

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย คือ ผู้ขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ทา จำนวน 320 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ งานบริการผู้ป่วยนอก จำนวน 280 คน และผู้ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยใน จำนวน 40 คน ข้อมูลที่ได้ นำมาวิเคราะห์และนำเสนอโดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่ การศึกษาสูงสุด อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว แผนกที่รับบริการ (ตารางที่ 1-8)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อส่วน ประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ ส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการและกายภาพ (ตารางที่ 9-16)

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อส่วน ประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ ส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการและกายภาพ (ตารางที่ 17-25)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขในงานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา (ตารางที่ 26-27)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว และแผนกที่ใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	51	15.90
หญิง	269	84.10
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.10 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 15.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
18 ปี ถึง 20 ปี	28	8.80
21 ปี ถึง 40 ปี	250	78.10
41 ปี ถึง 60 ปี	41	12.80
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	1	0.30
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21 ปี ถึง 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.10 รองลงมามีช่วงอายุระหว่าง 41 ปี ถึง 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.80 ช่วงอายุระหว่าง 18 ปี ถึง 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.80 และช่วงอายุมากกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	102	31.90
สมรส	208	65.00
หย่า / ม่าย	10	3.10
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 31.90 และมีสถานภาพหย่า / ม่าย คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอแม่ทา	212	66.30
อำเภอเมือง	93	29.00
อำเภอแม่ออน จ.เชียงใหม่	15	4.70
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในอำเภอแม่ทามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง คิดเป็นร้อยละ 29.00 และอำเภอแม่ออน จ.เชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	155	48.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	82	25.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	61	19.10
อนุปริญญา / ปวส.	14	4.40
ปริญญาตรี	8	2.50
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.60 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.10 อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.40 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	16	5.00
รับจ้าง	243	75.90
เกษตรกร	43	13.40
กิจการส่วนตัว	11	3.50
ไม่ได้ทำงาน	6	1.90
อื่นๆ *	1	0.30
รวม	320	100.00

* หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.90 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 13.40 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.00 ประกอบกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 3.40 ไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 1.90 และเป็นแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของครอบครัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	115	35.90
5,000 บาท ถึง 15,000 บาท	186	58.20
15,001 บาท ถึง 25,000 บาท	8	2.50
25,001 บาท ถึง 35,000 บาท	8	2.50
มากกว่า 35,000 บาท	3	0.90
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมากที่สุดระหว่าง 5,000 บาท ถึง 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.90 รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 25,001 บาท ถึง 35,000 บาท และ 15,001 บาท ถึง 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ใช้บริการ

แผนกที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ป่วยนอก	280	87.50
ผู้ป่วยใน	40	12.50
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 8 กำหนดให้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอก จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และเป็นผู้ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยใน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

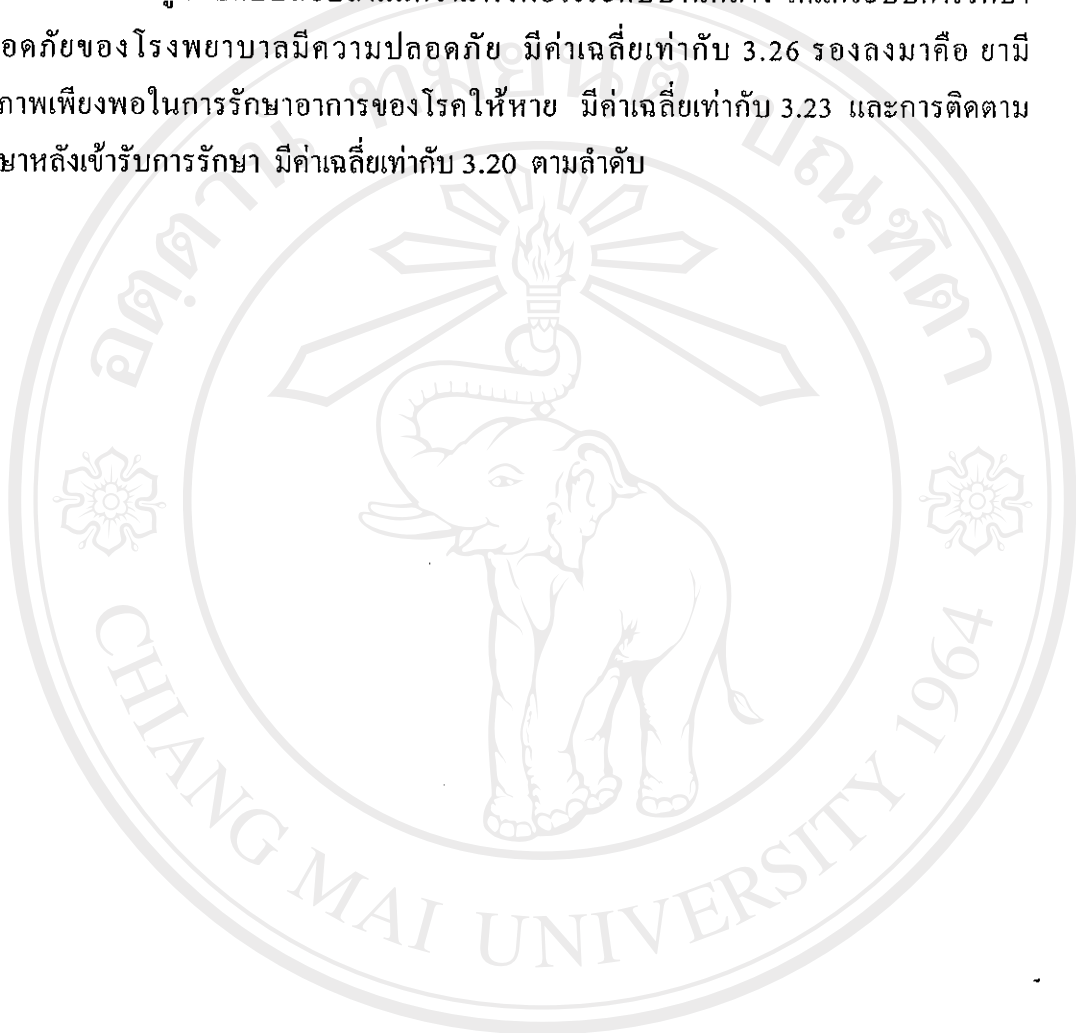
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ทา ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ ส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และกายภาพ (n = 280)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี	2 (0.70)	7 (2.50)	219 (78.21)	41 (14.60)	11 (3.90)	3.19 (ปานกลาง)
2.ยามีจำนวนเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย	1 (0.39)	24 (8.60)	189 (67.50)	58 (20.70)	8 (2.90)	3.17 (ปานกลาง)
3.ยามีประสิทธิภาพเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย	1 (0.39)	25 (8.90)	169 (60.40)	79 (28.21)	6 (2.11)	3.23 (ปานกลาง)
4.อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัยเพียงพอในการให้บริการ	4 (1.41)	51 (18.20)	146 (52.10)	74 (26.40)	5 (1.80)	3.09 (ปานกลาง)
5.ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย	1 (0.39)	25 (8.90)	164 (58.60)	79 (28.21)	11 (3.90)	3.26 (ปานกลาง)
6.การติดตามผลการรักษาหลังเข้ารับการรักษา	0 (0.00)	45 (16.10)	145 (51.80)	80 (28.60)	10 (3.60)	3.20 (ปานกลาง)
7.โรงพยาบาลมีร้านจำหน่ายอาหารและสิ่งของจำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติ	5 (1.80)	48 (17.11)	144 (51.40)	74 (26.40)	9 (3.20)	3.12 (ปานกลาง)
8.การให้ความรู้เรื่องสุขภาพ	4 (1.41)	45 (16.10)	144 (51.40)	72 (25.70)	15 (5.39)	3.18 (ปานกลาง)
รวม						3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 9 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ทา ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.18)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 รองลงมาคือ ยามีประสิทธิภาพเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และการติดตามผลการรักษาหลังเข้ารับการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ค่าบริการในการรักษา 30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน	2 (0.70)	6 (2.10)	156 (55.70)	83 (29.61)	33 (11.80)	3.50 (มาก)
2.ความคุ้มค่าของการรักษา พยาบาลในโครงการ 30 บาท เช่น การให้บริการมีความ เหมาะสมกับราคา	2 (0.70)	72 (25.70)	148 (52.90)	39 (13.90)	19 (6.80)	3.00 (ปานกลาง)
3. ความคุ้มค่าในการรักษา พยาบาลด้านเวลา เช่น ประหยัด เวลาเพราะโรงพยาบาลอยู่ใกล้ บ้าน	6 (2.10)	57 (20.40)	142 (50.70)	49 (17.50)	26 (9.30)	3.11 (ปานกลาง)
รวม						3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 10 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
แม่ทา ต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.20)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ค่าบริการในการรักษา
30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความคุ้มค่า
ในการรักษาพยาบาลด้านเวลา เช่น ประหยัดเวลาเพราะโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.11 รองลงมาคือ ความคุ้มค่าของการรักษาพยาบาลในโครงการ 30 บาทเช่น การให้บริการ
มีความเหมาะสมกับราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับ การรักษา	0 (0.00)	4 (1.40)	178 (63.60)	76 (27.10)	22 (7.90)	3.41 (ปานกลาง)
2.โรงพยาบาล จัดห้องบัตร ห้อง ตรวจโรค ห้องเจาะเลือดตรวจ ปัสสาวะ ห้องเอกซเรย์ ห้องจ่าย ยา ใกล้เคียงและสะดวกในการ รับบริการ	0 (0.00)	29 (10.40)	168 (60.00)	62 (22.10)	21 (7.50)	3.27 (ปานกลาง)
3.พื้นที่รอตรวจกว้างขวางเพียงพอ ให้บริการ	0 (0.00)	68 (24.30)	120 (42.90)	77 (27.50)	15 (5.30)	3.14 (ปานกลาง)
4.เก้าอี้นั่งรอตรวจมีจำนวนเพียงพอ ให้บริการ	1 (0.39)	38 (13.60)	164 (58.60)	63 (22.50)	14 (5.00)	3.18 (ปานกลาง)
5.ห้องตรวจมีจำนวนเพียงพอ	2 (0.71)	69 (24.64)	128 (45.72)	74 (26.43)	7 (2.50)	3.05 (ปานกลาง)
6.บริเวณหอผู้ป่วยนอกมีจำนวน ห้องน้ำเพียงพอให้บริการ	5 (1.79)	57 (20.40)	161 (57.51)	50 (17.90)	7 (2.50)	2.99 (ปานกลาง)
7.ห้องจ่ายยามีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ	3 (1.07)	56 (20.00)	135 (48.21)	81 (28.93)	5 (1.79)	3.10 (ปานกลาง)
8.ห้องการเงินมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ	0 (0.00)	62 (22.10)	150 (53.60)	61 (21.80)	7 (2.50)	3.05 (ปานกลาง)
รวม						3.15 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 11 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ทา ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.15)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทางมารับการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือโรงพยาบาลจัดห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องเจาะเลือดตรวจปัสสาวะ ห้องเอกซเรย์ ห้องจ่ายยา ใกล้เคียงและสะดวกในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และเก้าอี้นั่งรอตรวจมีจำนวนเพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.โรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร กิจกรรมและการบริการ ให้ผู้ป่วยทราบ	3 (1.07)	14 (5.00)	175 (62.50)	82 (29.32)	6 (2.11)	3.26 (ปานกลาง)
2.การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ของการรับบริการของแต่ละ หน่วยงาน	4 (1.41)	47 (16.77)	168 (60.00)	57 (20.41)	4 (1.41)	3.04 (ปานกลาง)
3.การให้ความรู้ด้านสุขภาพ ในแบบเอกสาร แผ่นพับ และ โปสเตอร์	6 (2.11)	45 (16.10)	147 (52.50)	77 (27.50)	5 (1.79)	3.11 (ปานกลาง)
4.ความชัดเจนของป้ายแสดง วัน เวลา ในการให้บริการ	3 (1.07)	61 (21.80)	153 (54.64)	58 (20.70)	5 (1.79)	3.00 (ปานกลาง)
5.การจัดกิจกรรมในชุมชน ร่วมกับ หน่วยงานอื่น	5 (1.79)	60 (21.40)	141 (50.40)	65 (23.21)	9 (3.20)	3.05 (ปานกลาง)
รวม						3.09 (ปานกลาง)

จากตาราง 12 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ทา
ที่มีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
(3.09)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ โรงพยาบาล
มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร กิจกรรม และ การบริการให้ผู้ป่วยทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26
รองลงมาคือ การให้ความรู้ด้านสุขภาพ ในแบบเอกสาร แผ่นพับ และ โปสเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11
และการจัดกิจกรรมในชุมชนร่วมกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อย ที่สุด(1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ ผู้ป่วย และญาติ	3 (1.07)	5 (1.79)	186 (66.43)	79 (28.21)	7 (2.50)	3.29 (ปานกลาง)
2.แพทย์เอาใจใส่ ในการตรวจ รักษาโรคอย่างละเอียด	2 (0.71)	42 (15.00)	178 (63.60)	47 (16.79)	11 (3.90)	3.08 (ปานกลาง)
3.แพทย์ มีความสุภาพ เป็นมิตร พูดจาไพเราะ	1 (0.39)	53 (19.00)	130 (46.40)	83 (29.61)	13 (4.60)	3.19 (ปานกลาง)
4.แพทย์ให้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน ในการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วย	3 (1.07)	54 (19.28)	155 (55.35)	56 (20.0)	12 (4.30)	3.07 (ปานกลาง)
5.จำนวนแพทย์เพียงพอในการให้ บริการ ไม่ต้องรอนาน	12 (4.30)	74 (26.43)	130 (46.44)	58 (20.72)	6 (2.11)	2.90 (ปานกลาง)
6.แพทย์สามารถตรวจรักษาและ แก้ไขอาการป่วยได้	5 (1.79)	51 (18.21)	150 (53.57)	69 (24.64)	5 (1.79)	3.06 (ปานกลาง)
7.เภสัชกร มีความสุภาพ เป็นมิตร พูดจาไพเราะ	0 (0.00)	62 (22.10)	126 (45.00)	75 (26.80)	17 (6.10)	3.17 (ปานกลาง)
8.เภสัชกร ให้ข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับ เรื่องยาที่ท่านได้รับมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	2 (0.71)	38 (13.6)	150 (53.57)	72 (25.71)	18 (6.41)	3.24 (ปานกลาง)
9.พยาบาล มีความสุภาพ เป็นมิตร พูดจาไพเราะ	1 (0.39)	83 (29.61)	118 (42.14)	62 (22.14)	16 (5.72)	3.03 (ปานกลาง)
10.พยาบาล เอาใจใส่ในการซักถาม อาการและตรวจเบื้องต้น	3 (1.07)	65 (23.21)	137 (48.90)	64 (22.90)	11 (3.92)	3.05 (ปานกลาง)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
11.จำนวนพยาบาลเพียงพอในการ ให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	4 (1.41)	78 (27.86)	141 (50.37)	50 (17.86)	7 (2.50)	2.92 (ปานกลาง)
12.เจ้าหน้าที่การเงินมีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ	3 (1.07)	77 (27.50)	132 (47.13)	59 (21.10)	9 (3.20)	2.98 (ปานกลาง)
13.เจ้าหน้าที่หอเจาะเลือดมีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ	3 (1.07)	67 (23.93)	138 (49.30)	61 (21.80)	11 (3.90)	3.04 (ปานกลาง)
14.เจ้าหน้าที่ห้องเอกซเรย์มีความ สุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ	13 (4.60)	99 (35.40)	116 (41.40)	42 (15.00)	10 (3.60)	2.76 (ปานกลาง)
รวม						2.85 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 13 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
แม่ทา ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.85)

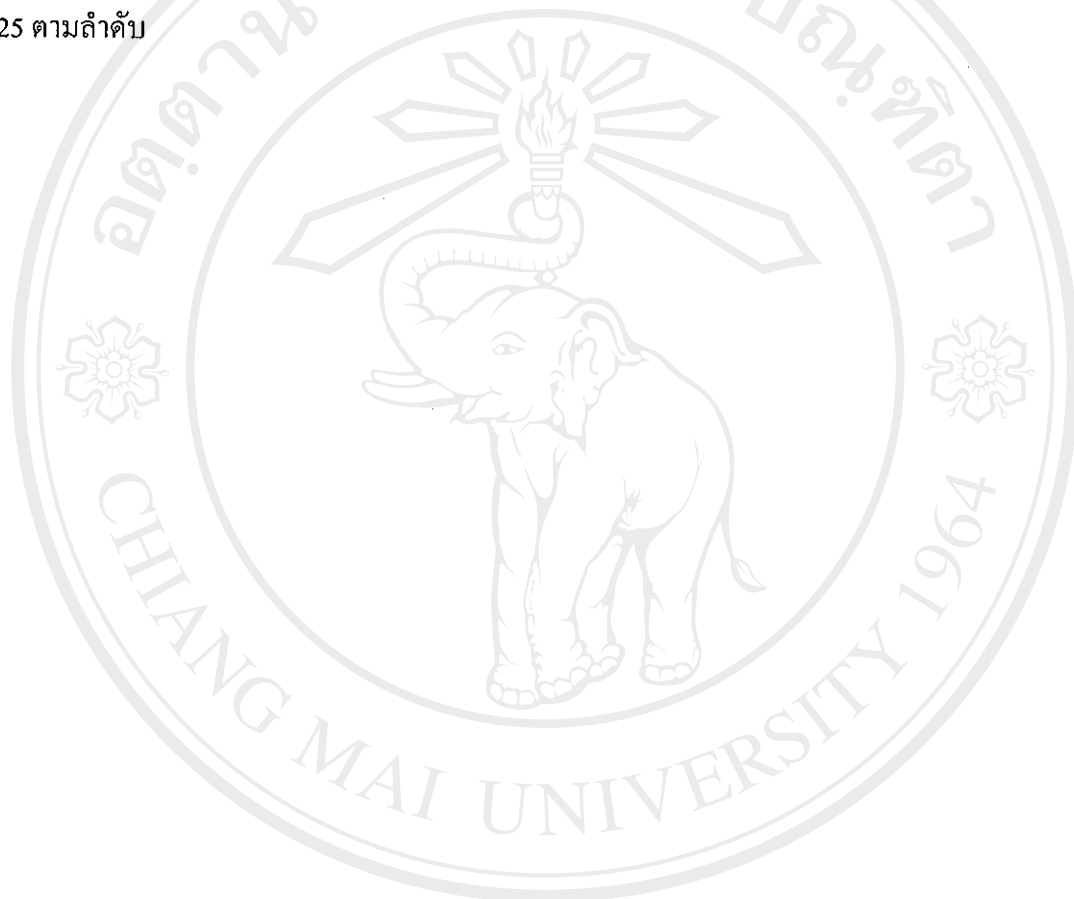
ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของ
โรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 รองลงมา
คือ เกสซักร ให้ข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับ เรื่องยาที่ได้รับมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24
และแพทย์ มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.โรงพยาบาลเริ่มให้บริการตรง เวลา	2 (0.71)	13 (4.61)	162 (57.90)	91 (32.50)	12 (4.28)	3.35 (ปานกลาง)
2.การติดต่อทำบัตร มีความสะดวก	0 (0.00)	77 (27.50)	141 (50.40)	48 (17.10)	14 (5.00)	3.00 (ปานกลาง)
3.การติดต่อพยาบาลหน้าห้อง ตรวจมีความสะดวก	1 (0.39)	32 (11.43)	150 (53.57)	84 (30.00)	13 (4.61)	3.27 (ปานกลาง)
4.การเข้ารับการตรวจรักษากับ แพทย์มีความสะดวก	1 (0.39)	71 (25.35)	138 (49.24)	57 (20.41)	13 (4.61)	3.04 (ปานกลาง)
5.การเจาะเลือดมีความสะดวก	1 (0.39)	41 (14.64)	134 (47.85)	95 (33.92)	9 (3.20)	3.25 (ปานกลาง)
6.การทำการถ่ายเอกซเรย์มีความ สะดวก	1 (0.39)	77 (27.50)	134 (47.86)	55 (19.64)	13 (4.61)	3.01 (ปานกลาง)
7.การรับยามีความสะดวก	2 (0.71)	43 (15.36)	129 (46.08)	94 (33.57)	12 (4.28)	3.25 (ปานกลาง)
8.การนัดหมายตามระยะเวลา เพื่อ ตรวจซ้ำ ก่อให้เกิดความสะดวก	2 (0.71)	79 (28.21)	120 (42.85)	64 (22.85)	15 (5.38)	3.04 (ปานกลาง)
9.การให้บริการมีความรวดเร็ว (ตั้งแต่ทำบัตร รับการตรวจทำ การตรวจพิเศษ รับยา จน แล้ว เสร็จ)	7 (2.50)	60 (21.45)	152 (54.30)	55 (19.64)	6 (2.11)	2.98 (ปานกลาง)
10.ขั้นตอนในการรักษาพยาบาลมี ความเสมอภาคเป็นไปตาม ลำดับ	7 (2.50)	88 (31.43)	128 (45.74)	44 (15.72)	13 (4.61)	2.89 (ปานกลาง)
รวม						3.11 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 14 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ทา ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.11)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ โรงพยาบาลเริ่มให้บริการตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมาคือ การติดต่อพยาบาลหน้าห้องตรวจมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 การเจาะเลือดมีความสะดวก และ การรับขามีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านกายภาพ

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อย ที่สุด(1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.บริเวณโรงพยาบาลมีความ สะอาด เรียบร้อย	0 (0.00)	2 (0.71)	168 (60.01)	98 (35.00)	12 (4.28)	3.43 (ปานกลาง)
2. โรงพยาบาลมีระบบระบาย อากาศที่ดี ไม่มีอึดอัด และไม่มี กลิ่นเหม็นรบกวน	1 (0.39)	72 (25.71)	147 (52.50)	48 (17.12)	12 (4.28)	2.99 (ปานกลาง)
3.การตกแต่งบริเวณ สนามและ สวนภายใน โรงพยาบาลสวยงาม	3 (1.07)	42 (15.00)	140 (50.00)	84 (30.00)	11 (3.93)	3.21 (ปานกลาง)
4.การตกแต่งบริเวณ ภายนอก โรงพยาบาลสวยงาม	0 (0.00)	70 (25.00)	144 (51.39)	53 (19.00)	13 (4.61)	3.03 (ปานกลาง)
5.ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ	4 (1.41)	68 (24.24)	133 (47.50)	66 (23.60)	9 (3.20)	3.03 (ปานกลาง)
6.การแต่งกายของบุคลากร มีความ เหมาะสม ตามหน้าที่	2 (0.71)	73 (26.03)	134 (47.85)	57 (20.41)	14 (5.00)	3.03 (ปานกลาง)
รวม						3.12 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 15 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ทา
ที่มีต่อปัจจัยด้านกายภาพ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.12)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่บริเวณ
โรงพยาบาล มีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ การตกแต่งบริเวณ สนาม
และ สวนภายใน โรงพยาบาลสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และ การตกแต่งบริเวณภายนอก
โรงพยาบาลสวยงาม ห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ และการแต่งกายของบุคลากรมีความเหมาะสม
ตามหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอกต่อส่วนประสมทางการตลาด 7 ประการ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.18	2	ปานกลาง
ด้านราคา	3.20	1	ปานกลาง
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	3.15	3	ปานกลาง
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.09	6	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	2.85	7	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.11	5	ปานกลาง
ด้านกายภาพ	3.12	4	ปานกลาง
รวม	3.10	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ โรงพยาบาลแม่ทา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ โรงพยาบาลแม่ทา ทุกปัจจัยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านราคามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ ส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และกายภาพ (n = 40)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี	1 (2.50)	1 (2.50)	30 (75.00)	7 (17.50)	1 (2.50)	3.15 (ปานกลาง)
2.ยามีจำนวนเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย	0 (0.00)	5 (12.50)	21 (52.50)	14 (35.00)	0 (0.00)	3.23 (ปานกลาง)
3.ยามีประสิทธิภาพเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย	0 (0.00)	1 (2.50)	23 (57.50)	16 (40.00)	0 (0.00)	3.38 (ปานกลาง)
4.อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย เพียงพอในการให้บริการ	0 (0.00)	3 (7.50)	22 (55.00)	15 (37.50)	0 (0.00)	3.30 (ปานกลาง)
5.ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย	1 (2.50)	1 (2.50)	17 (42.50)	20 (50.00)	1 (2.50)	3.48 (ปานกลาง)
6.การติดตามผลการรักษาหลังเข้ารับการรักษา	2 (5.00)	3 (7.50)	23 (57.50)	12 (30.00)	0 (0.00)	3.13 (ปานกลาง)
7.โรงพยาบาลมีร้านจำหน่ายอาหารและสิ่งของจำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติ	1 (2.50)	3 (7.50)	23 (57.50)	12 (30.00)	1 (2.50)	3.22 (ปานกลาง)
8.การให้ความรู้เรื่องสุขภาพ	2 (5.00)	2 (5.00)	21 (52.50)	13 (32.50)	2 (5.00)	3.27 (ปานกลาง)
9.บริการอาหารของโรงพยาบาลมีความสะอาดและรสชาติดี	0 (0.00)	4 (10.00)	24 (60.00)	12 (30.00)	0 (0.00)	3.20 (ปานกลาง)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
10.เตียงผู้ป่วยมีความสะอาด พร้อม บริการ	0 (0.00)	10 (25.00)	27 (67.50)	3 (7.50)	0 (0.00)	2.83 (ปานกลาง)
11.โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกไว้บริการ เช่น สนุ่ ทิชชู	20 (50.00)	4 (10.00)	13 (32.50)	3 (7.50)	0 (0.00)	1.98 (น้อย)
รวม						3.10 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 17 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่ทาที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.10)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมาคือ ยามีประสิทธิภาพเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัยเพียงพอ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ค่าบริการในการรักษา 30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน	1 (2.50)	1 (2.50)	16 (40.00)	20 (50.00)	2 (5.00)	3.53 (มาก)
2.ความคุ้มค่าของการรักษา พยาบาลในโครงการ 30 บาท เช่น การให้บริการมีความ เหมาะสมกับราคา	1 (2.50)	6 (15.00)	23 (57.50)	8 (20.00)	2 (5.00)	3.10 (ปานกลาง)
3. ความคุ้มค่าในการรักษาพยาบาล ด้านเวลา เช่น ประหยัดเวลา เพราะ โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน	4 (10.00)	5 (12.50)	24 (60.00)	6 (15.00)	1 (2.50)	2.88 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบประกันในโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่ทา
ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.17)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ค่าบริการในการ
รักษา 30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความคุ้มค่าของ
การรักษาพยาบาลในโครงการ 30 บาท เช่น การให้บริการมีความเหมาะสมกับราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.10 และรองลงมาคือ ความคุ้มค่าในการรักษาพยาบาลด้านเวลา เช่น ประหยัดเวลาเพราะ
โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับการ รักษา	0 (0.00)	1 (2.50)	17 (42.50)	21 (52.50)	1 (2.50)	3.55 (มาก)
2. โรงพยาบาล จัดห้องบัตร ห้อง ตรวจโรค ห้องเจาะเลือดตรวจ ปัสสาวะ ห้องเอกซเรย์ ห้องจ่าย ยา ใกล้กันและสะดวกในการรับ บริการ	0 (0.00)	2 (5.00)	25 (62.50)	12 (30.00)	1 (2.50)	3.30 (ปานกลาง)
3.พื้นที่รอตรวจกว้างขวางเพียงพอ ให้บริการ	0 (0.00)	2 (5.00)	19 (47.50)	19 (47.50)	0 (0.00)	3.43 (ปานกลาง)
4.เก้าอี้นั่งรอตรวจมีจำนวนเพียงพอ ให้บริการ	0 (0.00)	3 (7.50)	26 (65.00)	11 (27.50)	0 (0.00)	3.20 (ปานกลาง)
5.ห้องตรวจมีจำนวนเพียงพอ	1 (2.50)	4 (10.00)	21 (52.50)	14 (35.00)	0 (0.00)	3.20 (ปานกลาง)
6.บริเวณหอผู้ป่วยนอกมีจำนวน ห้องน้ำเพียงพอให้บริการ	0 (0.00)	6 (15.00)	24 (60.00)	10 (25.00)	0 (0.00)	3.10 (ปานกลาง)
7.ช่องจ่ายยามีจำนวนเพียงพอใน การให้บริการ	0 (0.00)	3 (7.50)	21 (57.50)	16 (35.00)	0 (0.00)	3.33 (ปานกลาง)
8.ห้องการเงินมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ	0 (0.00)	3 (7.50)	23 (57.50)	14 (35.00)	0 (0.00)	3.28 (ปานกลาง)
9.หอผู้ป่วยในมีความกว้างขวาง	0 (0.00)	2 (5.00)	17 (42.50)	21 (52.50)	0 (0.00)	3.48 (ปานกลาง)
10.หอผู้ป่วยในมีจำนวนเตียง เพียงพอให้บริการ	0 (0.00)	3 (7.50)	35 (87.50)	2 (5.00)	0 (0.00)	2.98 (ปานกลาง)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านสถานที่ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
11. หอผู้ป่วยในมีจำนวนห้องน้ำ เพียงพอให้บริการ	2 (5.00)	11 (27.50)	23 (57.50)	4 (10.00)	0 (0.00)	2.73 (ปานกลาง)
12. โรงพยาบาล มีห้องแยกสำหรับ ผู้ป่วยติดเชื้อออกจากผู้ป่วยทั่วไป	17 (42.50)	8 (20.00)	10 (25.00)	5 (12.50)	0 (0.00)	2.08 (น้อย)
รวม						2.80 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 19 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันใน โครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่ทา
ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง(2.80)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของ
โรงพยาบาลสะดวกในการเดินทางมารับการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ หอผู้ป่วยใน
มีความกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมาคือ และพื้นที่รอตตรวจกว้างขวางเพียงพอให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และช่องจ่ายยามีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33
ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.โรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร กิจกรรม และ การ บริการ ให้ผู้ป่วยทราบ	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (57.50)	17 (42.50)	0 (0.00)	3.43 (ปานกลาง)
2.การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของ การรับบริการของแต่ละหน่วย งาน	0 (0.00)	2 (5.00)	31 (77.50)	7 (17.50)	0 (0.00)	3.13 (ปานกลาง)
3.การให้ความรู้ด้านสุขภาพ ใน แบบ เอกสาร แผ่นพับ และ โปสเตอร์	1 (2.50)	4 (10.00)	18 (45.00)	17 (42.50)	0 (0.00)	3.28 (ปานกลาง)
4.ความชัดเจนของป้ายแสดงวัน เวลา ในการให้บริการ	0 (0.00)	4 (10.00)	24 (60.00)	12 (30.00)	0 (0.00)	3.20 (ปานกลาง)
5.การจัดกิจกรรมในชุมชน ร่วมกับ หน่วยงานอื่น	0 (0.00)	6 (15.00)	17 (42.50)	17 (42.50)	0 (0.00)	3.28 (ปานกลาง)
รวม						3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 20 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่ทา
ที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.26)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ โรงพยาบาล
มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร กิจกรรม และ การบริการให้ผู้ป่วยทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
รองลงมาคือ การให้ความรู้ด้านสุขภาพ ในแบบ เอกสาร แผ่นพับโปสเตอร์ และการจัดกิจกรรม
ในชุมชน ร่วมกับหน่วยงานอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และ ความชัดเจนของป้าย แสดงวัน เวลา
ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อย ที่สุด(1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ ผู้ป่วย และญาติ	1 (2.50)	2 (5.00)	17 (42.50)	20 (50.00)	0 (0.00)	3.40 (ปานกลาง)
2.แพทย์เอาใจใส่ ในการตรวจ รักษาโรคอย่างละเอียด	1 (2.50)	2 (5.00)	26 (65.00)	11 (27.50)	0 (0.00)	3.18 (ปานกลาง)
3.แพทย์ มีความสุภาพ เป็นมิตร พูดจาไพเราะ	0 (0.00)	1 (2.50)	15 (37.50)	24 (60.00)	0 (0.00)	3.58 (มาก)
4.แพทย์ให้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน ในการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วย	1 (2.50)	5 (12.50)	19 (47.50)	15 (37.50)	0 (0.00)	3.20 (ปานกลาง)
5.จำนวนแพทย์เพียงพอในการให้ บริการ ไม่ต้องรอนาน	2 (5.00)	7 (17.50)	15 (37.50)	16 (40.00)	0 (0.00)	3.13 (ปานกลาง)
6.แพทย์สามารถตรวจรักษาและ แก้ไขอาการป่วยได้	1 (2.50)	2 (5.00)	18 (45.00)	19 (47.50)	0 (0.00)	3.38 (ปานกลาง)
7.เภสัชกร มีความสุภาพ เป็นมิตร พูดจาไพเราะ	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (40.00)	24 (60.00)	0 (0.00)	3.60 (มาก)
8.เภสัชกร ให้ข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับ เรื่องยาที่ท่าน ได้รับมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	0 (0.00)	2 (5.00)	11 (27.50)	27 (67.50)	0 (0.00)	3.63 (มาก)
9.พยาบาล มีความสุภาพ เป็นมิตร พูดจาไพเราะ	1 (2.50)	1 (2.50)	20 (50.00)	18 (45.00)	0 (0.00)	3.38 (ปานกลาง)
10.พยาบาล เอาใจใส่ในการซักถาม อาการและตรวจเบื้องต้น	1 (2.50)	3 (7.50)	13 (32.50)	23 (57.50)	0 (0.00)	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
11.จำนวนพยาบาลเพียงพอในการ ให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	1 (2.5)	5 (12.5)	16 (40.0)	18 (45.0)	0 (0.00)	3.28 (ปานกลาง)
12.เจ้าหน้าที่การเงิน มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ	2 (5.0)	4 (10.0)	15 (37.5)	19 (47.5)	0 (0.00)	3.28 (ปานกลาง)
13.เจ้าหน้าที่ ห้องเจาะเลือด ตรวจ ปัสสาวะ มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ	1 (2.5)	4 (10)	23 (57.5)	12 (30.0)	0 (0.00)	3.15 (ปานกลาง)
14.เจ้าหน้าที่ ห้อง เอกซเรย์มีความ สุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ	3 (7.5)	4 (10.0)	23 (57.5)	10 (25.0)	0 (0.00)	3.00 (ปานกลาง)
รวม						3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่ทา
ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.33)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ เกสัชกรให้ข้อมูล
ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องที่เข้ารับมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมา คือ เกสัชกร
มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และแพทย์ มีความสุภาพเป็นมิตร พุดจา
ไพเราะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

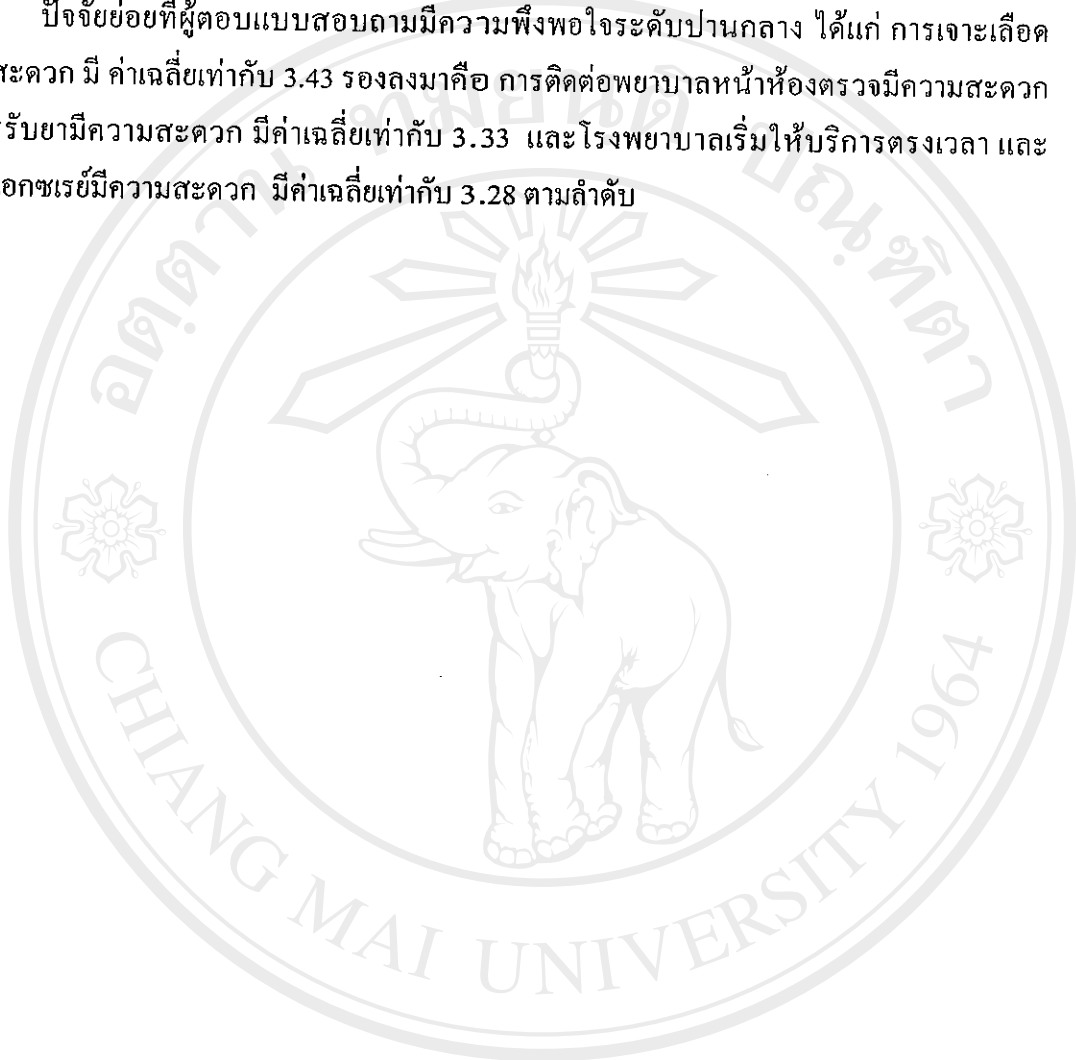
ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พยาบาล เอาใจใส่
ในการซักถามอาการและตรวจเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของ
โรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ป่วย และญาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 แพทย์
สามารถตรวจรักษาและแก้ไขอาการป่วยได้ และพยาบาล มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อย ที่สุด(1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด(5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.โรงพยาบาลเริ่มให้บริการตรง เวลา	1 (2.50)	7 (17.50)	12 (30.00)	20 (50.00)	0 (0.00)	3.28 (ปานกลาง)
2.การติดต่อทำบัตร มีความสะดวก	0 (0.00)	7 (17.50)	21 (52.50)	12 (30.00)	0 (0.00)	3.13 (ปานกลาง)
3.การติดต่อพยาบาลหน้าห้อง ตรวจมีความสะดวก	0 (0.00)	8 (20.00)	11 (27.50)	21 (52.50)	0 (0.00)	3.33 (ปานกลาง)
4.การเข้ารับการตรวจรักษากับ แพทย์มีความสะดวก	1 (2.50)	5 (12.50)	25 (62.50)	9 (22.50)	0 (0.00)	3.05 (ปานกลาง)
5.การเจาะเลือดมีความสะดวก	0 (0.00)	2 (5.00)	19 (47.50)	19 (47.50)	0 (0.00)	3.43 (ปานกลาง)
6.การทำการถ่ายเอกซเรย์มีความ สะดวก	0 (0.00)	6 (15.00)	17 (42.50)	17 (42.50)	0 (0.00)	3.28 (ปานกลาง)
7.การรับขามีความสะดวก	0 (0.00)	4 (10.00)	19 (47.50)	17 (42.50)	0 (0.00)	3.33 (ปานกลาง)
8.การนัดหมายตามระยะเวลา เพื่อ ตรวจซ้ำ ก่อให้เกิดความสะดวก	0 (0.00)	8 (20.00)	21 (52.50)	11 (27.50)	0 (0.00)	3.08 (ปานกลาง)
9.การให้บริการมีความรวดเร็ว (ตั้งแต่ทำบัตร รับการตรวจทำ การตรวจพิเศษ รับยา จน แล้ว เสร็จ)	1 (2.50)	6 (15.00)	23 (57.50)	10 (25.00)	0 (0.00)	3.05 (ปานกลาง)
10.ขั้นตอนในการรักษาพยาบาลมี ความเสมอภาคเป็นไปตาม ลำดับ	0 (0.00)	5 (12.50)	27 (67.50)	8 (20.00)	0 (0.00)	3.08 (ปานกลาง)
รวม						3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่ใช้บริการงานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่ทา ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.20)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเจาะเลือด มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ การติดต่อพยาบาลหน้าห้องตรวจมีความสะดวก และการรับยามีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และโรงพยาบาลเริ่มให้บริการตรงเวลา และการถ่ายเอกซเรย์มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านกายภาพ

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. บริเวณโรงพยาบาลมีความ สะอาด เรียบร้อย	0 (0.00)	1 (2.50)	15 (37.50)	24 (60.00)	0 (0.00)	3.58 (มาก)
2. โรงพยาบาลมีระบบระบาย อากาศที่ดี ไม่อึดอัด และไม่มี กลิ่นเหม็นรบกวน	0 (0.00)	3 (7.50)	21 (52.50)	16 (40.00)	0 (0.00)	3.33 (ปานกลาง)
3. การตกแต่งบริเวณ สนามและ สวนภายในโรงพยาบาลสวยงาม	0 (0.00)	6 (15.00)	11 (27.50)	22 (55.00)	1 (2.50)	3.45 (ปานกลาง)
4. การตกแต่งบริเวณ ภายนอก โรงพยาบาลสวยงาม	0 (0.00)	4 (10.00)	19 (47.50)	15 (37.50)	2 (5.00)	3.38 (ปานกลาง)
5. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ	1 (2.50)	5 (12.50)	18 (45.00)	15 (37.50)	1 (2.50)	3.25 (ปานกลาง)
6. การแต่งกายของบุคลากร มีความ เหมาะสม ตามหน้าที่	2 (5.00)	4 (10.00)	17 (42.50)	16 (40.00)	1 (2.50)	3.25 (ปานกลาง)
รวม						3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 23 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา ที่เข้ารับบริการงานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาล
แม่ทา ที่มีต่อปัจจัยด้านกายภาพ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3.37)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ บริเวณโรงพยาบาล
มีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งบริเวณ สนามและสวนภายในโรงพยาบาลสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ การตกแต่งบริเวณ ภายนอกโรงพยาบาลสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และโรงพยาบาลมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่อึดอัด และไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.10	6	ปานกลาง
ด้านราคา	3.17	5	ปานกลาง
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	2.80	7	ปานกลาง
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.23	3	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.30	2	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.20	4	ปานกลาง
ด้านกายภาพ	3.37	1	ปานกลาง
รวม	3.16	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ โรงพยาบาลแม่ทา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ โรงพยาบาลแม่ทา ทุกปัจจัยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ด้านราคามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ด้านช่องทางจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

ตารางที่ 25 แสดง ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการ ผู้ป่วยนอกและงานบริการผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ

ส่วนประสมทาง การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	แผนกผู้ป่วยนอก		แผนกผู้ป่วยใน	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.18	2	3.10	6
ด้านราคา	3.20	1	3.17	5
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	3.15	3	2.80	7
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.09	6	3.23	3
ด้านบุคลากร	2.85	7	3.30	2
ด้านกระบวนการ	3.11	5	3.20	4
ด้านกายภาพ	3.12	4	3.37	1
รวม	3.10	-	3.16	-

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอกและงานบริการผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ โรงพยาบาลแม่ทา โดยรวมในระดับ ปานกลางเท่ากัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยทั้ง 7 ด้าน พบว่ามีลำดับแตกต่างกันดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ โรงพยาบาลแม่ทา เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านราคามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

ผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ โรงพยาบาลแม่ทา เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ด้านราคามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ด้านช่องทางจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

ส่วนที่ 6 ปัญหาที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก ที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

ปัญหา	ลำดับความสำคัญของปัญหา		
	อันดับ1	อันดับ2	อันดับ3
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. หลังจากการรักษาแล้วไม่หาย ต้องมาซ้ำ	18 (6.40)	16 (5.70)	70 (25.00)
2. ยาที่ให้มียาจำนวนน้อย	2 (0.70)	10 (3.60)	2 (0.70)
3. เก้าอี้ที่นั่งขณะรอตรวจไม่เพียงพอควรเพิ่ม	6 (2.10)	9 (3.20)	21 (7.50)
4. สถานที่รอตรวจร้อน ควรเพิ่มพัดลม	5 (1.80)	31 (11.10)	14 (5.00)
5. ห้องน้ำเหม็น ควรแก้ไข	5 (1.80)	19 (6.80)	12 (4.30)
6. ห้องพักรักษาผู้ป่วยในไม่สะอาดพอ ควรแก้ไข	6 (2.10)	10 (3.60)	9 (3.20)
7. การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการรับบริการไม่เพียงพอ ควรแก้ไข	25 (8.90)	37 (13.20)	12 (4.30)
8. จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่ม	174 (62.10)	36 (12.90)	8 (2.90)
9. เจ้าหน้าที่หน้างาน ควรแก้ไข	25 (8.90)	91 (32.50)	42 (15.00)
10. การให้บริการช้ามาก ควรแก้ไข	14 (5.00)	21 (7.50)	90 (32.10)
รวม	280 (100.00)	280 (100.00)	280 (100.00)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขในบริการผู้ป่วยนอก เรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหามีดังนี้ อันดับแรกคือ จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 62.10 อันดับสองคือ เจ้าหน้าที่ที่หน้างาน ควรแก้ไขคิดเป็นร้อยละ 32.50 และอันดับสามคือ การให้บริการช้ามาก ควรแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 32.10 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

ปัญหา	ลำดับความสำคัญของปัญหา		
	อันดับ1	อันดับ2	อันดับ3
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. หลังจากมารักษาแล้วไม่หาย ต้องมาซ้ำ	3 (7.50)	5 (12.50)	10 (25.00)
2. ยาที่ให้มิจำนวนน้อย	0 (0.00)	3 (7.50)	0 (0.00)
3. เก้าอี้ที่นั่งขณะรอตรวจไม่เพียงพอควรเพิ่ม	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (10.00)
4. สถานที่รอตรวจร้อน ควรเพิ่มพัดลม	1 (2.50)	2 (5.00)	5 (12.50)
5. ห้องน้ำเหม็น ควรแก้ไข	2 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
6. ห้องพักผู้ป่วยในไม่สะอาดพอ ควรแก้ไข	3 (7.50)	3 (7.50)	4 (10.00)
7. การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการรับบริการไม่เพียงพอ ควรแก้ไข	0 (0.00)	11 (27.50)	1 (2.50)
8. จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่ม	24 (60.00)	5 (12.50)	5 (12.50)
9. เจ้าหน้าที่หน้าจอ ควรแก้ไข	0 (0.00)	10 (25.00)	2 (5.00)
10. การให้บริการช้ามาก ควรแก้ไข	7 (17.50)	1 (2.50)	9 (22.50)
รวม	40 (100.00)	40 (100.00)	40 (100.00)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขในบริการผู้ป่วยใน เรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหามีดังนี้ อันดับแรกคือ จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอควรเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 60.00 อันดับสองคือ การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการรับบริการไม่เพียงพอควรแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 27.50 และอันดับสามคือ หลังจากการรักษาแล้วไม่หายต้องมาซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved