฉพาะทาง ร้อยละ 69.0 รองลงมาบริการดี รวดเร็ว  
ร้อยละ 48.8 ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ร้อยละ 45.7 คุณภาพของยา (Original) และเวชภัณฑ์  
ร้อยละ 44.3 เครื่องมือในการรักษาทันสมัย ร้อยละ 44.3 ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม  
ร้อยละ 37.6 เดินทางมาใช้บริการสะดวก ร้อยละ 30.7 ความพร้อมด้านสถานที่ในการให้บริการ ร้อย  
ละ 25.2 ราคาเหมาะสมกับการรักษา ร้อยละ 20.5 ได้รับการบอกต่อจากคนรู้จัก ร้อยละ 20.2 มี  
ส่วนลดค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 15.2 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ร้อยละ 14.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล  
เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
คุณภาพบริการด้านความสะดวก

ด้านความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการนัดหมายล่วงหน้า	104 (24.8)	265 (63.1)	51 (12.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	2
ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้ บริการ	85 (20.2)	199 (47.4)	136 (32.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)	4
ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง	94 (22.4)	184 (43.8)	142 (33.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	3
ความสะดวกรวดเร็วในการเข้า มาใช้บริการ	84 (20.0)	205 (48.8)	114 (27.2)	17 (4.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	5
เวลาเปิดให้บริการเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	167 (39.8)	202 (48.1)	51 (12.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	1
ความสะดวกของสถานที่จอด รถ	84 (20.0)	62 (14.8)	166 (39.5)	108 (25.7)	0 (0.0)	3.29 (ปานกลาง)	7
มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้ คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	115 (27.4)	133 (31.7)	155 (36.9)	17 (4.0)	0 (0.0)	3.82 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.88 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพบริการด้านสะดวกโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจ  
มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา เวลาเปิด  
ให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.89)  
ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ  
(ค่าเฉลี่ย 3.85) มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีความ  
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ ของผู้รับบริการ	85 (20.2)	224 (53.3)	111 (26.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)	5
การรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะหรือคำติชมของ ผู้รับบริการ	85 (20.2)	206 (49.0)	129 (30.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	7
การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วย ซักถามและการตอบคำถาม ของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	158 (37.6)	174 (41.4)	88 (21.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	1
การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ รักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ละเอียดและชัดเจน	139 (33.1)	211 (50.2)	70 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	2
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึง สิทธิผู้ป่วย	124 (29.5)	131 (31.2)	124 (29.5)	24 (5.7)	17 (4.0)	3.76 (มาก)	8
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึง ข้อแนะนำในการใช้ยา และเวชภัณฑ์หรือกระบวนการ การรักษาพยาบาล	124 (29.5)	185 (44.0)	94 (22.4)	17 (4.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	4
การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับ บริการทราบถึงขั้นตอนและ การปฏิบัติตนในระหว่างการ รักษาพยาบาล	124 (29.5)	165 (39.3)	114 (27.1)	17 (4.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)	5
การสอบถามข้อก่อนการตรวจ ให้บริการทุกครั้ง	162 (38.6)	165 (39.3)	76 (18.1)	17 (4.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.00 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.16) การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.12) การแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.99) การใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การบอกหรือแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.94 ) การรับ ฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
คุณภาพบริการด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรู้ความสามารถและความ เชี่ยวชาญของแพทย์	242 (57.6)	127 (30.2)	51 (12.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	1
ความรู้และทักษะในการรักษา โรคของแพทย์	227 (54.0)	142 (33.8)	51 (12.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	2
ความสามารถและความ เชี่ยวชาญของพยาบาล	166 (39.5)	186 (44.3)	68 (16.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	5
ความสามารถและความ เชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการ พยาบาล	166 (39.5)	186 (44.3)	68 (16.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	5
ความถูกต้องในการให้บริการ ของแพทย์	208 (49.5)	161 (38.3)	51 (12.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	3
ความถูกต้องในการให้บริการ ของพยาบาล	166 (39.5)	186 (44.3)	68 (16.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	5
ความถูกต้องในการให้บริการ ของพนักงานช่วยการ พยาบาล	166 (39.5)	169 (40.2)	85 (20.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	7
การชี้แจงอธิบายให้ความรู้ เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วย อย่างละเอียด	223 (53.1)	91 (21.7)	89 (21.2)	17 (4.0)	0 (0.0)	4.24 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและ ขั้นตอนการรักษา	185 (44.0)	148 (35.2)	70 (16.7)	17 (4.0)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	9
การซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษา ทำประวัติ ผู้ป่วยอย่างละเอียด	205 (48.8)	92 (21.9)	123 (29.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	6
การให้ความรู้ในการป้องกัน การเจ็บป่วย	181 (43.1)	135 (32.1)	87 (20.7)	17 (4.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	10
การสร้างทางเลือกและเปิด โอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจ เลือกวิธีการรักษา	181 (43.1)	134 (31.9)	105 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	8
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.93 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) การชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วยอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) การซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษา ทำประวัติผู้ป่วยอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 4.20) ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) การสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.18) เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.15) และการให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
กิริยามารยาท และความสุภาพ ของแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	181 (43.1)	239 (56.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	1
อัธยาศัย ความเป็นมิตร ของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	166 (39.5)	230 (54.8)	24 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	3
การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	181 (43.1)	239 (56.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	1
แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี	166 (39.5)	230 (54.8)	24 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	3
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย	166 (39.5)	237 (56.4)	17 (4.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.35 (มาก)	2
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่ แสดงความนับถือและเป็นมิตร กับผู้รับบริการ	166 (39.5)	237 (56.4)	17 (4.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.35 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.37 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่ แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) อัธยาศัย ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34)



ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม	228 (54.3)	192 (45.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.54 (มากที่สุด)	1
ชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม	194 (46.2)	226 (53.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	3
ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	228 (54.3)	192 (45.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.54 (มากที่สุด)	1
ความซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ	169 (40.2)	224 (53.3)	27 (6.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	4
แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการทำงาน	203 (48.3)	217 (51.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.47 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบใน ระหว่างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) ชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.46) ความซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34)



ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	166 (39.5)	206 (49.0)	48 (11.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	2
ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้	166 (39.5)	230 (54.8)	24 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	1
การบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ	159 (37.9)	196 (46.7)	48 (11.4)	17 (4.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	3
การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	135 (32.1)	244 (58.1)	17 (4.0)	24 (5.7)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.24 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.28) การบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีแพทย์ และพยาบาล ให้บริการตลอดเวลา	144 (34.3)	233 (55.5)	19 (4.5)	24 (5.7)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	2
แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	100 (23.8)	218 (51.9)	61 (14.5)	41 (9.8)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	7
พยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด	107 (25.5)	192 (45.7)	80 (19.0)	41 (9.8)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	8
การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	107 (25.5)	192 (45.7)	104 (24.8)	17 (4.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	6
พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	107 (25.5)	289 (68.8)	24 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	1
พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	107 (25.5)	248 (59.0)	65 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	4
การปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความต้องการของผู้ป่วย	122 (29.0)	179 (42.6)	102 (24.3)	17 (4.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	5
การแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์	138 (32.9)	217 (51.7)	65 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.04 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18 ) การแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์

(ค่าเฉลี่ย 4.17) พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความต้องการของผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.97) การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) และพยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน	199 (47.4)	180 (42.9)	41 (9.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	1
เครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและ ความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ	180 (42.9)	197 (46.9)	43 (10.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	2
การให้บริการปราศจาก อันตรายไม่มีความเสี่ยง	144 (34.3)	252 (60.0)	24 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	3
ความปลอดภัยของอาคาร สถานที่ให้บริการ	144 (34.3)	216 (51.4)	60 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.30 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและ

ความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) การให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.29) และความปลอดภัยของอาคารสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านลักษณะภายนอก

ด้านลักษณะภายนอก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสวยงาม	70 (16.7)	268 (63.8)	82 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	4
แผนกกุมารเวชมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี	70 (16.7)	175 (41.7)	175 (41.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	6
การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช	111 (26.4)	285 (67.9)	24 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	1
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช	111 (26.4)	268 (63.8)	41 (9.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	2
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช	89 (21.2)	266 (63.3)	65 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	3
การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชมีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	92 (21.9)	158 (37.6)	170 (40.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.99 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือการแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.17) การแต่งกายและบุคลิกภาพของ พนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.06) แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ ทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.97) การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชมีความสวยงาม เป็น ระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.81) และแผนกกุมารเวชมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศ ภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้รับบริการ	70 (16.7)	268 (63.8)	65 (15.5)	17 (4.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	1
การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วย นอกที่มาใช้บริการเป็น ประจำ	103 (24.5)	173 (41.2)	144 (34.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	2
การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบ ถึงรายละเอียดอัตรา ค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	85 (20.2)	156 (37.1)	124 (29.5)	55 (13.1)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	3
การให้บริการหนังสืออ่าน ระหว่างนั่งรอการรับบริการ	85 (20.2)	128 (30.5)	103 (24.5)	85 (20.2)	19 (4.5)	3.42 (ปานกลาง)	5
การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	123 (29.3)	90 (21.4)	158 (37.6)	25 (6.0)	24 (5.7)	3.63 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.70 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.90) การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65) การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านความสะอาด	3.88	มาก	9
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.00	มาก	6
ด้านความสามารถ	3.93	มาก	8
ด้านความสุภาพ	4.37	มาก	2
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.47	มาก	1
ด้านความไว้วางใจ	4.24	มาก	4
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.04	มาก	5
ด้านความปลอดภัย	4.30	มาก	3
ด้านลักษณะภายนอก	3.99	มาก	7
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	3.70	มาก	10

จากตารางที่ 23 พบว่าองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านลักษณะภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความสะดวก

ด้านความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการนัดหมายล่วงหน้า	23	5.5
ไม่มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ	0	0.0
ทำเลที่ตั้งไม่สะดวก	90	21.4
ความล่าช้าในการเข้ามาใช้บริการ	39	9.3
เวลาเปิดให้บริการไม่สะดวกในการติดต่อ	0	0.0
ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถ	209	49.8
ไม่มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	17	4.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านความสะดวกผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือ ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถ ร้อยละ 49.8 รองลงมา ทำเลที่ตั้งไม่สะดวก ร้อยละ 21.4 ความล่าช้าในการเข้ามาใช้บริการ ร้อยละ 9.3 ไม่มีการนัดหมายล่วงหน้า ร้อยละ 5.5 ไม่มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ร้อยละ 4.0



ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
การใช้ภาษาที่ยากต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ	0	0.0
ไม่มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการ	0	0.0
ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	45	10.7
การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลไม่มีความถูกต้องไม่ละเอียดและไม่ชัดเจน	43	10.2
ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	110	26.2
ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล	36	8.6
ไม่มีการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล	54	12.9
ไม่มีการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง	17	4.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย ร้อยละ 26.2 รองลงมา ไม่มีการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล ร้อยละ 12.9 ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 10.7 การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลไม่มีความถูกต้องไม่ละเอียดและไม่ชัดเจน ร้อยละ 10.2 ไม่มีการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง ร้อยละ 4.0



ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	จำนวน	ร้อยละ
แพทย์ไม่มีความรู้ความสามารถและไม่มีความเชี่ยวชาญ	0	0.0
แพทย์ไม่มีความรู้และทักษะในการรักษาโรค	0	0.0
พยาบาลไม่มีความสามารถและไม่มีความเชี่ยวชาญ	0	0.0
พนักงานช่วยการพยาบาลไม่มีความสามารถและไม่มีความเชี่ยวชาญ	40	9.5
แพทย์ไม่มีความถูกต้องในการให้บริการ	0	0.0
พยาบาลไม่มีความถูกต้องในการให้บริการ	24	5.7
พนักงานช่วยการพยาบาลไม่มีความถูกต้องในการให้บริการ	17	4.0
การชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วยไม่ละเอียด	36	8.6
ไม่มีเจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอนการรักษา	52	12.4
การซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษา ทำประวัติผู้ป่วยไม่ละเอียด	54	12.9
การชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วยไม่ละเอียด	17	4.0
ไม่ให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วย	34	8.1
ไม่มีการสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา	60	14.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านความสามารถผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีการสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา ร้อยละ 14.3 รองลงมาการซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษา ทำประวัติผู้ป่วยไม่ละเอียด ร้อยละ 12.9 ไม่มีเจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอนการรักษา ร้อยละ 12.4 พนักงานช่วยการพยาบาลไม่มีความสามารถและไม่มีความเชี่ยวชาญ ร้อยละ 9.5 การชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วยไม่ละเอียด ร้อยละ 8.6 ไม่ให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วย ร้อยละ 8.1 พยาบาลไม่มีความถูกต้อง

ในการให้บริการ ร้อยละ 5.7 พนักงานช่วยการพยาบาลไม่มีความถูกต้องในการให้บริการ และการชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วยไม่ละเอียดเท่ากัน ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	จำนวน	ร้อยละ
กิริยามารยาท และความไม่สุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	0.0
อริยาศัย และความไม่เป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	0.0
การพูดจาที่ไม่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	27	6.4
แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีบุคลิกภาพไม่ดี	0	0.0
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายไม่เรียบร้อย	23	5.5
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความไม่เอาใจใส่ ไม่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	41	9.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความไม่เอาใจใส่ ไม่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ร้อยละ 9.8 รองลงมา การพูดจาที่ไม่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 6.4 พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายไม่เรียบร้อย ร้อยละ 5.5

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวน	ร้อยละ
ความไม่น่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม	23	5.5
ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของแผนกกุมารเวช รพ.ราม ไม่ดี	22	5.2
ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางไม่ดี	24	5.7
ความไม่ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ	39	9.3
แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ไม่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ความไม่ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ ร้อยละ 9.3 รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางไม่ดี ร้อยละ 5.7 ความไม่น่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม ร้อยละ 5.5 และชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของแผนกกุมารเวช รพ.ราม ไม่ดี ร้อยละ 5.2

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้	17	4.0
ไม่มีความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้	23	5.5
การบริการไม่ดีไม่สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ	41	9.8
การให้บริการตามไม่เป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือการบริการไม่ดีไม่สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ ร้อยละ 9.8 รองลงมา ไม่มีความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ ร้อยละ 5.5 และไม่สามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้ ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา	0	0.0
แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้บริการล่าช้า	58	13.8
พยาบาลมีการไม่เอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด	59	14.0
การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างล่าช้า	24	5.7
พยาบาลและเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ	17	4.0
พยาบาลและเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	41	9.8
การปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษไม่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความต้องการของผู้ป่วย	41	9.8
ไม่มีการแจ้งเลื่อนนัดล่วงหน้า	17	4.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือพยาบาลมีการไม่เอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด ร้อยละ 14.0 รองลงมา แพทย์และ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้บริการล่าช้า ร้อยละ 13.8 พยาบาลและเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ และการปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษไม่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความ ต้องการของผู้ป่วย เท่ากัน ร้อยละ 9.8 การแก้ไขปัญหาก็ให้ผู้รับบริการอย่างล่าช้า ร้อยละ 5.7 และไม่ มีการแจ้งเตือนนัดล่วงหน้า ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการ รักษาพยาบาลมีไม่ครบถ้วน	65	15.5
เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการ รักษาพยาบาล ไม่มีความสะอาดและไม่มีความปลอดภัย จากเชื้อโรค	0	0.0
การให้บริการมีความเสี่ยง	24	5.7
อาคารสถานที่ไม่มีความปลอดภัย	40	9.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีไม่ครบถ้วน ร้อยละ 15.5 รองลงมา อาคารสถานที่ไม่มีความปลอดภัย ร้อยละ 9.5 และการให้บริการมีความเสี่ยง ร้อยละ 5.7

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะภายนอก

ด้านลักษณะภายนอก	จำนวน	ร้อยละ
แผนกกุมารเวช ไม่มีความสะอาดระบบถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี	124	29.5
การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวชไม่ดี	0	0.0
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวชไม่ดี	24	5.7
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวชไม่ดี	24	5.7
การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชไม่มีความสวยงาม ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	59	14.0
แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ทันสมัยและสวยงาม	40	9.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือแผนกกุมารเวช ไม่มีความสะอาดระบบถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี ร้อยละ 29.5 รองลงมาการตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชไม่มีความสวยงาม ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 14.0 แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ทันสมัยและสวยงาม ร้อยละ 9.5 การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวชไม่ดี และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวชไม่ดี ร้อยละ 5.7

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	17	4.0
ไม่มีการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	41	9.8
ไม่การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	77	18.3
ไม่มีการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	120	28.6
ไม่มีบริการน้ำดื่มที่สะอาด	72	17.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 420 ราย

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านความเข้าใจผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือไม่มีการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ ร้อยละ 28.6 รองลงมา ไม่การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน ร้อยละ 18.3 ไม่มีบริการน้ำดื่มที่สะอาด ร้อยละ 17.1 ไม่มีการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ ร้อยละ 9.8 และไม่เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 4.0



ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล  
เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอก  
แผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม และอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

**4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ  
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ  
ด้านความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความสะดวก	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท n=49 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	10,001- 20,000 บาท n=162 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	20,001- 30,000 บาท n=119 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	30,000 บาทขึ้นไป n=90 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	รวม N=420 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการนัดหมายล่วงหน้า	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้ บริการ	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)
เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวก ในการติดต่อ	4.39 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.65 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้ คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	4.18 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>



จากตารางที่ 34 พบว่าด้านความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.93) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.82) รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) และความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 35 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	การใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)
การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการ	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)
การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์พยาบาลเจ้าหน้าที่	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)
การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.76 (มาก)
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.99 (มาก)
การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)
การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.09 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>3.95 (มาก)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.93) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.82) รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พยาบาลมีความถูกต้องละเอียด และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 36 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความสามารถ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถ	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรู้ความสามารถและความ เชี่ยวชาญของแพทย์	4.61 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.28 (มาก)	4.45 (มาก)
ความรู้และทักษะในการรักษาโรค ของแพทย์	4.53 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.39 (มาก)	4.26 (มาก)	4.42 (มาก)
ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ของพยาบาล	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)
ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ของพนักงานช่วยการพยาบาล	4.45 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการของ แพทย์	4.39 (มาก)	4.47 (มาก)	4.34 (มาก)	4.23 (มาก)	4.37 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการของ พยาบาล	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการของ พนักงานช่วยการพยาบาล	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	4.19 (มาก)
การชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับ โรคหรือความเจ็บป่วยอย่างละเอียด	4.18 (มาก)	4.37 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.24 (มาก)
เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอนการ รักษา	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)
การซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติ การรักษา ทำประวัติผู้ป่วยอย่าง ละเอียด	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)
การให้ความรู้ในการป้องกันการ เจ็บป่วย	4.31 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)
การสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ ผู้ป่วยตัดสินใจ เลือกวิธีการรักษา	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>

จากตารางที่ 36 พบว่าด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.03) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.98) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.91) รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความสุภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความสุภาพ	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	กิจกรรมารยท และความสุภาพของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)
อธยาศัย ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)	4.22 (มาก)	4.34 (มาก)
การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)
แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้ม แย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี	4.39 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับ ถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.46 (มาก)</b>	<b>4.39 (มาก)</b>	<b>4.38 (มาก)</b>	<b>4.29 (มาก)</b>	<b>4.37 (มาก)</b>

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.46) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.39) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.38) รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิจกรรมารยท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.45) และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับ ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับถือและ เป็นมิตรกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย และพยาบาล และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือกิริยามารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.28)



ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือ	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม	4.65 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
ชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนก กุมารเวช รพ.ราม	4.39 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.46 (มาก)
ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ทาง	4.64 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
ความซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานผู้ให้บริการ	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)	4.36 (มาก)	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)
แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความ รับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน	4.63 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.48 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.54 (มากที่สุด)</b>	<b>4.49 (มาก)</b>	<b>4.52 (มากที่สุด)</b>	<b>4.36 (มาก)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.54) และรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.52) ส่วนรายได้ต่อเดือนที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.49) รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.64) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.63)



ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.55) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.59) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.38) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 39 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความไว้วางใจ	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ความสามารถในการรักษาตามที่ได้ สัญญาไว้อย่างแน่นอน	4.37 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)
ความแม่นยำถูกต้องในการรักษา ตามที่ได้แจ้งไว้	4.41 (มาก)	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)	4.29 (มาก)	4.34 (มาก)
การบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอด ระยะเวลาการรับบริการ	4.43 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)
การให้บริการตามที่ได้ ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	4.31 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.38 (มาก)</b>	<b>4.26 (มาก)</b>	<b>4.22 (มาก)</b>	<b>4.18 (มาก)</b>	<b>4.24 (มาก)</b>

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.38) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.26) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.22) และรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา

ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และการบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ตารางที่ 40 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการ ตลอดเวลา	4.37 (มาก)	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)
แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.18 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)
พยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการ อย่างละเอียด	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)
การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่าง รวดเร็ว	4.08 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)
พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ในการให้บริการ	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)
พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.24 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)
การปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือ ความต้องการของผู้ป่วย	4.20 (มาก)	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)
การแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจาก แพทย์	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.21 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>4.04 (มาก)</b>

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุก  
รายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000

บาท (ค่าเฉลี่ย 4.21) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.01) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) และรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความปลอดภัย	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน	4.59 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ ในการรักษาพยาบาล มีความสะอาด และความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)
การให้บริการปราศจากอันตรายไม่มี ความเสี่ยง	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)
ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ให้บริการ	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.39 (มาก)</b>	<b>4.31 (มาก)</b>	<b>4.32 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.30 (มาก)</b>

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.39) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.31) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.32) และรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา การให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.23)และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.21)



ตารางที่ 42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านลักษณะภายนอก	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสวยงาม	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	3.77 (มาก)
แผนกกุมารเวชมีความสะอาดของมีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช	4.31 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล แผนกกุมารเวช	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>4.02 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านลักษณะภายนอก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.10) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.02) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.01) และรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.20, 4.24, 4.10) รองลงมา การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.18, 4.18, 4.04) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.08, 4.05, 3.94)

ตารางที่ 43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)
การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการเป็นประจำ	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)
การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึง รายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)
การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่ง รอการรับบริการ	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	3.92 (มาก)	3.51 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>3.74 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>

จากตารางที่ 43 พบว่าค่านความเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.83) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.68) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74) และรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ในปีจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	รายได้ต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=49	n=162	n=119	n=90	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ด้านความสะดวก	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านความสามารถ	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)
ด้านความสุภาพ	4.46 (มาก)	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	4.37 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.54 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.47 (มาก)
ด้านความไว้วางใจ	4.38 (มาก)	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.21 (มาก)	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)	4.32 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.19)

**4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ  
โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนก  
กุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา**

ตารางที่ 45 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ  
ด้านความสะดวก จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล  
เชียงใหม่รามา

ด้านความสะดวก	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามา				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการนัดหมายล่วงหน้า	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้ บริการ	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง	3.74 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการเข้า มาใช้บริการ	3.92 (มาก)	3.79 (มาก)	4.12 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)
เวลาเปิดให้บริการเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.26 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้ คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>

จากตารางที่ 45 พบว่าด้านความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.92) มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ และมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) และความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.86)



ตารางที่ 46 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=38 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=107 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=81 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=194 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	N=420 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการ	3.82 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)
การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)
การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.23 (มาก)	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)
การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	4.30 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)	4.41 (มาก)	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>4.02 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>

จากตารางที่ 46 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.17) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 47 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม

ด้านความสามารถ	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรู้ความสามารถและความ เชี่ยวชาญของแพทย์	4.55 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.45 (มาก)
ความรู้และทักษะในการรักษา โรคของแพทย์	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)
ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ของพยาบาล	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)
ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ของพนักงานช่วยการพยาบาล	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.43 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ ของแพทย์	4.39 (มาก)	4.36 (มาก)	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ ของพยาบาล	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ ของพนักงานช่วยการพยาบาล	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)
การชี้แจงอธิบายให้ความรู้ เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วย อย่างละเอียด	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)	4.37 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)
เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอน การรักษา	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)	4.36 (มาก)	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)
การซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษา ทำประวัติผู้ป่วย อย่างละเอียด	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ด้านความสามารถ	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วย	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)
การสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.96 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>

จากตารางที่ 47 พบว่าด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.96) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.92) มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.03) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.55,4.43,4.56 และ 4.41) รองลงมา ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50,4.38,4.53 และ 4.38) และความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.36, 4.46 และ 4.34

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความสุภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม

ด้านความสุภาพ	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กิจกรรมารยาท และความสุภาพ ของแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)
อัธยาศัย ความเป็นมิตร ของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.32 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.34 (มาก)
การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.42 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)
แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้ม เยิ้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี	4.21 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.25 (มาก)	4.34 (มาก)
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย	4.35 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.35 (มาก)
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่ แสดงความนับถือและเป็นมิตร กับผู้รับบริการ	4.34 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.29 (มาก)	4.35 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.34 (มาก)</b>	<b>4.49 (มาก)</b>	<b>4.41 (มาก)</b>	<b>4.30 (มาก)</b>	<b>4.37 (มาก)</b>

จากตารางที่ 48 พบว่าด้านความสุภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้ บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน

ระดับมาก ดังนี้ น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.34) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.49) มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รำน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาการพุดจาศักยภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รำนระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา การพุดจาศักยภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และอธยาศัย ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รำนระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา การพุดจาศักยภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รำนมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา การพุดจาศักยภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.30)



ตารางที่ 49 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม	4.55 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
ชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม	4.37 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)
ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	4.54 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
ความซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)	4.32 (มาก)	4.34 (มาก)
แพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในระหว่าง การปฏิบัติงาน	4.53 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.46 (มาก)</b>	<b>4.51 (มากที่สุด)</b>	<b>4.53 (มากที่สุด)</b>	<b>4.43 (มาก)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>

จากตารางที่ 49 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.46) และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.43) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.51) มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความ



นำเชื้อถื้อของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง(ค่าเฉลี่ย 4.54) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความนำเชื้อถื้อของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.56) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงานเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความนำเชื้อถื้อของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.60) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน(ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความนำเชื้อถื้อของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.51) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ตารางที่ 50 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม

ด้านความไว้วางใจ	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	4.21 (มาก)	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)
ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้	4.24 (มาก)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.25 (มาก)	4.34 (มาก)
การบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)
การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	4.08 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>4.37 (มาก)</b>	<b>4.34 (มาก)</b>	<b>4.15 (มาก)</b>	<b>4.24 (มาก)</b>

จากตารางที่ 50 พบว่าด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.17) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.37) มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.34) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รวมระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้อง ในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รวมระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้อง ในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.35) และความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รวมมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำ ถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาความสามารถในการรักษาตามที่ได้ สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 51 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา	4.10 (มาก)	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)
แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.76 (มาก)	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)
พยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด	3.66 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)
การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.82 (มาก)	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)
พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.08 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)
พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.92 (มาก)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)
การปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความต้องการของผู้ป่วย	3.89 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)
การแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์	4.03 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>4.22 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>4.04 (มาก)</b>

จากตารางที่ 51 พบว่าด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุก  
ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.90) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.17)  
มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมาร  
เวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์  
และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจใน  
การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย  
4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล  
เชียงใหม่รามระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์ และพยาบาล  
ให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์และพยาบาล  
และเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มี  
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล  
เชียงใหม่รามระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์ และพยาบาล  
ให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.31)  
และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล  
เชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พยาบาลและ  
เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาการแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจาก  
แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 52 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม

ด้านความปลอดภัย	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.38 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ที่ใช้ในการรักษา พยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ	4.18 (มาก)	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)
การให้บริการปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง	4.21 (มาก)	4.43 (มาก)	4.31 (มาก)	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)
ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ให้บริการ	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.24 (มาก)</b>	<b>4.43 (มาก)</b>	<b>4.40 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.30 (มาก)</b>

จากตารางที่ 52 พบว่าด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.24) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.43) มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.40) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

รองลงมาการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.21) และเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และการให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.21)



ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม

ด้านลักษณะภายนอก	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสวยงาม	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)
แผนกกุมารเวชมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี	3.58 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช	4.12 (มาก)	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	4.31 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล แผนกกุมารเวช	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.63 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>	<b>4.13 (มาก)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>

จากตารางที่ 53 พบว่าด้านลักษณะภายนอก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.90) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.03) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รำน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รำนระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.24) และแผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รำนระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.31) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รำนมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 54 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)
การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	3.79 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆอย่างชัดเจน	3.53 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)
การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	3.32 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	3.37 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.57 (มาก)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>

จากตารางที่ 54 พบว่าด้านความเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ น้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.59) ระหว่าง 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.88) มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.85) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รามน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วย

นอกที่มารับบริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียด อัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามา ระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจดจำรายละเอียด ของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาการเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามา ระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึง ความ ต้องการของผู้รับบริการ และการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการเป็นประจำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.0) รองลงมาการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการ ทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่มารับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่รามา มากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึง ความ ต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ เป็นประจำเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการ ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม				
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-3 ปี	ระหว่าง 3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=38	n=107	n=81	n=194	N=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสะดวก	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านความสามารถ	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)
ด้านความสุภาพ	4.34 (มาก)	4.49 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.46 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)
ด้านความไว้วางใจ	4.17 (มาก)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.90 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.24 (มาก)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	3.90 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลา  
 ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่รำน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมี  
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ด้านความสุภาพ  
 (ค่าเฉลี่ย 4.34) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล  
 เชียงใหม่รำนระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ  
 (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล  
 เชียงใหม่รำน ระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ  
 (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาล  
 เชียงใหม่รำน มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ  
 (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.19)

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ  
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ตารางที่ 56 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ  
ด้านความสะดวก จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านความสะดวก	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						
	ทารกแรก คลอด- อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน - 1 ปี	อายุ 1 - 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	รวม
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการนัดหมายล่วงหน้า	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสะดวกในการ ติดต่อผู้ให้บริการ	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.61 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)
ความสะดวกของทำเล ที่ตั้ง	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	3.54 (มาก)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วใน การเข้ามาใช้บริการ	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)	3.63 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)
เวลาเปิดให้บริการ เหมาะสมสะดวกในการ ติดต่อ	4.31 (มาก)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)	4.23 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่ จอดรถ	3.29 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
มีพนักงานให้ข้อมูลและ การให้คำปรึกษาแก่ ผู้รับบริการ	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)	3.66 (มาก)	4.03 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>



จากตารางที่ 56 พบว่าด้านความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.90) อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.85) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.91) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.92) 6-12 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะดวกของทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาเป็นการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 57 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						รวม
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน – 1 ปี	อายุ 1 – 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.71 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)
การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการ	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)
การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)
การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยา และเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.79 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.99 (มาก)
การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการ ปฏิบัติตนใน ระหว่างการรักษาพยาบาล	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)
การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง	4.04 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.02 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>	<b>4.11 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>

จากตารางที่ 57 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของ บุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.02) อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.97) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.98) 6-12 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ และการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการเปิด โอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ และการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง

(ค่าเฉลี่ย 4.16) และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือกระบวนการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.19)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความสามารถ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านความสามารถ	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						รวม
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน – 1 ปี	อายุ 1 – 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์	4.34 (มาก)	4.46 (มาก)	4.47 (มาก)	4.39 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์	4.30 (มาก)	4.41 (มาก)	4.46 (มาก)	4.39 (มาก)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.34 (มาก)	4.23 (มาก)
ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.36 (มาก)	4.23 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์	4.27 (มาก)	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)	4.47 (มาก)	4.37 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.34 (มาก)	4.23 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.07 (มาก)	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)
การชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วยอย่างละเอียด	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)
เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอนการรักษา	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)	4.15 (มาก)

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความสามารถ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านความสามารถ	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						รวม
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน – 1 ปี	อายุ 1 – 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษา ทำประวัติ ผู้ป่วยอย่างละเอียด	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)
การให้ความรู้ในการป้องกัน การเจ็บป่วย	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)
การสร้างทางเลือกและเปิด โอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจ เลือกรักษา	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>

จากตารางที่ 58 พบว่าด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.88) อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.93) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.92) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.92) 6-12 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย



4.46) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และ ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47)



ตารางที่ 60 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความสุภาพ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านความสุภาพ	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						รวม
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน - 1 ปี	อายุ 1 - 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
กิจกรรมารยาท และความสุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46 (มาก)	4.42 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)	4.49 (มาก)	4.43 (มาก)
อัธยาศัย ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33 (มาก)	4.31 (มาก)	4.43 (มาก)	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	4.44 (มาก)	4.34 (มาก)
การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.26 (มาก)	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)
แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี	4.30 (มาก)	4.33 (มาก)	4.44 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.19 (มาก)	4.47 (มาก)	4.35 (มาก)
พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่ แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.19 (มาก)	4.49 (มาก)	4.35 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.38 (มาก)</b>	<b>4.37 (มาก)</b>	<b>4.43 (มาก)</b>	<b>4.37 (มาก)</b>	<b>4.22 (มาก)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>	<b>4.37 (มาก)</b>

จากตารางที่ 60 พบว่าด้านความสุภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน



เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่ แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 61 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน – 1 ปี	อายุ 1 – 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	รวม
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม	4.58 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
ชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	4.57 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
ความซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)	4.31 (มาก)	4.37 (มาก)	4.20 (มาก)	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)
แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน	4.47 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.49 (มาก)</b>	<b>4.50 (มากที่สุด)</b>	<b>4.49 (มาก)</b>	<b>4.53 (มากที่สุด)</b>	<b>4.31 (มาก)</b>	<b>4.52 (มากที่สุด)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>

จากตารางที่ 61 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.50) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.52) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.49) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.49) 6-12 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.57) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.56) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม และและแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ในระหว่างการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ในระหว่างการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.61) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.37) และแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ในระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.58)

รองลงมาคือเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.57) และชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ตารางที่ 62 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านความไว้วางใจ	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 – 1 ปี	อายุ 1 – 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	รวม
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)
ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)
การบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.03 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)
การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.20 (มาก)</b>	<b>4.23 (มาก)</b>	<b>4.35 (มาก)</b>	<b>4.24 (มาก)</b>	<b>4.13 (มาก)</b>	<b>4.30 (มาก)</b>	<b>4.24 (มาก)</b>

จากตารางที่ 62 พบว่าด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน

(ค่าเฉลี่ย 4.20) อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.23) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.35) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.24) 6-12 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.34) และการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)



ตารางที่ 63 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						รวม	
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน - 1 ปี	อายุ 1 - 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป		
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70		n=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแพทย์และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)	
แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	
พยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	
การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.03 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.74 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	
พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.37 (มาก)	4.24 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	
พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	
การปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความต้องการของผู้ป่วย	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.81 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	
การแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.07 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>4.11 (มาก)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>4.08 (มาก)</b>	<b>4.04 (มาก)</b>	



จากตารางที่ 63 พบว่าด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.06) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) 6-12 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.94) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาการแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา การแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาการแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการแจ้งกรณีเดือนนัดหมายจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 64 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านความปลอดภัย	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						รวม
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน – 1 ปี	อายุ 1 – 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน	4.34 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)
เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความสะอาดและปลอดภัย ปราศจากเชื้อ	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)
การให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง	4.24 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)	4.40 (มาก)	4.29 (มาก)
ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ให้บริการ	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.27 (มาก)</b>	<b>4.31 (มาก)</b>	<b>4.31 (มาก)</b>	<b>4.29 (มาก)</b>	<b>4.22 (มาก)</b>	<b>4.38 (มาก)</b>	<b>4.30 (มาก)</b>

จากตารางที่ 64 พบว่าด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.06) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) 6-12 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.94) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.08)



ตารางที่ 65 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ  
ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านลักษณะภายนอก	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						รวม
	ทารก แรก คลอด- อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน - 1 ปี	อายุ 1 - 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสวยงาม	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)
แผนกกุมารเวชมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)
การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.91 (มาก)	3.71 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>4.07 (มาก)</b>	<b>4.05 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>

จากตารางที่ 65 พบว่าด้านลักษณะภายนอก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของ  
บุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด- อายุ 1

เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.99) อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.07) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.05) 6-12 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ในปีจ้ยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช และการตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาบริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช และการแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 66 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						รวม
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน – 1 ปี	อายุ 1 – 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)
การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)
การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	3.79 (มาก)	3.63 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)
การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	3.57 (มาก)	3.34 (มาก)	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	3.93 (มาก)	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)	2.91 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.38 (ปานกลาง)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>

จากตารางที่ 66 พบว่าด้านความเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.84) อายุ 1 เดือน – 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.70) อายุ 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.67) อายุ 3-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ 12 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.83) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุของบุตรที่นำมาใช้บริการ 6-12 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38)



ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจดจํารายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1 เดือน-1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา การจดจํารายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการ ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการจดจํารายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 3-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาการจดจํารายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาการจดจํารายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการ ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการอายุ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา การจดจํารายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการ ต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83)



ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ						
	ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน	อายุ 1 เดือน - 1 ปี	อายุ 1 - 3 ปี	อายุ 3-6 ปี	6-12 ปี	12 ปีขึ้นไป	รวม
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=420
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความสะดวก	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านความสามารถ	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)
ด้านความสุภาพ	4.38 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)	4.22 (มาก)	4.47 (มาก)	4.37 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.49 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
ด้านความไว้วางใจ	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.35 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)
ด้านลักษณะภายนอก	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่าองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของ บุตรหลานที่นำมาใช้บริการ ทารกแรกคลอด-อายุ 1 เดือน อายุ 1 เดือน-1 ปี อายุ 1-3 ปี อายุ 3-6 ปี 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.49,4.50,4.49 และ 4.53) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.38,4.37,4.43 และ 4.37) และด้าน ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27,4.31, 4.31 และ 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ 6-12 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.52) รองลงมา ด้านความสุภาพ และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.22) และความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ 12 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช

- ควรมีพื้นที่สำหรับเป็นลานเล่นของเด็กเด็กให้มากขึ้น และเพิ่มของเล่นสำหรับเด็กให้มากขึ้น (1 ราย)
- พื้นแผนกฯ ไม่สะอาด (1 ราย)
- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยแจ้งให้ทราบว่าจะอะไรในการตรวจ (1 ราย)
- สถานที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ระบบถ่ายเทอากาศไม่ดี (5 ราย)
- น้ำดื่มมีน้อยและไม่แน่ใจว่าสะอาดหรือไม่ (1 ราย)
- ควรมีหนังสือให้ผู้ปกครองอ่านขณะที่รอตรวจ (1 ราย)
- ควรมีสถานที่จอดรถที่สามารถเดินทางมาโรงพยาบาลได้สะดวก (30คน)
- ควรปรับปรุงสถานที่ห้องตรวจและเคาน์เตอร์ให้มีสีสันสดใสมากกว่านี้ (1 ราย)
- ระยะเวลาในการรอแพทย์ไม่ควรนาน (16ราย)
- ควรมีการแจ้ง การให้คำแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ (1 ราย)
- ควรมีการชี้แจงขั้นตอนการบริการ (1 ราย)
- ระยะเวลาในการรอตรวจนาน และไม่ทราบขั้นตอนการบริการ (1 ราย)