

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคำพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล กองบิน 41 งานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสิทธิที่ใช้ในการรักษา (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ (ตารางที่ 8-15)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยรวมเพื่อปรับปรุงการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 (ตารางที่ 16-22)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการและคุณภาพบริการ ของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 จำแนกตามเพศ (ตารางที่ 23-30)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการและคุณภาพบริการ ของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 จำแนกตามอายุ (ตารางที่ 31-38)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	183	45.75
หญิง	217	54.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย เป็นเพศชายจำนวน 183 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 45.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นเพศหญิงจำนวน 217 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.25

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 29 ปี	176	44.00
30-49 ปี	120	30.00
50 ปีขึ้นไป	104	26.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุต่ำกว่า 29 ปี มากที่สุด ร้อยละ 44.00 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 30-49 ปี ร้อยละ 30.00 และช่วงอายุ 50-59 ปีขึ้นไป เท่ากัน ร้อยละ 26.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
โสด	149	37.25
สมรส	217	54.25
หย่า	20	5.00
หม้าย	14	3.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 54.25 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 37.25 หย่า ร้อยละ 5.00 และ หม้าย ร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	9	2.25
ประถมศึกษา	42	10.50
มัธยมศึกษา / ปวช.	174	43.50
อนุปริญญา / ปวส.	73	18.25
ปริญญาตรี	92	23.00
ปริญญาโทขึ้นไป	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มากที่สุด ร้อยละ 43.50 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 18.25 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 10.50 ระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 2.50 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
นักเรียนนักศึกษา	54	13.50
ข้าราชการ/ลูกจ้าง	187	46.75
รัฐวิสาหกิจ	12	3.00
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	37	9.25
ธุรกิจส่วนตัว	49	12.25
อื่นๆ	61	15.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ ประกอบด้วย พลทหาร จำนวน 11 คน แม่บ้าน จำนวน 27คน ว่างาน จำนวน 2 คน ไม่ระบุ จำนวน 21

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างมากที่สุด ร้อยละ 46.75 รองลงมาคืออาชีพอื่นๆ ร้อยละ 15.25 นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 13.50 และธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 12.25 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 9.25 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	191	47.75
10,000 – 14,999 บาท	97	24.25
15,000 – 19,999 บาท	47	11.75
20,000 – 24,999 บาท	26	6.50
25,000 – 29,999 บาท	27	6.75
30,000 บาทขึ้นไป	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนจำนวนต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 47.75 รองลงมาได้รับจำนวน 10,000 – 14,999 บาท ร้อยละ 24.25 ได้รับจำนวน 15,000 – 19,999 บาท ร้อยละ 11.75 ได้รับจำนวน 25,000 – 29,999 บาท ร้อยละ 6.75 ได้รับจำนวน 20,000 – 24,999 บาท ร้อยละ 6.50 และได้รับจำนวน 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา

สิทธิที่ใช้ในการรักษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
จ่ายเงินสด	64	16.00
เบิกตรงจากกรมบัญชีกลาง	194	48.50
สำรองจ่ายก่อน (เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ)	31	7.75
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)	111	27.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้สิทธิเบิกตรงจากกรมบัญชีกลาง มากที่สุด ร้อยละ 48.50 รองลงมาใช้สิทธิโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ร้อยละ 27.75 จ่ายเงินสด ร้อยละ 16.00 และสำรองจ่ายก่อน (เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ) ร้อยละ 7.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน  
41 ด้านการบริการ ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการและเรื่องคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค	ความถี่	2	10	104	193	91	3.90	มาก
	ร้อยละ	0.50	2.50	26.00	48.25	22.75		
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้การตรวจรักษา	ความถี่	3	25	128	178	66	3.70	มาก
	ร้อยละ	0.75	6.25	32.00	44.50	16.50		
มีการวินิจฉัยและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	ความถี่	2	9	129	183	77	3.81	มาก
	ร้อยละ	0.50	2.25	32.25	45.75	19.25		
มียาครบสำหรับทุกโรค	ความถี่	3	11	118	185	83	3.84	มาก
	ร้อยละ	0.75	2.75	29.50	46.25	20.75		
ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง	ความถี่	0	4	103	190	103	3.98	มาก
	ร้อยละ	0.00	1.00	25.75	47.50	25.75		
ยาที่ได้รับตรงกับความต้องการ	ความถี่	0	8	115	174	103	3.93	มาก
	ร้อยละ	0.00	2.00	28.75	43.50	25.75		
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	ความถี่	0	19	142	151	88	3.77	มาก
	ร้อยละ	0.00	4.75	35.50	37.75	22.00		
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน	ความถี่	0	28	143	150	79	3.70	มาก
	ร้อยละ	0.00	7.00	35.75	37.50	19.75		
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.83</b>	<b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง (ค่าเฉลี่ย 3.98) ยาที่ได้รับตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.90) มียาครบสำหรับทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีการวินิจฉัยและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้การตรวจรักษาและมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา

ด้านราคา		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
ค่ารักษาเหมาะสมกับ คุณภาพบริการ	ความถี่	0	10	119	179	92	3.88	มาก
	ร้อยละ	0.00	2.50	29.75	44.75	23.00		
ค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ	ความถี่	0	12	99	193	96	3.93	มาก
	ร้อยละ	0.00	3.00	24.75	48.25	24.00		
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.91</b>	<b>มาก</b>	

หมายเหตุ: การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าด้านราคา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มี  
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ในรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ  
พึงพอใจทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ  
(ค่าเฉลี่ย 3.93) และค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ

ด้านสถานที่หรือช่องทางการ ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการ เดินทาง	ความถี่	2	20	127	163	88	3.98	มาก
	ร้อยละ	0.50	5.00	31.75	40.75	22.00		
เวลาในการเปิด-ปิดบริการ เหมาะสม	ความถี่	0	14	119	178	89	3.86	มาก
	ร้อยละ	0.00	3.50	29.75	44.50	22.25		
มีบริการโทรสอบถามและ นัดหมายได้	ความถี่	4	19	121	164	92	3.80	มาก
	ร้อยละ	1.00	4.75	30.25	41.00	23.00		
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.88</b>	<b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล

$4.50 - 5.00 =$  มากที่สุด  $3.50 - 4.49 =$  มาก  $2.50 - 3.49 =$  ปานกลาง  $1.50 - 2.49 =$  น้อย  $1.00 - 1.49 =$  น้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ในรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.98) เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ	ความถี่	0	17	108	173	102	3.90	มาก
	ร้อยละ	0.00	4.25	27.00	43.25	25.50		
มีการแจกเอกสารข้อมูล ความรู้ โบรชัวร์	ความถี่	1	25	130	169	75	3.73	มาก
	ร้อยละ	0.25	6.25	32.50	42.25	18.75		
โรงพยาบาลมีส่วนร่วมใน กิจกรรมทางสังคม	ความถี่	3	21	132	166	78	3.74	มาก
	ร้อยละ	0.75	5.25	33.00	41.50	19.50		
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.79</b>	<b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.90) โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
มีบุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ	ความถี่	4	37	113	169	77	3.70	มาก
	ร้อยละ	1.00	9.25	28.25	42.25	19.25		
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.70</b>	<b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ  
ต่อการที่โรงพยาบาลมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ

ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
มีที่จอดรถเพียงพอ	ความถี่	2	18	102	177	101	3.89	มาก
	ร้อยละ	0.50	4.50	25.50	44.25	25.25		
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอ ตรวจอย่างเพียงพอ	ความถี่	1	12	105	179	103	3.93	มาก
	ร้อยละ	0.25	3.00	26.25	44.75	25.75		
ในโรงพยาบาลมีแสงสว่าง เพียงพอ	ความถี่	0	5	67	206	122	4.11	มาก
	ร้อยละ	0.00	1.25	16.75	51.50	30.50		
ในโรงพยาบาลอากาศ สามารถถ่ายเทได้ดี	ความถี่	0	1	83	188	128	4.11	มาก
	ร้อยละ	0.00	0.25	20.75	47.00	32.00		
ห้องน้ำสะอาด	ความถี่	2	7	88	183	120	4.03	มาก
	ร้อยละ	0.50	1.75	22.00	45.75	30.00		
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	ความถี่	1	15	101	167	116	3.96	มาก
	ร้อยละ	0.25	3.75	25.25	41.75	29.00		
อาคารสถานที่สะอาด	ความถี่	0	6	74	196	124	4.10	มาก
	ร้อยละ	0.00	1.50	18.50	49.00	31.00		
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.02</b>	<b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ในรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอและในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) อาคาร

สถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.10) ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.03) การตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษา รวดเร็ว	ความถี่	6	18	120	155	101	3.82	มาก
	ร้อยละ	1.50	4.5	30.00	38.75	25.25		
ระยะเวลาในการตรวจรักษา เหมาะสม	ความถี่	0	20	118	176	86	3.82	มาก
	ร้อยละ	0.00	5.00	29.50	44.00	21.50		
ระยะเวลาที่ใช้ในการ X-Ray ตรวจเลือด ปัสสาวะ วิเคราะห์ ผล มีความรวดเร็ว	ความถี่	4	21	128	172	75	3.73	มาก
	ร้อยละ	1.00	5.25	32.00	43.00	18.75		
ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยา รวดเร็ว	ความถี่	0	13	103	178	106	3.94	มาก
	ร้อยละ	0.00	3.25	25.75	44.50	26.50		
มีความปลอดภัยในขั้นตอนการ บริการ	ความถี่	0	7	99	207	87	3.94	มาก
	ร้อยละ	0.00	1.75	24.75	51.75	21.75		
มีการจัดตารางนัดหมายที่ดี	ความถี่	0	12	105	199	84	3.89	มาก
	ร้อยละ	0.00	3.00	26.25	49.75	21.00		
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.86</b>	<b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็วและมีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีการจัดตารางนัดหมายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) ระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษา รวดเร็วและระยะเวลาในการตรวจรักษาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) และระยะเวลาที่ใช้ในการ X-Ray ตรวจเลือด ปัสสาวะ วิเคราะห์ผล มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ  
คุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีความรู้ความชำนาญในงาน	ความถี่	1	6	91	189	113	4.02	มาก
	ร้อยละ	0.25	1.50	22.75	47.25	28.25		
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) สื่อสารได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจ ง่าย	ความถี่	0	8	82	198	112	4.04	มาก
	ร้อยละ	0.00	2.00	20.50	49.50	28.00		
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอริยาบถดี มีกิริยามารยาท มี มนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง	ความถี่	0	6	82	178	134	4.10	มาก
	ร้อยละ	0.00	1.50	20.50	44.50	33.50		
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความ น่าเชื่อถือ	ความถี่	0	5	79	202	114	4.06	มาก
	ร้อยละ	0.00	1.25	19.75	50.50	28.50		
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการและเต็มใจบริการ	ความถี่	0	6	84	200	110	4.04	มาก
	ร้อยละ	0.00	1.50	21.00	50.00	27.50		
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ	ความถี่	0	8	96	193	103	3.98	มาก
	ร้อยละ	0.00	2.00	24.00	48.25	25.75		
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีการอธิบายและให้คำแนะนำ เป็นอย่างดี	ความถี่	0	6	87	200	107	4.02	มาก
	ร้อยละ	0.00	1.50	21.75	50.00	26.75		
บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูสะอาดเรียบร้อย	ความถี่	0	5	83	177	135	4.11	มาก
	ร้อยละ	0.00	1.25	20.75	44.25	33.75		
ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจ ในบริการ	ความถี่	0	3	85	207	105	4.04	มาก
	ร้อยละ	0	0.75	21.25	51.75	26.25		
บริการของโรงพยาบาลเป็นที่ ประทับใจ	ความถี่	0	3	99	188	110	4.01	มาก
	ร้อยละ	0.00	0.75	24.75	47.00	27.50		
ค่าเฉลี่ยรวม						4.04	มาก	

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ในรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) ดูแลเอาใจใส่เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) มีอัธยาศัยดี มีกริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.10) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) สื่อสารได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย อีกทั้งบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเต็มใจบริการ และผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) มีความรู้ความชำนาญในงานและบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) มีการอธิบายและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริการของโรงพยาบาลเป็นที่ประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะโดยรวมเพื่อการปรับปรุงการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
กองบิน 41

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม  
ทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้โรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะสาขา	3	0.75
ต้องการให้มีการวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำ	2	0.50
อยากให้ทันตแพทย์มีการตรวจเช็คให้ดีก่อนการรักษา	1	0.25
ควรเพิ่มทันตกรรมฟันเทียม	1	0.25
ควรเพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์การตรวจให้มากกว่าเดิม	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>8</b>	

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมทั้งหมดจำนวน 55 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ความเห็น

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและ  
ข้อเสนอแนะ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เรียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ อยากให้โรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะ  
สาขา ร้อยละ 37.50 ต้องการให้มีการวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำร้อยละ 25.00 อยากให้ทันตแพทย์มี  
การตรวจเช็คให้ดีก่อนการรักษา ร้อยละ 12.50 ควรเพิ่มทันตกรรมฟันเทียม ร้อยละ 12.50 และควร  
เพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์การตรวจให้มากกว่าเดิม ร้อยละ 12.50

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการเปิดให้บริการน้อยเกินไป	2	0.50
อยากให้เปิดวันหยุดเสาร์-อาทิตย์	1	0.25
อยากให้เปิดทำงานช่วงวันหยุดช่วงบ่าย	1	0.25
ป้ายหรือจุดสังเกตบอกทางเข้าโรงพยาบาลไม่ชัดเจน	1	0.25
อยากให้เพิ่มห้องตรวจโรค	1	0.25
รวม	6	

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมทั้งหมดจำนวน 55 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ความเห็น

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ เรียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ระยะเวลาในการเปิดให้บริการน้อยเกินไป ร้อยละ 33.33 อยากให้เปิดวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 16.67 อยากให้เปิดทำงานช่วงวันหยุดช่วงบ่าย ร้อยละ 16.67 ป้ายหรือจุดสังเกตบอกทางเข้าโรงพยาบาลไม่ชัดเจน ร้อยละ 16.67 และอยากให้เพิ่มห้องตรวจโรค ร้อยละ 16.67

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้โรงพยาบาลให้คำแนะนำหรือให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ เช่นการรณรงค์ให้ฉีดวัคซีนป้องกันโรคหัด เป็นต้น	1	0.25
รวม	1	

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมทั้งหมดจำนวน 55 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ความเห็น

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนี้ อยากให้โรงพยาบาลให้คำแนะนำหรือให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ เช่นการรณรงค์ให้ฉีดวัคซีนป้องกันโรคหัด เป็นต้น ร้อยละ 100.00

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีแพทย์และทันตแพทย์ให้บริการมากกว่านี้	14	3.50
ควรมีแพทย์เวรอยู่ตลอด 24 ชม. เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถตามตัวแพทย์ได้ทันที	2	0.50
ควรมีแพทย์เวรให้ความสะดวกกับผู้ป่วยฉุกเฉินเช่นเวลาบ่ายของวันพุธ บางครั้งคนไข้มีความจำเป็นต้องพบแพทย์ แต่แพทย์ติดประชุม	1	0.25
รวม	17	

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมทั้งหมดจำนวน 55 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ความเห็น จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เรียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ควรมีแพทย์และทันตแพทย์ให้บริการมากกว่านี้ ร้อยละ 82.35 ควรมีแพทย์เวรอยู่ตลอด 24 ชม. เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถตามตัวแพทย์ได้ทันที ร้อยละ 11.76 ควรมีแพทย์เวรให้ความสะดวกกับผู้ป่วยฉุกเฉินเช่นเวลาบ่ายของวันพุธ บางครั้งคนไข้มีความจำเป็นต้องพบแพทย์ แต่แพทย์ติดประชุม ร้อยละ 5.88

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดให้มีที่นั่งและเก้าอี้สำหรับนั่งรอมากกว่าเดิม	3	0.75
ควรเพิ่มที่จอดรถ	1	0.25
ควรซ่อมแซมห้องน้ำ	1	0.25
สถานที่คับแคบไป	1	0.25
รวม	6	

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมทั้งหมดจำนวน 55 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ความเห็น จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ เรียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ควรจัดให้มีที่นั่งและเก้าอี้สำหรับนั่งรอมากกว่าเดิม ร้อยละ 50.00 ควรเพิ่มที่จอดรถ ร้อยละ 16.67 ควรซ่อมแซมห้องน้ำ ร้อยละ 16.67 และสถานที่คับแคบไปร้อยละ 16.67

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ใช้รอรับการตรวจจากแพทย์นานมากเกินไป	6	1.50
อยากให้มีระยะเวลาการตรวจรักษาที่พอดี ไม่เร็วไม่ช้าจนเกินไป	2	0.50
การทำงานควรรวดเร็วทุกจุดบริการ	1	0.25
ควรปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ในทุกด้าน	1	0.25
รวม	10	

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมทั้งหมดจำนวน 55 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ความเห็น

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านกระบวนการให้บริการ เรียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ระยะเวลาที่ใช้รอรับการตรวจจากแพทย์นานมากเกินไป ร้อยละ 60.00 อยากให้มีระยะเวลาการตรวจรักษาที่พอดี ไม่เร็วไม่ช้าจนเกินไป ร้อยละ 20.00 การทำงานควรรวดเร็วทุกจุดบริการ ร้อยละ 10.00 และควรปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ในทุกด้าน ร้อยละ 10.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม  
ทางการตลาดบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลกรควรให้คำแนะนำคนไข้มากกว่านี้ เช่นเรื่องการปฏิบัติตัว เป็นต้น	4	1.00
บุคลากรควรพูดจาให้สุภาพและอ่อนน้อมมากกว่านี้	2	0.50
บุคลากรควรให้การต้อนรับที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ	2	0.50
ทันตแพทย์ควรอธิบายและชี้แจงกระบวนการรักษาให้ครบถ้วน	1	0.25
เภสัชกรควรอธิบายเรื่องของยาให้ถี่ถ้วน	1	0.25
บุคลากรไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงาน	1	0.25
อยากให้เอาใจใส่ผู้ป่วยมากกว่าเดิม	1	0.25
ไม่ควรเลือกปฏิบัติกับคนไข้	1	0.25
บุคลากรควรแต่งกายให้หน้าเชื่อถือ ผู้หญิงไม่ควรนุ่งสั้นจนเกินไป	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>15</b>	

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมทั้งหมดจำนวน 55 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ความเห็น

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและ  
ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพการให้บริการ เรียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ บุคลากรควรพูดจาให้สุภาพและอ่อน  
น้อมมากกว่านี้ ร้อยละ 29.41 บุคคลกรควรให้คำแนะนำคนไข้มากกว่านี้ เช่นเรื่องการปฏิบัติตัว เป็น  
ต้น ร้อยละ 23.53 บุคลากรควรให้การต้อนรับที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ ร้อยละ 11.76 ทันตแพทย์ควร  
อธิบายและชี้แจงกระบวนการรักษาให้ครบถ้วน ร้อยละ 5.88 เภสัชกรควรอธิบายเรื่องของยาให้ถี่  
ถ้วน ร้อยละ 5.88 บุคลากรไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงาน ร้อยละ 5.88 อยากให้เอาใจใส่ผู้ป่วย  
มากกว่าเดิม ร้อยละ 5.88 ไม่ควรเลือกปฏิบัติกับคนไข้ ร้อยละ 5.88 บุคลากรควรแต่งกายให้  
หน้าเชื่อถือ ผู้หญิงไม่ควรนุ่งสั้นจนเกินไป ร้อยละ 5.88

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพบริการของการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		
	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
(ความพึงพอใจ) สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค	3.90	3.90	3.90
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้การตรวจรักษา	3.66	3.73	3.70
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีการวินิจฉัยและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.86	3.77	3.81
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มียาครบสำหรับทุกโรค	3.82	3.85	3.84
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง	4.03	3.94	3.98
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ยาที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง	3.95	3.92	3.93
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	3.69	3.83	3.77
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน	3.64	3.75	3.70
	มาก	มาก	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>3.84</b>	<b>3.83</b>
	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ยาที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา

สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีการวินิจฉัยและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงพบว่ามีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ยาที่ได้รับตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และสามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ		
	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
(ความพึงพอใจ) ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ	3.87	3.89	3.88
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.91	3.95	3.93
	มาก	มาก	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>3.92</b>	<b>3.91</b>
	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา ได้แก่ ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงพบว่ามีความพึงพอใจที่ต่อด้านค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ได้แก่ ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ



ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
(ความพึงพอใจ) ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.99	3.98	3.98
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม	3.90	3.82	3.86
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีบริการ โทรสอบถามและนัดหมายได้	3.75	3.84	3.80
	มาก	มาก	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>3.88</b>	<b>3.88</b>
	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา มีบริการ โทรสอบถามและนัดหมายได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ		
	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
(ความพึงพอใจ) ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ	3.85	3.94	3.90
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์	3.72	3.74	3.73
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม	3.71	3.76	3.74
	มาก	มาก	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>3.81</b>	<b>3.79</b>
	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
(ความพึงพอใจ) มีบุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ	3.67	3.71	3.70
	มาก	มาก	มาก
รวม	3.67	3.71	3.70
	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 และ ค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ		
	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
(ความพึงพอใจ) มีที่จอดรถเพียงพอ	3.82	3.95	3.89
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรถตรวจอย่างเพียงพอ	3.89	3.96	3.93
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ	4.16	4.07	4.11
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี	4.15	4.07	4.11
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ห้องน้ำสะอาด	4.03	4.03	4.03
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) การตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.97	3.94	3.96
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) อาคารสถานที่สะอาด	4.10	4.09	4.10
	มาก	มาก	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>4.02</b>	<b>4.02</b>
	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามอันดับแรก ดังนี้ ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ใน โรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) และอาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามอันดับแรก ดังนี้ อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ใน โรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอและใน โรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
(ความพึงพอใจ) ระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษารวดเร็ว	3.84	3.80	3.82
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ระยะเวลาในการตรวจรักษาเหมาะสม	3.90	3.76	3.82
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ระยะเวลาที่ใช้ในการ X-Ray ตรวจเลือด ปัสสาวะ วิเคราะห์ผล มีความรวดเร็ว	3.77	3.71	3.73
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว	3.92	3.96	3.94
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ	3.95	3.93	3.94
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีการจัดตารางนัดหมายที่ดี	3.90	3.88	3.89
	มาก	มาก	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>3.84</b>	<b>3.86</b>
	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92) และระยะเวลาในการตรวจรักษาเหมาะสม รวมถึงมีการจัดตารางนัดหมายที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงพบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีการจัดตารางนัดหมายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามเพศ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีความรู้ความ ชำนาญในงาน	4.03	4.01	4.02
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) สื่อสารได้ดี อธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.05	4.02	4.04
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอริยาสัยดี มีกิริยา มารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง	4.14	4.06	4.10
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความน่าเชื่อถือ	4.09	4.04	4.06
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการและเต็มใจบริการ	4.07	4.00	4.04
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เข้าใจความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.00	3.96	3.98
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีการอธิบายและ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.09	3.96	4.02
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูแลเอาใจ ใส่เป็นอย่างดี	4.09	4.12	4.11
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ	4.00	4.06	4.04
	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) บริการของ โรงพยาบาลเป็นที่ประทับใจ	4.00	4.02	4.01
	มาก	มาก	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>4.03</b>	<b>4.04</b>
	มาก	มาก	มาก

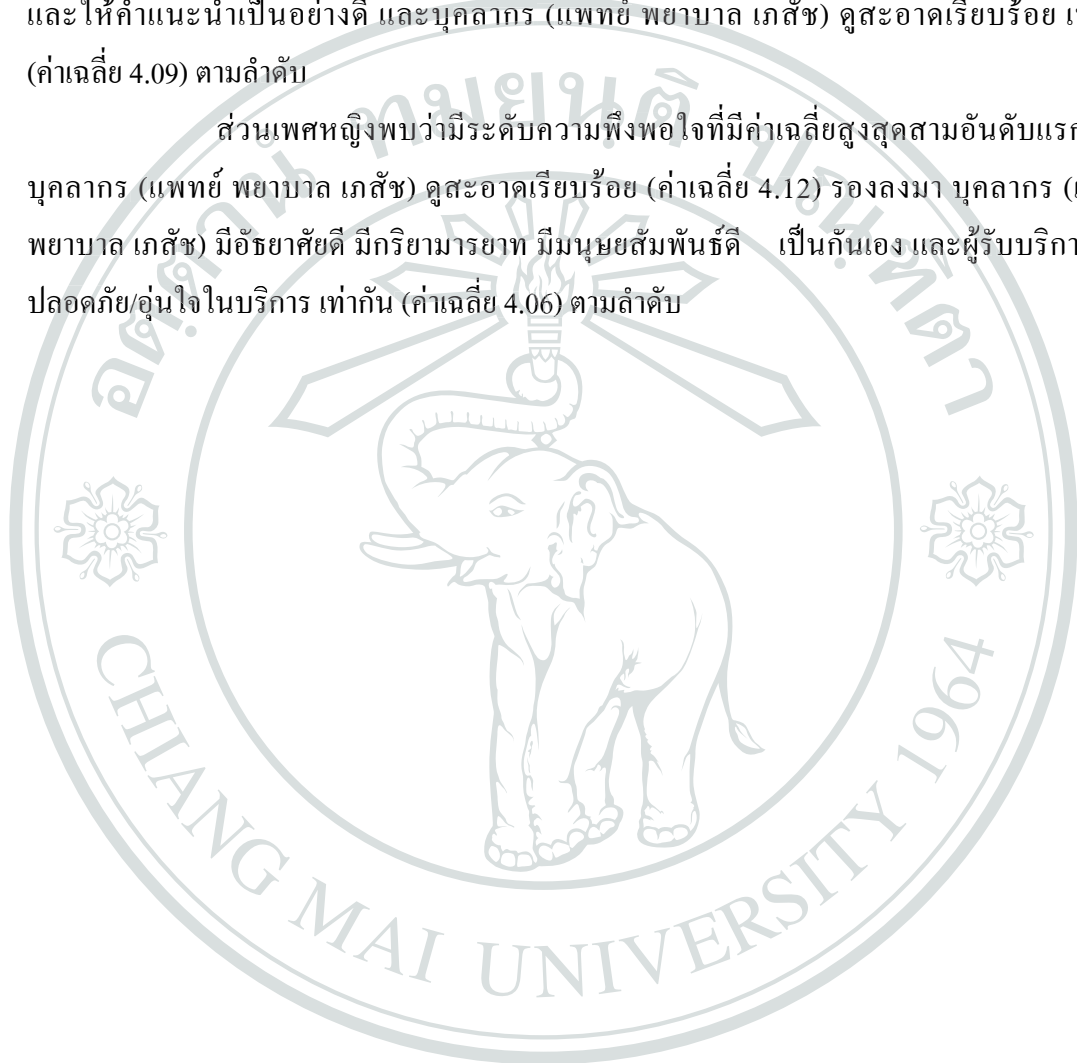
หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย  
และหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยเพศชายมีระดับ  
ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอริยาสัยดี มี

กริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ รวมถึงบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีการอธิบาย และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูแลเอาใจเขยิบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงพบว่ามีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูแลเอาใจเขยิบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีอัธยาศัยดี มีกริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง และผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพ  
บริการของการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทาง  
การตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ			
	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 29 ปี	30-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
(ความพึงพอใจ) สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค	3.98 มาก	3.85 มาก	3.84 มาก	3.90 มาก
(ความพึงพอใจ) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้การตรวจรักษา	3.80 มาก	3.59 มาก	3.64 มาก	3.70 มาก
(ความพึงพอใจ) มีการวินิจฉัยและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.91 มาก	3.75 มาก	3.70 มาก	3.81 มาก
(ความพึงพอใจ) มียาครบสำหรับทุกโรค	3.87 มาก	3.86 มาก	3.75 มาก	3.84 มาก
(ความพึงพอใจ) ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง	4.01 มาก	3.96 มาก	3.95 มาก	3.98 มาก
(ความพึงพอใจ) ยาที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง	3.91 มาก	4.01 มาก	3.87 มาก	3.93 มาก
(ความพึงพอใจ) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	3.95 มาก	3.70 มาก	3.54 มาก	3.77 มาก
(ความพึงพอใจ) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน	3.96 มาก	3.57 มาก	3.41 ปานกลาง	3.70 มาก
<b>รวม</b>	<b>3.93</b> มาก	<b>3.79</b> มาก	<b>3.71</b> มาก	<b>3.83</b> มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด



จากตารางที่ 31 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ยาที่ได้รับตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมียาครบสำหรับทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับพึงพอใจหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ยาที่ได้รับตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และสามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	อายุ			
	ต่ำกว่า 29 ปี	30-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
(ความพึงพอใจ) ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ	3.97	3.83	3.79	3.88
	มาก	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) ค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.00	3.90	3.86	3.93
	มาก	มาก	มาก	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>3.87</b>	<b>3.82</b>	3.93
	มาก	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	อายุ			
	ต่ำกว่า 29 ปี	30-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
(ความพึงพอใจ) ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.95	4.07	3.94	3.98
	มาก	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม	3.92	3.77	3.85	3.86
	มาก	มาก	มาก	มาก
(ความพึงพอใจ) มีบริการ โทรสอบถามและนัดหมายได้	3.95	3.68	3.69	3.80
	มาก	มาก	มาก	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>3.84</b>	<b>3.83</b>	<b>3.88</b>
	มาก	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และมีบริการ โทรสอบถามและนัดหมายได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีบริการ โทรสอบถามและนัดหมายได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีบริการ โทรสอบถามและนัดหมายได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ			
	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 29 ปี	30-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
(ความพึงพอใจ) ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ	3.98 มาก	3.77 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก
(ความพึงพอใจ) มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์	3.83 มาก	3.63 มาก	3.68 มาก	3.73 มาก
(ความพึงพอใจ) โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม	3.94 มาก	3.67 มาก	3.48 ปานกลาง	3.74 มาก
รวม	3.91	3.69	3.70	3.79
	มาก	มาก	มาก	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 29 ปี	30-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
(ความพึงพอใจ) มีบุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ	3.98	3.55	3.38	3.70
	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>3.55</b>	<b>3.38</b>	<b>3.70</b>
	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ ตามระดับอายุ ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี พึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี พึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป พึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ			
	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 29 ปี	30-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
(ความพึงพอใจ) มีที่จอดรถเพียงพอ	4.00 มาก	3.78 มาก	3.85 มาก	3.89 มาก
(ความพึงพอใจ) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.99 มาก	3.93 มาก	3.81 มาก	3.93 มาก
(ความพึงพอใจ) ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ	4.18 มาก	4.06 มาก	4.07 มาก	4.11 มาก
(ความพึงพอใจ) ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี	4.10 มาก	4.14 มาก	4.08 มาก	4.11 มาก
(ความพึงพอใจ) ห้องน้ำสะอาด	4.09 มาก	3.92 มาก	4.07 มาก	4.03 มาก
(ความพึงพอใจ) การตกแต่งสถานที่สวยงาม	4.02 มาก	3.88 มาก	3.94 มาก	3.96 มาก
(ความพึงพอใจ) อาคารสถานที่สะอาด	4.14 มาก	4.05 มาก	4.08 มาก	4.10 มาก
รวม	4.07 มาก	3.96 มาก	3.98 มาก	4.02 มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.14) และในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และอาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับพึงพอใจห้วงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดีและอาคารสถานที่สะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ และห้องน้ำสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 29 ปี	30-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
(ความพึงพอใจ) ระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษา รวดเร็ว	3.90 มาก	3.73 มาก	3.78 มาก	3.82 มาก
(ความพึงพอใจ) ระยะเวลาในการตรวจรักษาเหมาะสม	3.84 มาก	3.75 มาก	3.87 มาก	3.82 มาก
(ความพึงพอใจ) ระยะเวลาที่ใช้ในการ X-Ray ตรวจเลือด บีสสาวะ วิเคราะห์ผล มีความรวดเร็ว	3.70 มาก	3.73 มาก	3.79 มาก	3.73 มาก
(ความพึงพอใจ) ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว	3.95 มาก	3.91 มาก	3.96 มาก	3.94 มาก
(ความพึงพอใจ) มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ	3.97 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	3.94 มาก
(ความพึงพอใจ) มีการจัดตารางนัดหมายที่ดี	3.89 มาก	3.88 มาก	3.90 มาก	3.89 มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b> มาก	<b>3.81</b> มาก	<b>3.87</b> มาก	<b>3.86</b> มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.95) และระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษา รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีการจัดตารางนัดหมายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ



ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับพึงพอใจหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
สามอันดับแรก ดังนี้ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา มีความปลอดภัย  
ในขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีการจัดตารางนัดหมายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามอายุ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 29 ปี	30-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีความรู้ความชำนาญในงาน	4.05 มาก	3.98 มาก	4.02 มาก	4.02 มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) สื่อสาร ได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.98 มาก	4.06 มาก	4.10 มาก	4.04 มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มี อັชยาศัยดี มีกริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง	4.03 มาก	4.16 มาก	4.14 มาก	4.10 มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ	4.10 มาก	3.98 มาก	4.10 มาก	4.06 มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเต็มใจบริการ	4.03 มาก	4.01 มาก	4.08 มาก	4.04 มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	3.97 มาก	3.97 มาก	4.00 มาก	3.98 มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) มีการอธิบายและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.02 มาก	3.99 มาก	4.06 มาก	4.02 มาก
(ความพึงพอใจ) บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) ดูแลสะอาดเรียบร้อย	4.16 มาก	4.09 มาก	4.03 มาก	4.11 มาก
(ความพึงพอใจ) ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ	4.06 มาก	4.02 มาก	4.01 มาก	4.04 มาก
(ความพึงพอใจ) บริการของ โรงพยาบาลเป็นที่ประทับใจ	4.03 มาก	3.96 มาก	4.04 มาก	4.01 มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b> มาก	<b>4.02</b> มาก	<b>4.06</b> มาก	<b>4.04</b> มาก

หมายเหตุ : การแปลผล

4.50 – 5.00 = มากที่สุด 3.50 – 4.49 = มาก 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 1.50 – 2.49 = น้อย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 29 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ บุคลากร (แพทย์

พยาบาล เกสซ์) ดูสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 30-49 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) มีอริยาศยดี มีกริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) ดูสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.09) และบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) สื่อสารได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับพึงพอใจหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ดังนี้ บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) มีอริยาศยดี มีกริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา บุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) สื่อสารได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย และบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เกสซ์) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved