

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เรื่องความพึงพอใจในของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง ผลการศึกษานำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การแสดงคุณภาพเครื่องมือ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าคะแนนด้านบริการ แผนกผู้ป่วยนอก แยกตามรายด้านทั้ง 9 ด้าน
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจในภาพรวม
- ส่วนที่ 5 ค่าคะแนนด้านบริการตามรายด้านและค่าคะแนนเฉลี่ย
- ส่วนที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจในภาพรวม
- ส่วนที่ 7 แบบการวิเคราะห์พหุคูณ
- ส่วนที่ 8 ค่าสถิติต่างๆ ของตัวแปรที่ศึกษา

ส่วนที่ 1 การแสดงคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแล้ว ไปใช้เก็บข้อมูล โดยให้ผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ขณะที่รอรับบริการตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2548 จำนวน 200 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Construct Validity) อีกครั้ง โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.79 และ .88 มีค่าความตรงตามโครงสร้าง (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.624 และ 0.884

ตารางที่ 1.1 การแสดงคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรง (n = 200)

ปัจจัยด้านบริการ	จำนวนข้อ	Alpha	Factor Loading				
1. อาคารสถานที่	5	.79	.624	.713	.762	.799	.779
2. บุคลากรที่ให้บริการ	5	.87	.710	.802	.852	.884	.852
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ	5	.87	.789	.865	.868	.845	.729
4. ขั้นตอนการให้บริการ	5	.88	.716	.854	.881	.851	.817
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	5	.84	.776	.816	.767	.791	.814
6. การตอบสนองในการให้บริการ	5	.84	.682	.787	.829	.836	.890
7. ความเชื่อมั่นในบริการ	5	.83	.781	.825	.749	.710	.793
8. ความปลอดภัยในบริการ	5	.80	.731	.760	.730	.791	.761
9. การให้ข้อมูลทางสุขภาพ	5	.84	.809	.845	.740	.775	.773

Alpha = ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

Factor Loading = ค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 62.0 เพศชายร้อยละ 38.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี ซึ่งพบร้อยละ 28.5 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี พบร้อยละ 23.0 และอายุมากกว่า 66 ปี พบน้อยที่สุด ร้อยละ 2.5 ส่วนสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ พบร้อยละ 71.5 และมีสถานภาพโสดเพียงร้อยละ 19.5 การมีโรคประจำตัวคนที่ไม่ได้มีโรคประจำตัวพบร้อยละ 52.0 ส่วนคนที่ไม่มีโรคประจำตัวพบร้อยละ 48.0 ส่วนภูมิลำเนาพบว่าส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 79.0 ที่เหลือร้อยละ 21.0 เป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่อำเภออื่นและอยู่ต่างจังหวัด

ตารางที่ 2.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การมีโรคประจำตัว และภูมิลำเนา (n = 200)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	76	38.0
หญิง	124	62.0
อายุ		
15 - 25 ปี	35	17.5
26 - 35 ปี	41	20.5
36 - 45 ปี	57	28.5
47 - 55 ปี	46	23.0
56 - 65 ปี	16	8.0
มากกว่า 66 ปี	5	2.5
สถานภาพสมรส		
โสด	39	19.5
คู่	143	71.5
หย่า	6	3.0
หม้าย	8	4.0
แยก	4	2.0

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
การมีโรคประจำตัว	มี	96	48.0
	ไม่มี	104	52.0
ภูมิลำเนา	อำเภอสันป่าตอง	158	79.0
	อำเภออื่น/ต่างจังหวัด	42	21.0

กลุ่มตัวอย่างที่เรียนจบระดับประถมศึกษาพบร้อยละ 41 ระดับมัธยมพบร้อยละ 34.5 ระดับปริญญาตรี พบร้อยละ 15.5 และระดับอนุปริญญาพบร้อยละ 9.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างพบร้อยละ 43.5 อาชีพค้าขายพบร้อยละ 18.5 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบร้อยละ 14.5 ส่วนนักเรียนและผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพพบร้อยละ 6.0 และ 7.0 ตามลำดับ สถานภาพทางเศรษฐกิจ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท พบร้อยละ 28.5 รองลงมาพบร้อยละ 23.0 คือกลุ่มที่มีรายได้ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาทพบร้อยละ 17.5 กลุ่มที่มีรายได้ในช่วง 2,001 - 5,000 บาท พบร้อยละ 20.5 กลุ่มที่มีรายได้ในช่วง 15,001 - 20,000 บาท พบร้อยละ 8.0 และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทพบเพียงร้อยละ 2.5

ตารางที่ 2.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ (n=200)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษา	84	41.0
มัธยมศึกษา	69	34.5
อนุปริญญา	18	9.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	31	15.5
อาชีพ		
รับจ้าง	87	43.5
ค้าขาย	37	18.5
เกษตรกร	21	10.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	14.5
นักเรียน	12	6.0
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	14	7.0
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 2,000 บาท	35	17.5
2,001 - 5,000 บาท	41	20.5
5,001 - 10,000 บาท	57	28.5
10,001 - 15,000 บาท	46	23.0
15,001 - 20,000 บาท	16	8.0
มากกว่า 20,000 บาท	5	2.5

เหตุผลของการมารับบริการเพราะ ใกล้บ้าน เดินทางสะดวกพบถึงร้อยละ 60.0 ใช้ตามสิทธิในการรักษาพบร้อยละ 23 ส่วนเหตุผลที่มารับบริการเพราะ มีแพทย์เฉพาะทางและโรงพยาบาลมีชื่อเสียงดีพบร้อยละ 8.5 และ 7.5 ตามลำดับ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ช่วง 2 – 5 ครั้ง พบร้อยละ 45.5 จำนวน 6 – 10 ครั้งพบร้อยละ 35.0 ส่วนครั้งแรกพบ ร้อยละ 20.0 หลังจากตรวจเสร็จแล้ว รับทราบผลการวินิจฉัยโรคว่าป่วยเป็นโรคอะไร ส่วนใหญ่ทราบพบถึงร้อยละ 94.0 ส่วนผู้ที่ยังตอบว่าไม่ทราบ พบร้อยละ 6.0

ตารางที่ 2.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ การรับทราบผลการวินิจฉัยโรค (n = 200)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหตุผลที่เลือกมารับบริการ		
ใกล้บ้านเดินทางสะดวก	120	60.0
ใช้ตามสิทธิการรักษา	46	23.0
มีแพทย์เฉพาะทาง	17	8.5
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี	15	7.5
เหตุผลอื่นๆ	2	1.0
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก (1 ครั้ง)	40	20.0
2 - 5 ครั้ง	91	45.5
6 - 10 ครั้ง	70	35.0
11 - 20 ครั้ง	41	20.5
21 - 30 ครั้ง	4	2.0
มากกว่า 30 ครั้ง	2	1.0
การรับทราบผลหลังการวินิจฉัยโรค		
ทราบ	188	94.0
ไม่ทราบ	12	6.0

ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าคะแนนด้านบริการ แพนกผู้ป่วยนอก แยกตามรายด้าน ทั้ง 9 ด้าน

ค่าคะแนนด้านบริการของผู้รับบริการแพนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามรายด้านและค่าคะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของค่าคะแนนด้านบริการของผู้รับบริการโดยรวม ทั้ง 9 ด้าน 4.05 เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่าในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.24 (ร้อยละ 84.88) รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 (ร้อยละ 83.52) ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 (ร้อยละ 82.24) การให้ข้อมูลทางสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.08 (ร้อยละ 81.68) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.07 (ร้อยละ 81.32) ความปลอดภัยใน

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.24) การตอบสนองในบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ร้อยละ 81.04) อาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 (ร้อยละ 80.20) และระยะเวลาที่ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.72 (ร้อยละ 74.48)

ตารางที่ 3.1 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าคะแนนด้านบริการ จำแนกตามรายด้านและค่าคะแนนรวม

ค่าคะแนนด้านบริการ	\bar{X}	SD	ร้อยละ
1. อาคารสถานที่	4.01	0.71	80.20
2. บุคลากรที่ให้บริการ	4.24	0.57	84.88
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้	4.07	0.53	81.32
4. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.11	0.67	82.24
5. ระยะเวลาที่ใช้บริการ	3.72	0.72	74.48
6. การตอบสนองในบริการ	4.05	0.72	81.04
7. ความเชื่อมั่นในบริการ	4.17	0.65	83.52
8. ความปลอดภัยในการให้บริการ	4.06	0.70	81.24
9. การให้ข้อมูลทางสุขภาพ	4.08	0.69	81.68
ค่าคะแนนรวมทุกด้าน	4.05	0.66	81.18

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจในภาพรวม

พบว่า เพศมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน เพศชายมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.39 ส่วนเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.33 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.75 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

อายุมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน อายุ น้อยกว่า 30 ปีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.32 ส่วนอายุ 30 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.47 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.49 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าช่วงอายุทั้ง 2 ช่วงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบคนโสดกับคนที่แต่งงาน คนที่โสดมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.28 คนที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.40 และเมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.65 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

อาชีพ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกัน อาชีพค้าขาย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.35 คนที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 7.83 เมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.19 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบคนที่จบระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.37 คน ที่จบระดับการศึกษามัธยมศึกษาขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.35 เมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.93 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

รายได้ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบคนที่มียาได้น้อยกว่า 9,000 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ เท่ากับ 8.39 คนที่มีรายได้ 9,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.19 เมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.46 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ารายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

โรคประจำตัว มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบคนมีโรคประจำตัว มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.18 ส่วนคนไม่มีโรคประจำตัว มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.25 เมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.08 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าโรคประจำตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

จำนวนครั้งที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน เปรียบเทียบกันคนที่มาตรวจน้อยกว่า 10 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.41 ส่วน คนที่มาตรวจ 10 ครั้งขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.29 แต่เมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.57 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าจำนวนครั้งที่มาตรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในภาพรวม ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ภูมิลำเนา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน คนที่อยู่อำเภอสันป่าตอง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.32 ส่วนคนที่อยู่อำเภออื่น/ต่างจังหวัด มีค่า

เฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.48 เมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.52 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ภูมิลำเนาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

การทราบผลการวินิจฉัยโรค มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน คนที่ทราบผลการวินิจฉัยโรค มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.36 ส่วนคนที่ไม่ทราบผลการวินิจฉัยโรค มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 8.33 เมื่อนำมาหาค่า P-value ได้ค่าเท่ากับ 0.96 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า การทราบผลการวินิจฉัยโรค ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับระดับ ความพึงพอใจในภาพรวม

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ		ค่าทางสถิติ
	\bar{X}	SD	P-value
เพศ ชาย	8.39	1.46	0.75
หญิง	8.33	1.34	
อายุ น้อยกว่า 30 ปี	8.32	1.36	0.49
30 ปีขึ้นไป	8.47	1.47	
สถานภาพสมรส โสด	8.28	1.07	0.65
คู่	8.40	1.49	
ระดับการศึกษา			0.93
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	8.37	1.44	
มัธยมศึกษาขึ้นไป	8.35	1.35	
อาชีพ			0.19
ค้าขาย	8.35	1.57	
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7.83	1.67	
รายได้/เดือน			0.46
น้อยกว่า 9,000 บาท	8.39	1.42	
9,000 บาทขึ้นไป	8.19	1.18	
โรคประจำตัว มี	8.18	1.47	0.08
ไม่มี	8.25	1.29	
จำนวนครั้งที่มาตรวจ			0.57
น้อยกว่า 10 ครั้ง	8.41	1.23	
10 ครั้งขึ้นไป	8.29	1.56	
ภูมิภาค อาเภอสันป่าตอง	8.32	1.42	0.52
อำเภออื่น/ต่างจังหวัด	8.48	1.23	
ผลการวินิจฉัยโรค ทราบ	8.36	1.41	0.96
ไม่ทราบ	8.33	0.89	

ส่วนที่ 5 ค่าคะแนนด้านบริการตามรายด้านและค่าคะแนนเฉลี่ย

ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีค่าคะแนนด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ อยู่ในช่วง 12–25 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 20.05 คะแนน (± 3.59)

ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีค่าคะแนนด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในช่วง 8–25 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 21.22 คะแนน (± 2.89)

ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีค่าคะแนนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ อยู่ในช่วง 12–25 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 20.33 คะแนน (± 2.65)

ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีค่าคะแนนด้านขั้นตอนในการรับบริการ อยู่ในช่วง 10–25 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 20.65 คะแนน (± 3.37)

ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีค่าคะแนนด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ อยู่ในช่วง 7–25 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 18.62 คะแนน ($+ 3.62$)

ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีค่าคะแนนด้านการตอบสนองในการให้บริการ อยู่ในช่วง 8–25 คะแนน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 20.26 คะแนน (± 3.61)

ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีค่าคะแนนด้านความเชื่อมั่นในบริการ อยู่ในช่วง 11–25 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 20.88 คะแนน (± 3.28)

ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีค่าคะแนนด้านความปลอดภัยในบริการอยู่ในช่วง 8–25 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 20.31 คะแนน (± 3.52)

ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีค่าคะแนนด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพ อยู่ในช่วง 8–25 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 20.42 คะแนน (± 3.48)

ตาราง 5.1 ค่าคะแนนด้านบริการตามรายด้านและค่าคะแนนเฉลี่ย (n = 200)

ด้าน	จำนวนข้อ	Possible Range	Min	Max	Mean	SD
1.อาคารสถานที่ที่ให้บริการ	5	5 – 25	12	25	20.05	3.59
2.บุคลากรที่ให้บริการ	5	5 – 25	8	25	21.22	2.89
3.เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้	5	5 – 25	2	25	20.33	2.65
4.ขั้นตอนในการรับบริการ	5	5 – 25	10	25	20.65	3.37
5.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	5	5 – 25	7	25	18.62	3.62
6.การตอบสนองในการให้บริการ	5	5 – 25	8	25	20.26	3.61
7.ความเชื่อมั่นในบริการ	5	5 – 25	11	25	20.88	3.28
8.ความปลอดภัยในบริการ	5	5 – 25	8	25	20.31	3.52
9.การได้รับข้อมูลในการรับบริการ	5	5 – 25	8	25	20.42	3.48
10.ความพึงพอใจในภาพรวม	1	1 – 10	2	10	8.35	1.38

ส่วนที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริการกับความพึงพอใจในภาพรวม การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า

ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .446$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

ขั้นตอนในการรับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .444$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

ความเชื่อมั่นในบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .420$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

การตอบสนองในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .397$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

ความปลอดภัยในบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .390$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

การได้รับข้อมูลในการมารับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในภาพรวม
($r = .384$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

อาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม
($r = .330$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม
($r = .295$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

บุคลากรที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม
($r = .299$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในดังนี้

พบว่าปัจจัยภายในทุกตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ความปลอดภัยในบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การได้รับข้อมูลในการมารับบริการ
($r = .604$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

ความเชื่อมั่นในบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความปลอดภัยในบริการ ($r = .589$)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

การตอบสนองในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่อมั่นในบริการ
($r = .583$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

ขั้นตอนในการรับบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตอบสนองในการให้บริการ
($r = .571$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขั้นตอนในการรับบริการ
($r = .570$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

ขั้นตอนในการรับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่อมั่นในบริการ
($r = .568$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .01$

ตาราง 6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจในภาพรวม

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.อาคารสถานที่ที่ให้บริการ	-									
2.บุคลากรที่ให้บริการ	.412**	-								
3.เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้	.446**	.524**	-							
4.ขั้นตอนในการรับบริการ	.498**	.565**	.570**	-						
5.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	.387**	.461**	.396**	.559**	-					
6.การตอบสนองในการให้บริการ	.457**	.452**	.515**	.571**	.565**	-				
7.ความเชื่อมั่นในบริการ	.488**	.516**	.502**	.568**	.566**	.583**	-			
8.ความปลอดภัยในบริการ	.392**	.412**	.449**	.501**	.454**	.513**	.589**	-		
9.การให้ข้อมูลทางสุขภาพ	.385**	.423**	.447**	.547**	.508**	.518**	.530**	.604**	-	
10.ความพึงพอใจในภาพรวม	.330**	.299**	.295**	.444**	.446**	.397**	.420**	.390**	.384**	-

**P < 0.01

ส่วนที่ 7 แบบวิเคราะห์พหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

เมื่อใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน มาร่วมอธิบายความพึงพอใจในภาพรวมที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ คือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในบริการและการให้ข้อมูลทางสุขภาพ

จากการวิเคราะห์พบว่าในขั้นตอนที่ 1 ตัวแปรต้นตัวแรกที่ได้รับการเลือกคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ร้อยละ 19.9 ($R^2 = .199$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ .466 ในการวิเคราะห์พบว่าในขั้นตอนที่ 2 ตัวแปรต้นที่ได้รับการเลือกคือ ขั้นตอนในการรับบริการ เข้ามาร่วมวิเคราะห์ ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 25.5 ($R^2 = .255$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ .283

ในการวิเคราะห์พบว่าในขั้นตอนที่ 3 ตัวแปรต้นที่ได้รับการเลือกคือ ความปลอดภัยในบริการ ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ

27.4 ($R^2 = .274$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ .166

ดังนั้นจึงอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่สามารถอธิบายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 3 ตัวแปรคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ขั้นตอนในการรับบริการ และ ความปลอดภัยในบริการ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจได้ร้อยละ 27.4 สามารถเขียนเป็นสมการอธิบายระดับความพึงพอใจในภาพรวมได้ดังนี้

$$Y = b_4x_4 + b_5x_5 + b_8x_8$$

Y = ระดับความพึงพอใจในภาพรวม
 x_4 = ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ
 x_5 = ขั้นตอนในการรับบริการ
 x_8 = ความปลอดภัยในบริการ

ระดับความพึงพอใจในภาพรวม = 0.466 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ
 + 0.283 ค่าคะแนนเฉลี่ยของขั้นตอนในการรับบริการ
 + 0.166 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความปลอดภัยในบริการ

ตาราง 7.1 แบบการวิเคราะห์พหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรต้นกับระดับความพึงพอใจในบริการของแผนกผู้ป่วยนอก

ตัวแปรต้น	R	R ²	b	t	P- Value
1 ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	.446	.199	.466	7.021	0.000
2 ขั้นตอนในการรับบริการ	.504	.255	.283	3.818	0.000
3 ความปลอดภัยในบริการ	.523	.274	.166	2.289	0.023

R = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Simple correlation)

R² = ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination)

b = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient)

t = ค่าทดสอบของสัมประสิทธิ์

ส่วนที่ 8 รวมค่าสถิติต่างๆ ของตัวแปรที่ศึกษา

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ร้อยละ 83.5 ค่าคะแนนด้านบริการในแต่ละด้าน ทั้ง 9 ด้าน จำแนกตามรายชื่อเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ของแผนกผู้ป่วยนอก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01

1. มีป้ายบอกสถานที่ที่อ่านง่ายและชัดเจน (ข้อที่ 1) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.26
2. บริเวณแผนกผู้ป่วยนอกสะอาด สวยงาม (ข้อที่ 2) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16
3. การจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ (ข้อที่ 4) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.09
4. มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ (ข้อที่ 5) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88
5. มีการจัดที่นั่งรอรับบริการสะดวกเพียงพอ (ข้อที่ 3) มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.66

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24

1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ข้อที่ 7) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.37
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ (ข้อที่ 8) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ นุ่มนวล ในการให้บริการ (ข้อที่ 9) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยกริยาท่าทางที่เป็นกันเอง (ข้อที่ 10) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24
5. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำในการรับบัตรคิวเพื่อรอขึ้นบัตร (ข้อที่ 6) มีค่าคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ 4.10

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.07

1. การมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีความสะอาด (ข้อที่ 15) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.27
2. ในห้องตรวจมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พร้อมให้บริการได้ทันที (ข้อที่ 14) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15
3. มีการเก็บปรอทวัดไข้ไว้ในเท อย่างเป็นระเบียบ (ข้อที่ 13) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.05
4. มีเครื่องวัดความดันโลหิต พร้อมให้บริการแก่ท่านทันทีที่มาใช้บริการ (ข้อที่ 12) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.96
5. มีสื่อเซ็น เพลนอน ไว้ให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ (ข้อที่ 11) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.11

1. ได้รับความสะดวกในการมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก (ข้อที่ 18) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.18

2. การมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (ข้อที่ 17) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.14
3. การมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่านทุกครั้ง (ข้อที่ 19) มีค่าคะแนนเฉลี่ย

4.12

4. มีการจัดลำดับการตรวจให้เมื่อมีการตรวจหลายแผนก (ข้อที่ 20) มีค่าคะแนนเฉลี่ย

4.10

5. แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน (ข้อที่ 16) มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ 4.02

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72

1. ระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำหลังการตรวจเหมาะสม (ข้อที่ 25) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.91

2. ระยะเวลารอซักประวัติเหมาะสม (ข้อที่ 22) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76

3. ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจเหมาะสม (ข้อที่ 24) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76

4. ระยะเวลาในการรอขึ้นบัตรเหมาะสม (ข้อที่ 21) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.63

5. ระยะเวลารอพบแพทย์เหมาะสม (ข้อที่ 23) มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยสุดคือ 3.56

ด้านการตอบสนองในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.05

1. พยาบาลใส่ใจซักถามอาการอย่างละเอียดตามอาการของท่าน (ข้อที่ 28) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.20

2. ท่านได้รับการอธิบายเพื่อรับการตรวจตามอาการของท่านทันที (ข้อที่ 29) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08

3. แพทย์สนใจการตรวจรักษาความเจ็บป่วยของท่าน (ข้อที่ 30) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.04.

4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ถามความต้องการในมาตรวจของท่าน (ข้อที่ 27) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.03

5. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (ข้อที่ 26) มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.91

ด้านความเชื่อมั่นในบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.17

1. ท่านมั่นใจในเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจแก่ท่าน (ข้อที่ 34) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.26

2. ท่านมั่นใจการบริการตรวจรักษาที่หลากหลาย เช่น กายภาพบำบัด การนวดแผนไทย (ข้อที่ 35) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20

3. ท่านมั่นใจที่ได้รับการตรวจจากแพทย์ (ข้อที่ 33) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.18

4. พยาบาลสามารถอธิบายปัญหาสุขภาพแก่ท่านได้ (ข้อที่ 31) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.14

5. เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอกสามารถให้บริการแก่ท่านได้ (ข้อที่ 32) มีค่าคะแนนเฉลี่ย
น้อยที่สุด 4.10

ด้านความปลอดภัยในบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.06

1. เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อท่านก่อนรับบริการต่าง ๆ และก่อนการตรวจทุกครั้ง (ข้อที่ 36) มี
ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.31

2. มีการสอบถามประวัติการแพ้ยาทุกครั้งที่มารับการตรวจ (ข้อที่ 40) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20

3. มีการป้องกันอหิวาต์โดยมี อุปกรณ์ดับเพลิงและทางหนีไฟบอกไว้ชัดเจน (ข้อที่ 39)
มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98

4. ไม่มีอาการบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ในการตรวจ (ข้อที่ 38) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95

5. มีการแจกผ้าปิดปากไว้แจกสำหรับผู้ที่มีอาการไอมาก (ข้อที่ 37) มีค่าคะแนนเฉลี่ย
น้อยที่สุดคือ 3.87

ด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08

1. ได้รับคำแนะนำการตรวจตามแผนกที่ท่านต้องการ (ข้อที่ 42) มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ
4.10

2. การได้รับคำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรตามสิทธิของท่าน (ข้อที่ 41) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.06

3. การที่แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาโรคได้สอดคล้องกับอาการของท่าน (ข้อที่ 44) มีค่า
คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4.02

4. การที่พยาบาลได้ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวหลังการตรวจได้สอดคล้องกับโรคของท่าน
(ข้อที่ 45) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.99

5. การได้รับคำแนะนำการป้องกันโรคระบาดตามฤดูกาล เช่น ไขหวัดดอก ไข้หวัดนก จาก
เจ้าหน้าที่และการแจกเอกสารแผ่นพับ (ข้อที่ 43) มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.90

ตารางที่ 8.1 ค่าสถิติต่างๆ ของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ข้อที่	Minimum	Maximum	Mean	SD	ค่าแอลฟา	Factor Loading
อาคารสถานที่ที่ให้บริการ	1	3	5	4.26	0.62		0.624
	2	3	5	4.16	0.67		0.713
	3	2	5	3.66	0.78		0.762
	4	2	5	4.09	0.75		0.799
	5	2	5	3.88	0.77		0.779
รวม	5	12	25	20.05	3.59	0.79	

ตัวแปรที่ศึกษา	ข้อที่	Minimum	Maximum	Mean	SD	ค่าแอลฟา	Factor Loading
บุคลากร ที่ให้บริการ	6	1	5	4.10	0.84		0.710
	7	2	5	4.37	0.66		0.802
	8	1	5	4.26	0.73		0.852
	9	2	5	4.25	0.71		0.884
	10	2	5	4.24	0.68		0.852
รวม	5	8	25	21.22	2.89	0.87	
เครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	11	2	5	3.90	0.71		0.789
	12	2	5	3.96	0.69		0.865
	13	2	5	4.05	0.67		0.868
	14	3	5	4.15	0.58		0.845
	15	3	5	4.27	0.67		0.729
รวม	5	12	25	20.33	2.65	0.87	
ขั้นตอนในการรับ บริการ	16	2	5	4.02	0.70		0.716
	17	2	5	4.14	0.66		0.854
	18	2	5	4.18	0.66		0.881
	19	2	5	4.12	0.68		0.851
	20	2	5	4.10	0.67		0.817
รวม	5	10	25	20.56	3.37	0.88	
ระยะเวลาที่ใช้ใน การรับบริการ	21	1	5	3.63	0.79		0.776
	22	1	5	3.76	0.78		0.816
	23	1	5	3.56	0.56		0.767
	24	2	5	3.76	0.80		0.791
	25	2	5	3.91	0.69		0.814
รวม	5	7	25	18.62	3.62	0.84	
การตอบสนองใน บริการ	26	2	5	3.91	0.76		0.682
	27	1	5	4.03	0.71		0.787
	28	2	5	4.20	0.68		0.829
	29	2	5	4.08	0.67		0.836
	30	1	5	4.04	0.79		0.790
รวม	5	8	25	20.26	3.61	0.84	
ความเชื่อมั่นใน การรับบริการ	31	2	5	4.14	0.63		0.781
	32	1	5	4.10	0.71		0.825
	33	3	5	4.18	0.65		0.749
	34	3	5	4.26	0.59		0.710
	35	2	5	4.20	0.70		0.761
รวม	5	11	25	20.88	3.28	0.83	

ตัวแปรที่ศึกษา	ข้อที่	Minimum	Maximum	Mean	SD	ค่าแอลฟา	Factor Loading
ความปลอดภัยใน บริการ	36	2	5	4.31	0.63		0.731
	37	1	5	3.87	0.84		0.760
	38	1	5	3.95	0.69		0.730
	39	2	5	3.98	0.66		0.791
	40	2	5	4.20	0.70		0.761
รวม	5	8	25	20.31	3.52	0.80	
การให้ข้อมูลทาง สุขภาพ	41	2	5	4.06	0.78		0.809
	42	2	5	4.10	0.68		0.845
	43	1	5	3.99	0.73		0.740
	44	2	5	4.12	0.62		0.775
	45	1	5	4.15	0.67		0.773
รวม	5	8	25	20.42	3.48	0.84	
ความพึงพอใจใน ภาพรวม	1	2	10	8.35	1.38	-	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved