

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค การรู้จักหรือทราบข้อมูล เกี่ยวกับคลินิกทางเดินอาหารของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม การเคยเข้ารับการรักษาจากคลินิก หรือโรงพยาบาลอื่น เหตุผลที่ใช้บริการรักษาโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม การชำระเงินและสิทธิที่ใช้ในการรักษา การตรวจรักษา (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 13-20)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 21-48)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 49-55)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	138	37.7
หญิง	228	62.3
รวม	366	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.3 เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	0	0.0
15-20 ปี	28	7.7
21-30 ปี	120	32.8
31-40 ปี	117	32.0
มากกว่า 40 ปี	101	27.6
รวม	366	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ 31-40 ปี ร้อยละ 32.0 มากกว่า 40 ปี ร้อยละ 27.6 และ 15-20 ปี ร้อยละ 7.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	130	35.5
สมรส	206	56.3
หม้าย	19	5.2
หย่าร้าง	11	3.0
รวม	366	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ เป็นโสด ร้อยละ 35.0 หม้าย ร้อยละ 5.2 และหย่าร้าง ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	9	2.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	17	4.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	43	11.7
อนุปริญญา/ปวส.	48	13.1
ปริญญาตรี	230	62.8
ปริญญาโทขึ้นไป	19	5.2
รวม	366	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 13.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 11.7 ปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 5.2 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 4.6 และประถมศึกษา ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	17	4.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.8
นักเรียน/นักศึกษา	39	10.7
พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	122	33.3
แม่บ้าน	39	10.7
ธุรกิจส่วนตัว	119	32.5
อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร	16	4.4
รวม	366	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 32.5 นักเรียน/นักศึกษา และแม่บ้าน เท่ากัน ร้อยละ 10.7 ข้าราชการ ร้อยละ 4.6 อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร ร้อยละ 4.4 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	95	26.0
10,000-20,000 บาท	116	31.7
20,001-30,000 บาท	76	20.8
30,001-40,000 บาท	35	9.6
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	44	12.0
รวม	366	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 31.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 26.0 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 20.8 มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 12.0 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 9.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดเชียงใหม่	287	78.4
จังหวัดอื่นๆ	79	21.6
รวม	366	100.0

หมายเหตุ: จังหวัดอื่นๆ ได้แก่ นครราชสีมา (4 คน) เชียงราย (10 คน) ลำปาง (15 คน) กรุงเทพฯ (6 คน) ลำพูน (14 คน) น่าน (5 คน) พิษณุโลก (2 คน) แม่ฮ่องสอน (5 คน) - ตราด (1 คน) ตาก (1 คน) แพร่ (7 คน) พะเยา (5 คน) พิจิตร (1 คน)- สมุทรปราการ (1 คน)- อุตรดิตถ์ (1 คน) ศรีสะเกษ (1 คน)

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 78.4 จังหวัดอื่น ร้อยละ 21.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

การรู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	จำนวน	ร้อยละ
แพทย์/พยาบาลแนะนำ	175	47.8
ญาติที่น้อง/เพื่อน	215	58.7
เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	147	40.2
วารสารของโรงพยาบาล	49	13.4
ป้ายโฆษณาแผ่นพับ/โบรชัวร์/แผ่นปลิวของโรงพยาบาล	26	7.1
โทรทัศน์/เคเบิลทีวี	2	0.5
วิทยุ	8	2.2
อินเทอร์เน็ต	42	11.5
จากผู้ที่เคยรับบริการที่คลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลแนะนำมา	50	13.7
อื่นๆ	17	4.6

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รู้จักเอง (11 คน) ครอบครัว (6 คน)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การรู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม คือ ญาติที่น้อง/เพื่อน ร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ แพทย์/พยาบาลแนะนำ ร้อยละ 47.8 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ร้อยละ 40.2 วารสารของโรงพยาบาล ร้อยละ 13.4 จากผู้ที่เคยรับบริการที่คลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลแนะนำมา ร้อยละ 13.7 อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 11.5 ป้ายโฆษณาแผ่นพับ/โบรชัวร์/แผ่นปลิวของโรงพยาบาล ร้อยละ 7.1 อื่นๆ ได้แก่ รู้จักเอง และครอบครัว ร้อยละ 4.6 วิทยุ ร้อยละ 2.2 และ โทรทัศน์/เคเบิลทีวี ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามก่อนที่จะเข้ารับการรักษาที่คลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เคยเข้ารับบริการรักษาจากคลินิกหรือ ร.พ. อื่นมาแล้ว

ก่อนที่จะเข้ารับการรักษาที่คลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เคยเข้ารับบริการรักษาจากคลินิกหรือ ร.พ. อื่นมาแล้ว	จำนวน	ร้อยละ
เคย	113	30.9
ไม่เคย	253	69.1
รวม	366	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ก่อนที่จะเข้ารับรักษาที่คลินิกทางเดินอาหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ไม่เคยเข้ารับบริการรักษาจากคลินิกหรือ ร.พ. อื่น ร้อยละ 69.1 และเคย เข้ารับบริการรักษาจากคลินิกหรือ ร.พ. อื่น ร้อยละ 30.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ
รักษาพยาบาลโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

เหตุผลที่ใช้บริการรักษาพยาบาลโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	143	39.1
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	208	56.8
มีแพทย์เฉพาะทาง	280	76.5
รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว	17	4.6
โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO	86	23.5
คุณภาพการรักษาคดี	208	56.8
มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล	21	5.7
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	137	37.4
มีบริการครบวงจร	54	14.8
ญาติ/เพื่อนแนะนำมา	75	20.5
ทราบจากโฆษณา	7	1.9
ค่ารักษาไม่แพง	3	0.8
เป็นผู้ถือหุ้นของโรงพยาบาล	0	0.0
มีบริการขยาย	0	0.0
มีบัตรสมาชิกโรงพยาบาล	10	2.7
แพทย์มีชื่อเสียง	75	20.5
เบิกประกันชีวิตได้	32	8.7
อื่นๆ	8	2.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนจาก 366 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ประกันสังคม (2 คน) สวัสดิการพนักงาน (1 คน) รพ. ลานนาแนะนำมา (1 คน) เป็น
พนักงานโรงพยาบาล (1 คน) มั่นใจในการรักษา (1 คน) บริการรวดเร็ว เป็นศักดิ์เป็นส่วน (1 คน)
สิทธิสวัสดิการรักษายาบาล (1 คน)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่ใช้บริการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม คือ มีแพทย์เฉพาะทาง ร้อยละ 76.5 รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีชื่อเสียง และคุณภาพการรักษาดี เท่ากันร้อยละ 56.8 อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ร้อยละ 39.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ร้อยละ 37.4 โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO ร้อยละ 23.5 ญาติ/เพื่อนแนะนำ และแพทย์มีชื่อเสียง เท่ากัน ร้อยละ 20.5 มีบริการครบวงจร ร้อยละ 14.8 เบิกประกันชีวิตได้ ร้อยละ 8.7 รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว ร้อยละ 4.6 มีญาติที่นื่องทำงานในโรงพยาบาล ร้อยละ 5.7 มีบัตรสมาชิกโรงพยาบาล ร้อยละ 2.7 ทราบจากโฆษณา ร้อยละ 1.9 อื่นๆ ร้อยละ 2.2 และค่ารักษาไม่แพง ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระเงินและสิทธิที่ใช้ในการรักษา

การชำระเงินและสิทธิที่ใช้ในการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินเอง	259	70.8
เบิกได้ (ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ)	17	4.6
บัตรสุขภาพ 30 บาท	0	0.0
ประกันสังคม	28	7.7
ประกันชีวิต	55	15.0
สิทธิอื่นๆ	7	1.9
รวม	366	100.0

หมายเหตุ: สิทธิอื่นๆ คือ พนักงานสวัสดิการ (6 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การชำระเงินและสิทธิที่ใช้ในการรักษา คือ ชำระเงินเอง ร้อยละ 70.8 รองลงมาคือ ประกันชีวิต ร้อยละ 15.0 ประกันสังคม ร้อยละ 7.7 เบิกได้ (ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ) ร้อยละ 4.6 ประกันสังคม ร้อยละ 7.7 สิทธิอื่นๆ ได้แก่ พนักงานสวัสดิการ ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตรวจ/รักษา

การตรวจ/รักษา	จำนวน	ร้อยละ
ลำไส้	160	43.7
ตับ	50	13.7
กระเพาะ	192	52.5
อายุรกรรมทั่วไป	90	24.6
อื่นๆ	4	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนจาก 366 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ตรวจมะเร็งทุก 1-2 ปี (1 คน) ระบบทางเดินอาหาร (1 คน) ถ่ายเป็นเลือด (1 คน) ไต (1 คน)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด การตรวจ/รักษา คือ กระเพาะ ร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ ลำไส้ ร้อยละ 43.7 อายุรกรรมทั่วไป ร้อยละ 24.6 ตับ ร้อยละ 13.7 และอื่นๆ ร้อยละ 1.1

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหารโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	85 (23.2)	238 (65.0)	43 (11.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	1
บริการด้านการพยาบาล	26 (7.1)	209 (57.1)	131 (35.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	9
บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	12 (3.3)	341 (93.2)	13 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	5
บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า)	25 (6.8)	341 (93.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	2
บริการออกไปรับรองแพทย์	25 (6.8)	247 (67.5)	94 (25.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	7
บริการครบวงจร	12 (3.2)	314 (85.8)	27 (7.4)	13 (3.6)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	6
การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร	26 (7.1)	340 (92.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	2
คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค)	41 (11.2)	303 (82.8)	22 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	3
ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์	26 (7.1)	242 (66.1)	85 (23.2)	13 (3.6)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	8
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	54 (14.8)	274 (74.9)	25 (6.8)	13 (3.6)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	4

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การเลือกใช้เทคโนโลยีการ รักษาและการใช้ยาที่เหมาะสม ตามความจำเป็นและความ ผิดปกติของผู้รับบริการ	27 (7.4)	312 (85.2)	27 (7.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	5
ความสามารถในการควบคุม อาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจาก การรักษา	12 (3.3)	208 (56.8)	146 (39.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	11
การดูแลภายหลังการรักษา	26 (7.1)	183 (50.0)	157 (42.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.64 (มาก)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.90 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง
4.11 รองลงมาคือ บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์
ล่วงหน้า) และ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.07) คุณภาพการ
รักษา (การตรวจรักษาโรค) (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์
(ค่าเฉลี่ย 4.01) บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล และการเลือกใช้
เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย
3.81) ความครบถ้วนของยา และ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) บริการด้านการพยาบาล
(ค่าเฉลี่ย 3.71) การดูแลภายหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความสามารถในการควบคุมอาการ
ข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าบริการตรวจ/รักษา	164 (44.8)	188 (51.4)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)	5
ค่าบริการพยาบาล	180 (49.2)	172 (47.0)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.45 (ปานกลาง)	4
ค่ายา	161 (44.0)	194 (53.0)	11 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)	5
ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	179 (48.9)	187 (51.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	3
ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์	13 (3.6)	169 (46.2)	184 (50.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	2
แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน	13 (3.6)	119 (32.5)	206 (56.3)	15 (4.1)	13 (3.6)	3.28 (ปานกลาง)	6
มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	40 (10.9)	278 (76.0)	37 (10.1)	11 (3.0)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.50 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.95) ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.45) ค่าบริการตรวจ/รักษา และค่ายา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.41) แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	50 (13.7)	288 (78.7)	28 (7.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	1
ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน	26 (7.1)	134 (36.6)	179 (48.9)	14 (3.8)	13 (3.6)	3.40 (ปานกลาง)	6
ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน	36 (9.8)	316 (86.4)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	1
ที่จอดรถสะดวก	12 (3.3)	208 (56.8)	117 (32.0)	29 (7.9)	0 (0.0)	3.55 (มาก)	5
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก	25 (6.8)	273 (74.6)	55 (15.0)	13 (3.6)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	2
ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน	25 (6.8)	257 (70.2)	69 (18.9)	15 (4.1)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	3
มีเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการคลินิกทางเดินอาหาร	12 (3.3)	215 (58.7)	111 (30.3)	28 (7.7)	0 (0.0)	3.58 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.76 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.58) ที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์	0 (0.0)	88 (24.0)	278 (76.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.24 (มาก)	4
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	0 (0.0)	62 (16.9)	304 (83.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.17 (มาก)	5
การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น)	0 (0.0)	37 (10.1)	329 (89.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.10 (มาก)	7
การตรวจรักษาโรคพิเศษ	14 (3.8)	12 (3.3)	340 (92.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.11 (มาก)	6
การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ	14 (3.8)	172 (47.0)	167 (45.6)	13 (3.6)	0 (0.0)	3.51 (มาก)	2
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น	0 (0.0)	53 (14.5)	300 (82.0)	13 (3.6)	0 (0.0)	3.11 (มาก)	6
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	0 (0.0)	218 (59.6)	148 (40.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	1
มีวารสารของโรงพยาบาล เชียงใหม่รามแจก	0 (0.0)	91 (24.9)	275 (75.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.25 (มาก)	33
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.26 (มาก)	2

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.60) การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามแจก (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โปสเตอร์ แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.17) การตรวจรักษาราคาพิเศษ และการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชนเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.11) การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)

ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	90 (24.6)	263 (71.9)	13 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	3
แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	103 (28.1)	250 (68.3)	13 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	2
ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์	103 (28.1)	103 (68.3)	13 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	2
ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย	103 (28.1)	263 (71.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	1
การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา	103 (28.1)	263 (71.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.25 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย และการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.21) แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ตอบคำถามและการต้อนรับ	60 (16.4)	306 (83.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	2
การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย	33 (9.0)	319 (87.2)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	5
ความรวดเร็วในการพยาบาล ช่วยเหลือ	47 (12.8)	236 (64.5)	83 (22.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	6
การดูแลเอาใจใส่	61 (16.7)	290 (79.2)	15 (4.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	3
ความเสมอภาคในการ ให้บริการ	47 (12.8)	319 (87.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	3
การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษา เข้าใจง่าย	47 (12.8)	319 (87.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	3
ความกระตือรือร้นในการ บริการ	60 (16.4)	279 (76.2)	27 (7.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	3
กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่	60 (16.4)	278 (76.0)	28 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	3
การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	60 (16.4)	292 (79.8)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	2
มีความรู้ความชำนาญในงาน การให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาแก่ผู้รับบริการ	60 (16.4)	292 (79.8)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	2
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี	74 (20.2)	292 (79.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	1
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	60 (16.4)	279 (76.2)	27 (7.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.10 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตอบคำถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.16) การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.90) การดูแลเอาใจใส่ ความเสมอภาคในการให้บริการ และการสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความกระตือรือร้นในการบริการ กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ และ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การใช้เทคโนโลยีในการรักษา	14 (3.8)	308 (84.2)	44 (12.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	5
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอ	28 (7.7)	283 (77.3)	55 (15.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	3
ชื่อเสียงของแพทย์	13 (3.6)	353 (96.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	1
การแต่งกายของพนักงาน	27 (7.4)	328 (89.6)	11 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	1
ที่จอดรถเพียงพอ	177 (48.4)	160 (43.7)	15 (4.1)	14 (3.8)	0 (0.0)	3.37 (ปานกลาง)	9
ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	239 (65.3)	84 (23.0)	43 (11.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	8
สถานที่มีการตกแต่งสวยงาม และทันสมัย	309 (84.4)	43 (11.7)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	7
สถานที่สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย	0 (0.0)	339 (92.6)	27 (7.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	4
ภายในโรงพยาบาลมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	0 (0.0)	337 (92.1)	29 (7.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	5
มีระบบถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี	0 (0.0)	309 (84.4)	57 (15.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	6
มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอ ตรวจอย่างเพียงพอ	13 (3.6)	324 (88.5)	29 (7.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	7
ความสะอาดของเสื้อผ้าของ ผู้ป่วย	13 (3.6)	311 (85.0)	42 (11.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	5

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	13 (3.6)	310 (84.7)	43 (11.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	5
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	13 (3.6)	311 (85.0)	42 (11.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.86 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ชื่อเสียงของแพทย์และการแต่งกายของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) การใช้เทคโนโลยีในการรักษา และ ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ความสะอาดของเสื้อผ้าของผู้ป่วย และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์วารสารต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการรับบริการ	13 (3.6)	193 (52.7)	160 (43.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	13
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	13 (3.6)	290 (79.2)	50 (13.7)	13 (3.6)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	10
การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่	27 (7.4)	301 (82.2)	25 (6.8)	13 (3.6)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	7
การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย	25 (6.8)	327 (89.3)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	4
ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย	13 (3.6)	339 (92.6)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	5
ใช้เวลาในการรอรับการตรวจ	13 (3.6)	182 (49.7)	159 (43.4)	12 (3.3)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	14
ใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	13 (3.6)	146 (39.9)	195 (53.3)	12 (3.3)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)	15
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	13 (3.6)	326 (89.1)	27 (7.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	6
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา	13 (3.6)	313 (85.5)	40 (10.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	7
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	0 (0.0)	323 (88.3)	43 (11.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)	9
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	0 (0.0)	231 (63.1)	135 (36.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	12
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	13 (3.6)	255 (69.7)	98 (26.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	11
การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า	26 (7.1)	327 (89.3)	13 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	3

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	40 (10.9)	326 (89.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	1
ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลักการ รักษา	27 (7.4)	339 (92.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	2
การประสานงานระหว่าง หน่วยงานในโรงพยาบาล	26 (7.1)	280 (76.5)	60 (16.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	8
การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง	40 (10.9)	299 (81.7)	27 (7.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	3
ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง	26 (7.1)	340 (92.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	2
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการ ใช้ยา	53 (14.5)	299 (81.7)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	1
การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย	53 (14.5)	286 (78.1)	27 (7.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.90 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.11) ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลักการรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.04) การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.03) ใช้เวลาใน

การรอรับประวัติผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ขั้นตอนในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.96) การใช้เวลาในการ
รอทำบัตรใหม่ ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.93) การประสานงานระหว่าง
หน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.91) การซักประวัติและการตรวจร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.88)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.83) เวลาที่ใช้ในการรอรับยา
(ค่าเฉลี่ย 3.77) เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความสะดวกในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย
3.60) การใช้เวลาในการรอรับการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คือ การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.44)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)	4.25	มาก	1
ปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาล เจ้าหน้าที่)	4.10	มาก	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.90	มาก	2
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.90	มาก	2
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.86	มาก	3
ปัจจัยด้านสถานที่	3.76	มาก	4
ปัจจัยด้านราคา	3.50	มาก	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.26	ปานกลาง	6

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์) พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านราคา สำหรับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหารโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัด
เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้

3.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหารโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัด
เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
หรือบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
บริการด้านการพยาบาล	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)
บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันนัดหมาย หรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
บริการออกไปรับรองแพทย์	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก) (มาก)
บริการครบวงจร	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)
การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการรักษา	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)
การดูแลภายหลังการรักษา	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.04) และบริการทางโทรศัพท์ทำให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ บริการทางโทรศัพท์ทำให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และคุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) (ค่าเฉลี่ย 4.08)

All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการตรวจ/รักษา	3.38 (มาก)	3.43 (มาก)	3.41 (มาก)
ค่าบริการพยาบาล	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ค่ายา	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ที่มองเห็นได้ชัดเจน	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)
ที่จอดรถสะดวก	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)
ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน	3.72 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)
มีเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการคลินิกทางเดินอาหาร	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยู หนังสือพิมพ์	3.30 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น)	3.13 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
การตรวจรักษาราคาพิเศษ	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)
มีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามแจก	3.27 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยู หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามแจก (ค่าเฉลี่ย 3.24)

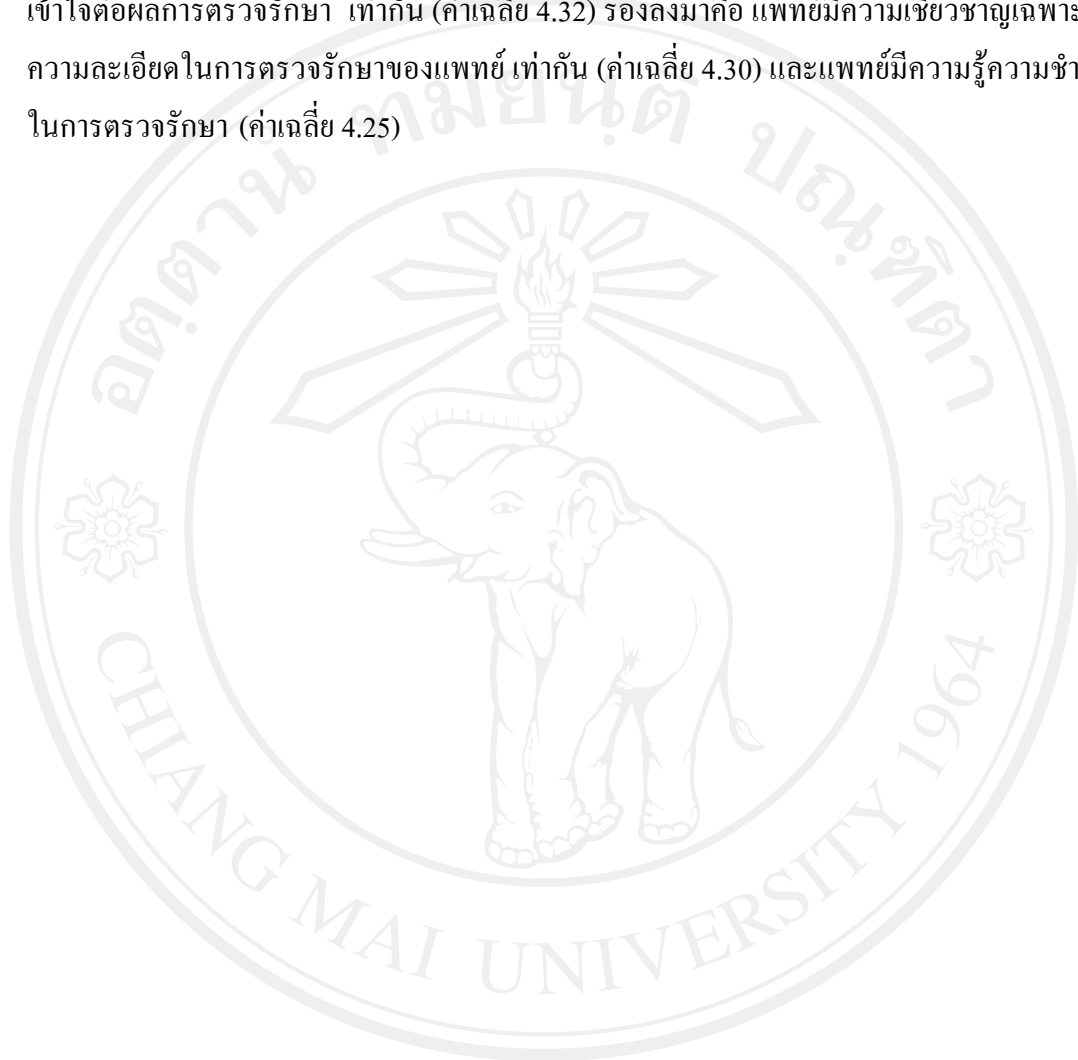
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)
แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)
ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)
ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.25)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาล และเจ้าหน้าที่) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาล และเจ้าหน้าที่)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตอบคำถามและการต้อนรับ	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)
การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)
ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
การดูแลเอาใจใส่	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
ความกระตือรือร้นในการบริการ	4.01 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)
กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)
การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)
มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาแก่ผู้รับบริการ	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4.01 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปีจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือตอบคำถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และความเสมอภาคในการให้บริการ และการสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ ตอบคำถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และมีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้เทคโนโลยีในการรักษา	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)
ชื่อเสียงของแพทย์	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)
การแต่งกายของพนักงาน	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	3.28 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)
มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
ความสะอาดของเสื้อผ้าของผู้ป่วย	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการรับบริการ	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)
การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)
ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ใช้เวลาในการรอรับการตรวจ	3.44 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)
ใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)
ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)
การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)
ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)
การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและเจ้าหน้าที่)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.110 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)

3.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหารโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
บริการด้านกายภาพบำบัด	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)
บริการด้านเอกซเรย์ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
บริการรอออกไปรับรองแพทย์	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)
บริการครบวงจร	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	4.08 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค)	3.88 (มาก)	4.43 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทัศนัย ความวิศวะกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.73 (มาก)
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	3.76 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.69 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	4.01 (มาก)
การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษา และการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการรักษา	3.53 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
การดูแลภายหลังการรักษา	3.53 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.85 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) บริการครบวงจร การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 3.94) และคุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และบริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) บริการครบวงจร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.09) และคุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทันตกรรม วิศวกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล บริการครบวงจร การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และคุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ร้านค้า/ ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าบริการตรวจ/รักษา	3.35 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าบริการพยาบาล	3.29 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ค่ายา	3.35 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าตรวจรักษากรณี พิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	3.47 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียม ใบรับรองแพทย์	3.59 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
แสดงค่าบริการแต่ ละประเภทชัดเจน	3.47 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีการรับชำระเงิน ด้วยบัตรเครดิต	3.76 (มาก)	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.64 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกรมีความพึงพอใจโดยรวม
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท/
ร้านค้า/ลูกจ้าง และแม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระหนี้ด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระหนี้ด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ ค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ค่าบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระหนี้ด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระหนี้ด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ ค่าบริการพยาบาล ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ค่าบริการตรวจ/รักษา (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระหนี้ด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ ค่าบริการตรวจ/รักษา (ค่าเฉลี่ย 3.69) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระหนี้ด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และค่าบริการพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทัศนิก ความ วิศวกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระหนี้ด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ร้านค้า/ ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อ การเดินทาง	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน	3.82 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ที่จอดรถสะดวก	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.77 (มาก)	3.53 (มาก)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)
ความเหมาะสมของ เวลาเปิด-ปิดคลินิก	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
ป้ายแสดงสถานที่ ให้บริการชัดเจน	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)
มีเครื่องหมายแสดง ที่ตั้งจุดบริการคลินิก ทางเดินอาหาร	3.71 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพมีความ
พึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน

เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.14) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.86) และ ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทัศนิกกร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้ายใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.41 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	3.24 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น)	3.29 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
การตรวจรักษาราคาพิเศษ	3.12 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น	3.29 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทัศนัย ความวิศกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล แจก	3.82	3.43 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)
มีวารสารของโรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม แจก	3.29 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.39 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล แจก (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล แจก (ค่าเฉลี่ย 3.43) และ การตรวจรักษาราคาพิเศษ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชนเป็นต้น มีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม แจก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามแจก (ค่าเฉลี่ย 3.31) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามแจก (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทัศนิก ความ วิศวกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ร้านค้า/ ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
แพทย์มีความรู้ความ ชำนาญในการตรวจ รักษา	4.12 (มาก)	4.36 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)
แพทย์มีความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	4.12 (มาก)	4.43 (มาก)	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)
ความละเอียดในการ ตรวจรักษาของ แพทย์	4.12 (มาก)	4.43 (มาก)	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)
ความเอาใจใส่ใน การฟังคำบอกล่า อาการป่วย	4.12 (มาก)	4.43 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	4.19 (มาก)	4.28 (มาก)
การให้คำแนะนำต่อ การรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความ เข้าใจต่อผลการตรวจ รักษา	4.12 (มาก)	4.43 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	4.19 (มาก)	4.28 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.12 (มาก)	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกล่าอาการป่วย ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกล่าอาการป่วย และการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ ความ

เอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย และ การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทัศนิกวิทยา วิศวกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและเจ้าหน้าที่) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและ เจ้าหน้าที่)	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ร้านค้า/ ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ตอบคำถามและการ ต้อนรับ	4.06	4.36	4.08	4.14	4.18	4.22	4.06	4.16
การบริการรับ-ส่ง ผู้ป่วย	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
ความรวดเร็วในการ พยาบาลช่วยเหลือ	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)
การดูแลเอาใจใส่	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ความเสมอภาคใน การให้บริการ	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
การสื่อสาร การ อธิบาย ใช้ภาษา เข้าใจง่าย	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
ความกระตือรือร้น ในการบริการ	3.88 (มาก)	4.36 (มาก)	3.85 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
กิริยามารยาทที่ดีของ เจ้าหน้าที่	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)
การให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	3.88 (มาก)	4.36 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
มีความรู้ความ ชำนาญในงานการให้ คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาแก่ผู้รับบริการ	3.88 (มาก)	4.36 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและเจ้าหน้าที่) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและ เจ้าหน้าที่)	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ร้านค้า/ ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีมนุษยสัมพันธ์ अच्छาศัยที่ดี	4.06 (มาก)	4.36 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)
บุคลิกภาพและความ น่าเชื่อถือ	3.88 (มาก)	4.36 (มาก)	3.85 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและเจ้าหน้าที่) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ตอบคำถามและการต้อนรับ การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ ความเสมอภาคในการให้บริการ การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ अच्छาศัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตอบคำถามและการต้อนรับ ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ अच्छาศัยที่ดี บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ ความเสมอภาคในการให้บริการ การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และการบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อรรถาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และตอบคำถามและการต้อนรับ การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย ความเสมอภาคในการให้บริการ การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อรรถาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ ตอบคำถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน และ อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การดูแลเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ อรรถาศัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21, 4.13) รองลงมาคือ ตอบคำถามและการต้อนรับ การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย ความเสมอภาคในการให้บริการ การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18, 4.06) และความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15, 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อรรถาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ตอบคำถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และการดูแลเอาใจใส่ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ร้านค้า/ ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพ อิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การใช้เทคโนโลยีในการรักษา	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.92 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ	3.88 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	3.69 (มาก)	3.93 (มาก)
ชื่อเสียงของแพทย์	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
การแต่งกายของพนักงาน	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	3.47 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	3.76 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.53 (มาก)	3.81 (มาก)	3.54 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ร้านค้า/ ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีสถานที่นั่งพัก และ นั่งรถตรวจอย่าง เพียงพอ	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)
ความสะอาดของ เสื้อผ้าของผู้ป่วย	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
ห้องน้ำสะอาดและมี เพียงพอ	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 มากลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของแพทย์ สถานที่ที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรถตรวจอย่างเพียงพอ ความสะอาดของเสื้อผ้าของผู้ป่วย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีในการรักษา การแต่งกายของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของแพทย์ การแต่งกายของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ ชื่อเสียงของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการใช้เทคโนโลยีในการรักษา ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของแพทย์ ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ความสะอาดของเสื้อผ้าของผู้ป่วย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงาน มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของแพทย์ สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ความสะอาดของเสื้อผ้าของผู้ป่วย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ							
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ร้านค้า/ ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสะดวกในการ รับบริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ความสะดวกในการ ติดต่อประสานงาน กับเจ้าหน้าที่	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)
การใช้เวลาในการ รอทำบัตรใหม่	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)
การจัดลำดับคิว ก่อนหลังในการเรียก ผู้ป่วย	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
ใช้เวลาในการรอรับ ประวัติผู้ป่วย	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
ใช้เวลาในการ รอรับการตรวจ	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.52 (มาก)	3.49 (มาก)	3.58 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ใช้เวลาในการ รอแพทย์ตรวจ	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการตรวจ รักษา	3.82 (มาก)	4.07 (มาก)	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ ในการตรวจรักษา	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)
การซักประวัติและ การตรวจร่างกาย	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอ ชำระเงิน	3.41 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอ รับยา	3.53 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ							
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ร้านค้า/ ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การนัดหมายกับ แพทย์ล่วงหน้า	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
การได้รับข้อมูล เกี่ยวกับโรคที่เป็น จากแพทย์หรือ เจ้าหน้าที่	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
ให้คำปรึกษาก่อน รักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
การประสานงาน ระหว่างหน่วยงานใน โรงพยาบาล	3.71 (มาก)	4.07 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)
การจัดส่งเอกสารมี ความถูกต้อง	3.82 (มาก)	4.21 (มาก)	3.77 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)
ได้รับยาครบถ้วน ตามแพทย์สั่ง	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
การได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยา	3.82 (มาก)	4.29 (มาก)	3.90 (มาก)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)
การให้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย	3.82 (มาก)	4.29 (มาก)	3.77 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลักการรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการตรวจรักษา การซักประวัติและการตรวจร่างกาย การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และการจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลักการรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และการใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลักการรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น จากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย การนัดหมายกับแพทย์ ล่วงหน้า การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลักการรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา คือ การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย ขั้นตอนในการตรวจรักษา การซักประวัติและการตรวจร่างกาย การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่าย การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ							
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	แม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.85 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.64 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.39 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)	4.12 (มาก)	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและเจ้าหน้าที่)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)

3.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหารโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	4.11 (มาก)
บริการด้านการพยาบาล	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)
บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้ง ยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ ล่วงหน้า)	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)
บริการออกไปรับรองแพทย์	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)
บริการครบวงจร	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)
การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิก ทางเดินอาหาร	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)
คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)
ความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	3.86 (มาก)	4.01 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการรักษา	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.77 (มาก)	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)
การดูแลภายหลังการรักษา	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.05) และคุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) การเปิดให้บริการสอบถามข้อมูลคลินิกทางเดินอาหาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการตรวจ/รักษา	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าบริการพยาบาล	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ค่ายา	3.35 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน	3.37 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ

ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ค่ารักษาพยาบาล ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ ค่าบริการพยาบาล ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และค่ายา ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

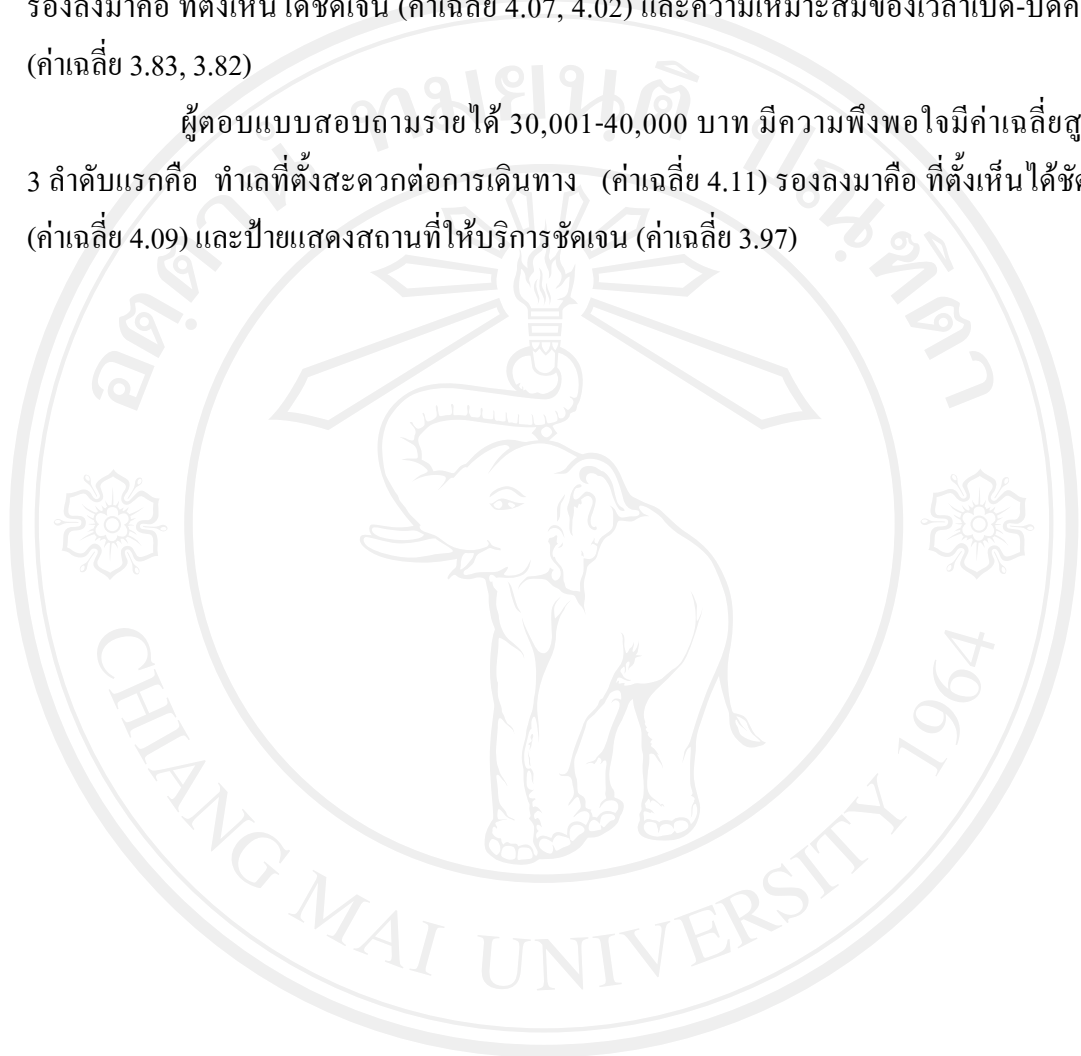
ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ที่มองเห็นได้ชัดเจน	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)
ที่จอดรถสะดวก	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
มีเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการคลินิก ทางเดินอาหาร	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000
บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.08)
รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.98, 4.06) และความเหมาะสมของเวลา
เปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.12, 4.09) รองลงมาคือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.02) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.97)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่าน หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	3.15 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของ โรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น)	3.13 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
การตรวจรักษาราคาพิเศษ	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับ บริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงาน วิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น	3.07 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ รักษาพยาบาลแจก	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)
มีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม แจก	3.24 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจุบันย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และมีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามแจก (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามแจก (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีวารสารของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามแจก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23) และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)
แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)
ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)
ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)
การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพและอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร (แพทย์) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.30, 4.37) รองลงมาคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.25, 4.31, 4.27) และมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.21, 4.26, 4.25)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและเจ้าหน้าที่) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและเจ้าหน้าที่)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตอบคำถามและการต้อนรับ	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.34 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)
การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)
ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)	3.8 (มาก)	4.09 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
การดูแลเอาใจใส่	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.31 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจ ง่าย	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
ความกระตือรือร้นในการบริการ	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)
กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่	4.01 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.29 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)
การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	4.02 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.34 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)
มีความรู้ความชำนาญในงานการให้ คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ	4.02 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.34 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)
มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.37 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.28 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร (พยาบาลและเจ้าหน้าที่) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อรรถาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ตอบคำถาม และการต้อนรับ การดูแลเอาใจใส่ ความเสมอภาคในการให้บริการ การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อรรถาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา ตอบคำถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อรรถาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ตอบคำถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อรรถาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ตอบคำถามและการต้อนรับ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) และการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีมนุษยสัมพันธ์ อรรถาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ตอบคำถามและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการดูแลเอาใจใส่ ความเสมอภาคในการให้บริการ การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้เทคโนโลยีในการรักษา	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)
ชื่อเสียงของแพทย์	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)
การแต่งกายของพนักงาน	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	3.49 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)
มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)
ความสะอาดของเสื้อผ้าของผู้ป่วย	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ค่าเฉลี่ยรวม)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) และภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08, 4.09) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.05, 4.06) และมีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.95, 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการรับบริการ	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน กับเจ้าหน้าที่	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)
การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)
การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียก ผู้ป่วย	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)
ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ใช้เวลาในการรอรับการตรวจ	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)
ใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	3.42 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)
การซักประวัติและการตรวจร่างกาย	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)
การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจาก แพทย์หรือเจ้าหน้าที่	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	3.91 (มาก)
การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)
ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย	3.96 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ค่าเฉลี่ยรวม)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.02) และให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000-20,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.26) รองลงมาคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.11, 4.20) และการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลักการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการคลินิกทางเดินอาหารโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	จำนวน	ร้อยละ
แพทย์ไม่อยู่	155	42.3
แพทย์ไม่พอ	81	22.1
การบริการตรวจรักษาไม่ดี	0	0.0
ไม่มีบริการออกใบรับรองแพทย์	0	0.0
ไม่มีบริการข้อมูลทางการรักษา	0	0.0
ไม่มีบริการให้คำแนะนำในการรักษา	0	0.0
พนักงานไม่พอให้บริการ (พยาบาล และเจ้าหน้าที่)	22	6.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณจากจำนวน 366 ราย

จากตารางที่ 49 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ แพทย์ไม่อยู่ ร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ แพทย์ไม่พอ ร้อยละ 22.1 และพนักงานไม่พอให้บริการ (พยาบาล และเจ้าหน้าที่) ร้อยละ 6.0

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายบางอย่างเบิกไม่ได้	39	10.7
ค่าใช้จ่ายส่วนเกินสูง	39	10.7
การแสดงค่าบริการแต่ละประเภทไม่ชัดเจน	43	11.7
ค่ารักษาและค่ายาแพง	216	59.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณจากจำนวน 366 ราย

จากตารางที่ 50 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา คือ ค่ารักษาและค่ายาแพง ร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ การแสดงค่าบริการแต่ละประเภทไม่ชัดเจน ร้อยละ 11.7 และค่าใช้จ่ายบางอย่างเบิกไม่ได้ และค่าใช้จ่ายส่วนเกินสูง ร้อยละ 11.7

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ให้บริการคับแคบ	107	29.2
ติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก	0	0.0
ไม่สามารถจองคิวได้	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณจากจำนวน 366 ราย

จากตารางที่ 51 พบว่าปัญหาด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหา คือ สถานที่ให้บริการคับแคบ ร้อยละ 29.2

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการบริการ	208	56.8
ไม่มีการให้ส่วนลดค่ารักษา	147	40.2
ไม่มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	54	14.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณจากจำนวน 366 ราย

จากตารางที่ 52 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหา คือ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการบริการ ร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ ไม่มีการให้ส่วนลดค่ารักษา ร้อยละ 40.2 และ ไม่มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก ร้อยละ 14.8

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	0.0
ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาทไม่ดี	0	0.0
ไม่มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ	28	7.7
ขาดความน่าเชื่อถือ	0	0.0
การบริการไม่เสมอภาค ขาดการดูแลเอาใจใส่ เท่าที่ควร	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณจากจำนวน 366 ราย

จากตารางที่ 53 พบว่าปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาคือ ไม่มี
ความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ร้อยละ 7.7

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ที่จอดไม่สะดวกและไม่เพียงพอ	118	32.2
การถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี	42	11.5
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ	13	3.6
เสื้อผ้าไม่สะอาด	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณจากจำนวน 366 ราย

จากตารางที่ 54 พบว่าปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา คือ ที่จอดไม่สะดวกและไม่เพียงพอ ร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ การถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี ร้อยละ 11.5 และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก	0	0.0
เวลาให้บริการไม่สะดวก	15	4.1
รอเข้ารับบริการนาน	195	53.3
ไม่เข้าใจในคำอธิบายเกี่ยวกับโรคที่พบ	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณจากจำนวน 366 ราย

จากตารางที่ 55 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา คือ รอเข้ารับบริการนาน ร้อยละ 53.3 และเวลาให้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 4.1