

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 360 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จังหวัดที่พักอาศัย อำเภอในจังหวัดสมุทรสาครที่พักอาศัย การชำระเงินและสิทธิในการรักษา ระยะเวลาที่ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) การใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการ หอผู้ป่วยในพิเศษที่เคยใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในปัจจุบัน หอผู้ป่วยในพิเศษที่มาใช้บริการในปัจจุบัน เหตุผลที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แหล่งข่าวสารของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และประเภทห้องผู้ป่วยที่เลือกพักรักษา นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 2-20)

**ส่วนที่ 2** ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 21-28)

**ส่วนที่ 3** ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 29-44)

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 45)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน      | ร้อยละ        |
|--------------------------|------------|---------------|
| ผู้ป่วย                  | 180        | 50.00         |
| ญาติ                     | 180        | 50.00         |
| <b>รวม</b>               | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 50.00 และญาติ คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------|------------|---------------|
| ชาย        | 132        | 36.67         |
| หญิง       | 228        | 63.33         |
| <b>รวม</b> | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.33 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------|------------|---------------|
| ไม่เกิน 20 ปี       | 39         | 10.83         |
| 21-30 ปี            | 61         | 16.94         |
| 31-40 ปี            | 56         | 15.56         |
| 41-50 ปี            | 74         | 20.56         |
| 51-60 ปี            | 49         | 13.61         |
| มากกว่า 60 ปีขึ้นไป | 81         | 22.50         |
| <b>รวม</b>          | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.56 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.94 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.56 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.61 และอายุ ไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

| สถานภาพการสมรส | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------|------------|---------------|
| โสด            | 108        | 30.00         |
| สมรส           | 236        | 65.56         |
| อื่นๆ          | 16         | 4.44          |
| <b>รวม</b>     | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

หมายเหตุ : สถานภาพอื่นๆ ได้แก่ หม้าย/หย่าร้าง

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 65.56 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.00 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------|------------|---------------|
| ประถมศึกษา             | 120        | 33.33         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 32         | 8.89          |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 62         | 17.22         |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 26         | 7.22          |
| ปริญญาตรี              | 92         | 25.56         |
| ปริญญาโทขึ้นไป         | 23         | 6.39          |
| อื่นๆ                  | 5          | 1.39          |
| <b>รวม</b>             | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

หมายเหตุ : ระดับการศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ไม่ได้เรียนหนังสือ

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.56 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.22 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 8.89 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.22 ระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.39 และระดับการศึกษาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| ข้าราชการ                             | 62         | 17.22         |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ                    | 12         | 3.33          |
| พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง         | 52         | 14.44         |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน                       | 78         | 21.67         |
| เกษตรกร                               | 69         | 19.17         |
| นักเรียน/นักศึกษา                     | 32         | 8.89          |
| ธุรกิจส่วนตัว                         | 53         | 14.72         |
| อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร | 2          | 0.56          |
| <b>รวม</b>                            | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

หมายเหตุ : อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน หมายถึง ผู้ไม่มีอาชีพ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.67 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 19.17 อาชีพราชการ คิดเป็นร้อยละ 17.22 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.72 อาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 14.44 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.89 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ หนายความ วิศวกร คิดเป็นร้อยละ 0.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน     | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--------------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท       | 162        | 45.00         |
| 10,000 – 20,000 บาท      | 117        | 32.50         |
| 20,001 – 30,000 บาท      | 32         | 8.89          |
| 30,001 – 40,000 บาท      | 35         | 9.73          |
| 40,001 – 50,000 บาท      | 7          | 1.94          |
| มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป | 7          | 1.94          |
| <b>รวม</b>               | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.73 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.89 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.94 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย

| จังหวัดที่พักอาศัย | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--------------------|------------|---------------|
| สมุทรสาคร          | 268        | 74.44         |
| กรุงเทพมหานคร      | 25         | 6.94          |
| นครปฐม             | 24         | 6.67          |
| สมุทรสงคราม        | 11         | 3.05          |
| ราชบุรี            | 9          | 2.50          |
| ปทุมธานี           | 5          | 1.39          |
| นนทบุรี            | 3          | 0.83          |
| ลพบุรี             | 3          | 0.83          |
| สมุทรปราการ        | 3          | 0.83          |
| กาญจนบุรี          | 1          | 0.28          |
| ชุมพร              | 1          | 0.28          |
| เชียงใหม่          | 1          | 0.28          |
| นครราชสีมา         | 1          | 0.28          |
| ปราจีนบุรี         | 1          | 0.28          |
| เพชรบุรี           | 1          | 0.28          |
| ระยอง              | 1          | 0.28          |
| สิงห์บุรี          | 1          | 0.28          |
| อุบลราชธานี        | 1          | 0.28          |
| <b>รวม</b>         | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.44 รองลงมาคือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 6.94 จังหวัดนครปฐม คิดเป็นร้อยละ 6.67 จังหวัดสมุทรสงคราม คิดเป็นร้อยละ 3.05 จังหวัดราชบุรี คิดเป็นร้อยละ 2.50 จังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 1.39 จังหวัดนนทบุรี จังหวัดลพบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ คิดเป็นร้อยละ 0.83 เท่ากัน และจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดชุมพร จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 0.28 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอำเภอในจังหวัดสมุทรสาครที่พักอาศัย

| อำเภอในจังหวัดสมุทรสาครที่พักอาศัย | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|------------------------------------|------------|--------------|
| อำเภอเมือง                         | 55         | 20.52        |
| อำเภอกระทุ่มแบน                    | 8          | 2.99         |
| อำเภอบ้านแพ้ว                      | 205        | 76.49        |
| <b>รวม</b>                         | <b>268</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 268 คน อยู่ในอำเภอบ้านแพ้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.49 รองลงมาคือ อำเภอเมือง คิดเป็นร้อยละ 20.52 และอำเภอกระทุ่มแบน คิดเป็นร้อยละ 2.99 ตามลำดับ



ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระเงินและสิทธิในการรักษา

| การชำระเงินและสิทธิในการรักษา             | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---|------------|---------------|
| บัตรประกันสุขภาพนอกเขต อ. บ้านแพ้ว        | 43         | 11.95         |
| เบิกสวัสดิการข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 111        | 30.83         |
| บัตรประกันสังคม                           | 28         | 7.78          |
| ประกันชีวิต                               | 9          | 2.50          |
| ชำระเงินเอง                               | 43         | 11.94         |
| บัตรประกันสุขภาพเขต อ. บ้านแพ้ว           | 118        | 32.78         |
| เบิกสวัสดิการของบริษัทเอกชน               | 8          | 2.22          |
| <b>รวม</b>                                | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการชำระเงินและใช้สิทธิในการรักษาด้วยบัตรประกันสุขภาพเขต อ. บ้านแพ้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.78 รองลงมาคือ เบิกสวัสดิการข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.83 บัตรประกันสุขภาพนอกเขต อ. บ้านแพ้ว และชำระเงินเอง คิดเป็นร้อยละ 11.95 เท่ากัน บัตรประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 7.78 ประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 2.50 และเบิกสวัสดิการของบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 2.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

| ระยะเวลาที่ใช้บริการ         | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่า 1 ปี                | 97         | 26.94         |
| ระหว่าง 1-3 ปี               | 52         | 14.44         |
| มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี | 29         | 8.06          |
| มากกว่า 5 ปีขึ้นไป           | 182        | 50.56         |
| <b>รวม</b>                   | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.56 รองลงมาคือน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.94 ระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.44 และมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

| การใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------------|------------|---------------|
| เคยใช้บริการ               | 298        | 82.78         |
| ไม่เคยใช้บริการ            | 62         | 17.22         |
| <b>รวม</b>                 | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 82.78 และไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 17.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการ

| แผนกผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการ | ความถี่ | ร้อยละ |
|-------------------------------|---------|--------|
| แผนกอายุรกรรม                 | 165     | 55.37  |
| แผนกหู คอ จมูก                | 36      | 12.08  |
| แผนกโรคกระดูก                 | 80      | 26.85  |
| แผนกตา                        | 87      | 29.19  |
| แผนกสูตินรีเวช                | 53      | 17.79  |
| แผนกเด็ก                      | 33      | 11.07  |
| แผนกทันตกรรม                  | 63      | 21.14  |
| แผนกศัลยกรรม                  | 43      | 14.43  |
| แผนกอื่นๆ                     | 1       | 0.34   |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 298 คน  
แผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกกายภาพบำบัด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการแผนกอายุรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.37 รองลงมาคือ แผนกตา คิดเป็นร้อยละ 29.19 แผนกโรคกระดูก คิดเป็นร้อยละ 26.85 แผนกทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 21.14 แผนกสูตินรีเวช คิดเป็นร้อยละ 17.79 แผนกศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 14.43 แผนกหู คอ จมูก คิดเป็นร้อยละ 12.08 แผนกเด็ก คิดเป็นร้อยละ 11.07 และแผนกอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหอผู้ป่วยในพิเศษที่เคยใช้บริการ

| หอผู้ป่วยในพิเศษที่เคยใช้บริการ | ความถี่ | ร้อยละ |
|---------------------------------|---------|--------|
| พิเศษ 3 ตึกสมเด็จย่า 1          | 140     | 49.65  |
| พิเศษ 3 ตึกสมเด็จย่า 2          | 60      | 21.28  |
| พิเศษ 4 ตึกสมเด็จย่า 1          | 87      | 30.85  |
| พิเศษ 4 ตึกสมเด็จย่า 2          | 27      | 9.57   |
| พิเศษตึกสงฆ์                    | 50      | 17.73  |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 282 คน

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 ตึกสมเด็จย่า 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.65 รองลงมาคือ หอผู้ป่วยในพิเศษ 4 ตึกสมเด็จย่า 1 คิดเป็นร้อยละ 30.85 หอผู้ป่วยในพิเศษ 3 ตึกสมเด็จย่า 2 คิดเป็นร้อยละ 21.28 หอผู้ป่วยในพิเศษตึกสงฆ์ คิดเป็นร้อยละ 17.73 และหอผู้ป่วยในพิเศษ 4 ตึกสมเด็จย่า 2 คิดเป็นร้อยละ 9.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในปัจจุบัน

| แผนกผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในปัจจุบัน | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|---------|--------|
| แผนกอายุรกรรม                          | 162     | 45.00  |
| แผนกหู คอ จมูก                         | 15      | 4.17   |
| แผนกโรคกระดูก                          | 64      | 17.78  |
| แผนกตา                                 | 77      | 21.39  |
| แผนกสูตินรีเวช                         | 35      | 9.72   |
| แผนกเด็ก                               | 12      | 3.33   |
| แผนกทันตกรรม                           | 12      | 3.33   |
| แผนกศัลยกรรม                           | 47      | 13.06  |
| แผนกอื่นๆ                              | 1       | 0.28   |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน  
แผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกฉุกเฉิน

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการแผนกอายุรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ แผนกตา คิดเป็นร้อยละ 21.39 แผนกกระดูก คิดเป็นร้อยละ 17.78 แผนกศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 13.06 แผนกสูตินรีเวช คิดเป็นร้อยละ 9.72 แผนกหู คอ จมูก คิดเป็นร้อยละ 4.17 แผนกเด็กและแผนกทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 3.33 เท่ากัน และแผนกอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหอผู้ป่วยในพิเศษที่มาใช้บริการในปัจจุบัน

| หอผู้ป่วยในพิเศษที่มาใช้บริการในปัจจุบัน | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--|------------|---------------|
| พิเศษ 3 ตึกสมเด็จย่า 1                   | 80         | 22.22         |
| พิเศษ 3 ตึกสมเด็จย่า 2                   | 88         | 24.45         |
| พิเศษ 4 ตึกสมเด็จย่า 1                   | 90         | 25.00         |
| พิเศษ 4 ตึกสมเด็จย่า 2                   | 71         | 19.72         |
| พิเศษตึกสงฆ์                             | 31         | 8.61          |
| <b>รวม</b>                               | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการหอผู้ป่วยในพิเศษ 4 ตึกสมเด็จย่า 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ หอผู้ป่วยในพิเศษ 3 ตึกสมเด็จย่า 2 คิดเป็นร้อยละ 24.45 หอผู้ป่วยในพิเศษ 3 ตึกสมเด็จย่า 1 คิดเป็นร้อยละ 22.22 หอผู้ป่วยในพิเศษ 4 ตึกสมเด็จย่า 2 คิดเป็นร้อยละ 19.72 และหอผู้ป่วยในพิเศษตึกสงฆ์ คิดเป็นร้อยละ 8.61 ตามลำดับ

**ตารางที่ 18** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ  
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

| เหตุผลที่มาใช้บริการ                      | ความถี่ | ร้อยละ |
|---|---------|--------|
| โรงพยาบาลมีชื่อเสียง                      | 85      | 23.61  |
| โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA  | 74      | 20.56  |
| แพทย์มีชื่อเสียง                          | 75      | 20.83  |
| คุณภาพการรักษาดี                          | 153     | 42.50  |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการดี                    | 147     | 40.83  |
| มีบริการครบวงจร                           | 75      | 20.83  |
| ค่ารักษาไม่แพง                            | 57      | 15.83  |
| ใกล้บ้าน                                  | 163     | 45.28  |
| ใกล้ที่ทำงาน                              | 39      | 10.83  |
| บัตรประกันสุขภาพนอกเขต อ. บ้านแพ้ว        | 20      | 5.56   |
| เบิกสวัสดิการข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 80      | 22.22  |
| บัตรประกันสังคม                           | 19      | 5.28   |
| ประกันชีวิต                               | 8       | 2.22   |
| บัตรประกันสุขภาพเขต อ. บ้านแพ้ว           | 88      | 24.44  |
| เบิกสวัสดิการของบริษัทเอกชน               | 5       | 1.39   |
| เคยใช้บริการมาก่อน                        | 79      | 21.94  |
| รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว                 | 15      | 4.17   |
| มีญาติ/เพื่อนแนะนำ                        | 48      | 13.33  |
| มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล             | 31      | 8.61   |
| อื่นๆ                                     | 2       | 0.56   |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน

เหตุผลอื่นๆ ได้แก่ ส่งต่อจากโรงพยาบาลอื่น เข้าโครงการรักษา

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่มาใช้บริการคือ ใกล้เคียงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.28 รองลงมาคือ คุณภาพการรักษาดี คิดเป็นร้อยละ 42.50 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 40.83 มีบัตรประกันสุขภาพเขต อ. บ้านแพ้ว คิดเป็นร้อยละ 24.44 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 23.61 เบิกสวัสดิการข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 22.22 เคยใช้บริการมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 21.94 แพทย์มีชื่อเสียงและมีบริการครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 20.83 เท่ากัน โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA คิดเป็นร้อยละ 20.56 ค่ารักษาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 15.83 มีญาติ/เพื่อนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 13.33 ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 10.83 มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 8.61 มีบัตรประกันสุขภาพนอกเขต อ. บ้านแพ้ว คิดเป็นร้อยละ 5.56 มีบัตรประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 5.28 รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 4.17 ประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 2.22 เบิกสวัสดิการของบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 1.39 และเหตุผลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.56 ตามลำดับ



ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข่าวสารของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

| แหล่งข่าวสารของโรงพยาบาล           | ความถี่ | ร้อยละ |
|------------------------------------|---------|--------|
| ญาติพี่น้อง/เพื่อน                 | 238     | 66.11  |
| เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล            | 101     | 28.06  |
| วารสาร/แผ่นพับ/โบชัวร์ของโรงพยาบาล | 54      | 15.00  |
| ป้ายโฆษณา                          | 28      | 7.78   |
| หนังสือพิมพ์                       | 8       | 2.22   |
| วิทยุชุมชน                         | 70      | 19.44  |
| โทรทัศน์/เคเบิลทีวี                | 28      | 7.78   |
| เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว           | 20      | 5.56   |
| อื่นๆ                              | 4       | 1.11   |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน  
แหล่งข่าวสารอื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต แพทย์โรงพยาบาลอื่นแนะนำ ที่ทำงานแนะนำ

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลจากญาติพี่น้อง/เพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.11 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 28.06 วิทยุชุมชน คิดเป็นร้อยละ 19.44 วารสาร/แผ่นพับ/โบชัวร์ของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 15.00 ป้ายโฆษณาและโทรทัศน์/เคเบิลทีวี คิดเป็นร้อยละ 7.78 เท่ากัน เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 5.56 หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 2.22 และแหล่งข่าวสารอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทห้องผู้ป่วยที่เลือกพักรักษา

| ประเภทห้องผู้ป่วยที่เลือกพักรักษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| ห้องรวมสามัญ                      | 8          | 2.22          |
| ห้องพิเศษรวม                      | 17         | 4.72          |
| ห้องพิเศษเดี่ยวปกติ               | 298        | 82.78         |
| ห้องพิเศษเดี่ยว วี ไอ พี          | 36         | 10.00         |
| อื่นๆ                             | 1          | 0.28          |
| <b>รวม</b>                        | <b>360</b> | <b>100.00</b> |

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ตามความสะดวก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกพักรักษาในห้องพิเศษเดี่ยวปกติ คิดเป็นร้อยละ 82.78 รองลงมาคือ ห้องพิเศษเดี่ยว วี ไอ พี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ห้องพิเศษรวม คิดเป็นร้อยละ 4.72 ห้องรวมสามัญ คิดเป็นร้อยละ 2.22 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว  
(องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย  
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

| ด้านผลิตภัณฑ์หรือ<br>บริการ  | ระดับความคาดหวัง      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปดผล)            | อันดับ |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|---------------------------------|--------|
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | ไม่แน่ใจ          | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |                                 |        |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |                                 |        |
| มีคุณภาพการ<br>รักษาพยาบาลที่ดี  | 180<br>(50.00)        | 167<br>(46.39)    | 12<br>(3.33)      | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| มีบริการตรวจรักษาโดย<br>แพทย์เฉพาะทาง  | 201<br>(55.83)        | 148<br>(41.11)    | 8<br>(2.22)       | 3<br>(0.83)       | 0<br>(0.00)              | 4.52<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      |
| มีบริการด้านการ<br>ชันสูตรวิเคราะห์ผล<br>ที่แม่นยำ   | 169<br>(46.94)        | 142<br>(39.44)    | 45<br>(12.50)     | 4<br>(1.11)       | 0<br>(0.00)              | 4.32<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      |
| มียาและเวชภัณฑ์<br>ทางการแพทย์ครบถ้วน  | 190<br>(52.78)        | 149<br>(41.39)    | 20<br>(5.56)      | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| มีเครื่องมือและอุปกรณ์<br>ทางการแพทย์ครบถ้วน   | 197<br>(54.72)        | 137<br>(38.06)    | 25<br>(6.94)      | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| มีการเลือกใช้<br>เทคโนโลยีการรักษา<br>และการใช้ยาที่<br>เหมาะสมตามความจำ<br>เป็นสำหรับความผิด<br>ปกติของผู้รับบริการ | 181<br>(50.28)        | 148<br>(41.11)    | 28<br>(7.78)      | 2<br>(0.56)       | 1<br>(0.28)              | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      |

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

| ด้านผลิตภัณฑ์หรือ<br>บริการ   | ระดับความคาดหวัง      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ |
|---|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--|--------|
|   | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | ไม่แน่ใจ          | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |  |        |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |  |        |
| มีความสามารถในการ<br>ควบคุมอาการข้างเคียง<br>ภาวะแทรกซ้อนและ<br>ความเสี่ยงจากการรักษา | 158<br>(43.89)        | 161<br>(44.72)    | 41<br>(11.39)     | 0<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)              | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 6      |
| มีการจัดบริการเยี่ยม<br>ติดตามและตรวจรักษา<br>ต่อเนื้อที่บ้าน                         | 144<br>(40.00)        | 144<br>(40.00)    | 69<br>(19.17)     | 3<br>(0.83)       | 0<br>(0.00)              | 4.19<br>(เห็นด้วย)                     | 9      |
| มีบริการอาหารและ<br>เครื่องดื่มที่เหมาะสม<br>กับผู้ป่วย                               | 163<br>(45.28)        | 180<br>(50.00)    | 16<br>(4.44)      | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.40<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      |
| มีบริการผ้าและ<br>เครื่องนุ่งห่มสำหรับ<br>ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ                         | 179<br>(49.72)        | 171<br>(47.50)    | 9<br>(2.50)       | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      |
| มีบริการข้อมูลที่<br>ครบถ้วน  | 86<br>(23.89)         | 118<br>(32.78)    | 109<br>(30.28)    | 34<br>(9.44)      | 13<br>(3.61)             | 3.64<br>(เห็นด้วย)                     | 11     |
| แพทย์มีชื่อเสียงเป็นที่<br>รู้จักแก่คนทั่วไป  | 124<br>(34.44)        | 165<br>(45.83)    | 66<br>(18.33)     | 5<br>(1.39)       | 0<br>(0.00)              | 4.13<br>(เห็นด้วย)                     | 10     |
| มีระบบการรักษาโดย<br>ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง  | 140<br>(38.89)        | 173<br>(48.06)    | 46<br>(12.78)     | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.26<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 8      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                       |                   |                   |                   |                          | <b>4.31</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกดังนี้ มีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ มียาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ครบถ้วน มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วน และมีบริการผ้าและเครื่องนุ่งห่มสำหรับผู้ป่วยอย่างเพียงพอเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีคุณภาพการรักษาพยาบาลที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา

| ด้านราคา  | ระดับความคาดหวัง      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
|---|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|---------------------------------|--------|
|   | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | ไม่แน่ใจ          | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |                                 |        |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |                                 |        |
| มีการคิดราคาแบบเหมา<br>จ่ายตามลักษณะการ<br>รักษา เช่น ค่าผ่าตัดข้อ<br>เข่า ค่าทำคลอด เป็นต้น            | 116<br>(32.22)        | 173<br>(48.06)    | 60<br>(16.67)     | 10<br>(2.78)      | 1<br>(0.28)              | 4.09<br>(เห็นด้วย)              | 3      |
| มีการคิดราคาแบบแยก<br>รายการทุกประเภทตาม<br>ปริมาณการใช้บริการ<br>เช่น ค่ายา ค่าห้อง<br>ค่าตรวจ เป็นต้น | 134<br>(37.22)        | 179<br>(49.72)    | 41<br>(11.39)     | 4<br>(1.11)       | 2<br>(0.56)              | 4.22<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| ห้องพักผู้ป่วยมีหลาย<br>ระดับราคาให้เลือก   | 164<br>(45.56)        | 177<br>(49.17)    | 16<br>(4.44)      | 2<br>(0.56)       | 1<br>(0.28)              | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      |
| มีระบบการจ่ายเงินแบบ<br>ผ่อนชำระ  | 83<br>(23.06)         | 140<br>(38.89)    | 84<br>(23.33)     | 42<br>(11.67)     | 11<br>(3.06)             | 3.67<br>(เห็นด้วย)              | 5      |
| สามารถผ่อนชำระผ่าน<br>บัตรเครดิตและผ่อน<br>ชำระ 0%  | 94<br>(26.11)         | 151<br>(41.94)    | 91<br>(25.28)     | 17<br>(4.72)      | 7<br>(1.94)              | 3.86<br>(เห็นด้วย)              | 4      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                       |                   |                   |                   |                          | <b>4.05</b><br>(เห็นด้วย)       |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกดังนี้ ห้องพักรักษาตัว มีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ มีการคิดราคาแบบแยกรายการทุก

ประเภทตามปริมาณการใช้บริการ เช่น ค่ายา ค่าห้อง ค่าตรวจ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีการคิดราคาแบบเหมาจ่ายตามลักษณะการรักษา เช่น ค่าผ่าตัดข้อเข่า ค่าทำคลอด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

**ตารางที่ 23** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่

| ด้านสถานที่  | ระดับความคาดหวัง      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--|--------|
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | ไม่แน่ใจ          | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |  |        |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |  |        |
| สามารถเดินทางได้<br>สะดวกทั้งทางเรือ<br>รถส่วนบุคคล<br>และรถประจำทาง | 170<br>(47.22)        | 178<br>(49.44)    | 10<br>(2.78)      | 2<br>(0.56)       | 0<br>(0.00)              | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      |
| ตั้งอยู่ในเขตชุมชน   | 156<br>(43.33)        | 192<br>(53.33)    | 7<br>(1.94)       | 5<br>(1.39)       | 0<br>(0.00)              | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                       |                   |                   |                   |                          | <b>4.41</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยดังนี้ สามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) และตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ

| ด้านการส่งเสริมการบริการ   | ระดับความคาดหวัง  |                |                |                |                      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ |
|--|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|-----------------------------|--------|
|  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย       | ไม่แน่ใจ       | ไม่เห็นด้วย    | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |                             |        |
|  | จำนวน (ร้อยละ)    | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ)       |                             |        |
| มีกระเช้าเยี่ยม/ของเยี่ยมผู้ป่วยและของจำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติจำหน่ายในร้านค้าสะดวกซื้อในโรงพยาบาล   | 154<br>(42.78)    | 181<br>(50.28) | 22<br>(6.11)   | 3<br>(0.83)    | 0<br>(0.00)          | 4.35<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      |
| มีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษ  | 98<br>(27.22)     | 119<br>(33.06) | 91<br>(25.28)  | 41<br>(11.39)  | 11<br>(3.06)         | 3.70<br>(เห็นด้วย)          | 6      |
| มีวารสารสานใจของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แจก   | 132<br>(36.67)    | 193<br>(53.61) | 34<br>(9.44)   | 1<br>(0.28)    | 0<br>(0.00)          | 4.27<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การออกหน่วยรักษาพยาบาลเคลื่อนที่ บริการรับผู้ป่วยฉุกเฉินที่บ้าน การจัดรายการวิทยุชุมชนให้ความรู้กับประชาชน เป็นต้น | 195<br>(54.17)    | 138<br>(38.33) | 27<br>(7.50)   | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)          | 4.47<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      |
| มีโครงการถุงผ้าใส่ยาลดโลกร้อน  | 168<br>(46.67)    | 145<br>(40.28) | 41<br>(11.39)  | 5<br>(1.39)    | 1<br>(0.28)          | 4.32<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      |
| มีส่วนลดพิเศษให้กับผู้บริจาคของโรงพยาบาล   | 133<br>(36.94)    | 139<br>(38.61) | 56<br>(15.56)  | 14<br>(3.89)   | 18<br>(5.00)         | 3.99<br>(เห็นด้วย)          | 5      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                |                |                |                      | <b>4.18</b><br>(เห็นด้วย)   |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกดังนี้ โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การออกหน่วยรักษาพยาบาลเคลื่อนที่ บริการรับผู้ป่วยฉุกเฉินที่บ้าน การจัดรายการวิทยุชุมชน ให้ความรู้กับประชาชน เป็นต้น มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีกระเช้าเยี่ยม/ของเยี่ยมผู้ป่วยและของจำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติ จำหน่ายในร้านค้าสะดวกซื้อในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีโครงการถุงผ้าใส่ยา ลดโลกร้อน (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ   | ระดับความคาดหวัง  |                |                |                |                      | ค่าเฉลี่ย (แปดผล)        | อันดับ |
|---|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|--------------------------|--------|
|   | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย       | ไม่แน่ใจ       | ไม่เห็นด้วย    | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |                          |        |
|   | จำนวน (ร้อยละ)    | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ)       |                          |        |
| บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษาและให้บริการที่เกี่ยวข้อง | 176 (48.89)       | 171 (47.50)    | 13 (3.61)      | 0 (0.00)       | 0 (0.00)             | 4.45 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      |
| แพทย์และพยาบาลใช้เวลาในการรักษาพยาบาลเพียงพอ                      | 180 (50.00)       | 162 (45.00)    | 15 (4.17)      | 2 (0.56)       | 1 (0.28)             | 4.44 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| บุคลากรสื่อสารหรืออธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย                     | 174 (48.33)       | 167 (46.39)    | 19 (5.28)      | 0 (0.00)       | 0 (0.00)             | 4.43 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      |
| บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดีและน่าเชื่อถือ                             | 164 (45.56)       | 179 (49.72)    | 16 (4.44)      | 1 (0.28)       | 0 (0.00)             | 4.41 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      |
| บุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยน            | 185 (51.39)       | 160 (44.44)    | 15 (4.17)      | 0 (0.00)       | 0 (0.00)             | 4.47 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      |
| มีบุคลากรเพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย                                   | 163 (45.28)       | 165 (45.83)    | 29 (8.06)      | 3 (0.83)       | 0 (0.00)             | 4.36 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 9      |
| บุคลากรมีความสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว                          | 175 (48.61)       | 158 (43.89)    | 23 (6.39)      | 3 (0.83)       | 1 (0.28)             | 4.40 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      |
| พยาบาลให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวด้วยข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน        | 184 (51.11)       | 161 (44.72)    | 13 (3.61)      | 2 (0.56)       | 0 (0.00)             | 4.46 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      |

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ  | ระดับความคาดหวัง  |                |                |                |                      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ |
|--|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|------------------------------------|--------|
|  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย       | ไม่แน่ใจ       | ไม่เห็นด้วย    | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |                                    |        |
|  | จำนวน (ร้อยละ)    | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ)       |                                    |        |
| มีผู้ช่วยเหลือคนไข้  | 125<br>(34.72)    | 128<br>(35.56) | 62<br>(17.22)  | 33<br>(9.17)   | 12<br>(3.33)         | 3.89<br>(เห็นด้วย)                 | 11     |
| เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพและการเงินมีการติดตามให้ความช่วยเหลือ เรื่องการใช้สิทธิประโยชน์อย่างต่อเนื่องจนถึงสิ้นสุดการรักษา | 172<br>(47.78)    | 151<br>(41.94) | 36<br>(10.00)  | 1<br>(0.28)    | 0<br>(0.00)          | 4.37<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 8      |
| เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพและการเงินคิดเงินถูกต้องแม่นยำ  | 168<br>(46.67)    | 148<br>(41.11) | 43<br>(11.94)  | 1<br>(0.28)    | 0<br>(0.00)          | 4.34<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 10     |
| เจ้าหน้าที่บริการอาหารให้บริการตรงต่อเวลา  | 176<br>(48.89)    | 176<br>(48.89) | 8<br>(2.22)    | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)          | 4.47<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      |
| เจ้าหน้าที่บริการอาหารจัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคและสภาพผู้ป่วย   | 181<br>(50.28)    | 164<br>(45.56) | 15<br>(4.17)   | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)          | 4.46<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      |
| มีพนักงานทำความสะอาดให้บริการสม่ำเสมอ  | 181<br>(50.28)    | 163<br>(45.28) | 12<br>(3.33)   | 4<br>(1.11)    | 0<br>(0.00)          | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 3      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                |                |                |                      | <b>4.39</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกดังนี้ บุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่บริการอาหารให้บริการตรงต่อเวลามากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ พยาบาลให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวด้วยข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน และเจ้าหน้าที่บริการอาหารจัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคและสภาพผู้ป่วยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) และบุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา และให้บริการที่เกี่ยวข้อง และมีพนักงานทำความสะอาดให้บริการสม่ำเสมอเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

| ด้านการสร้างและ<br>นำเสนอลักษณะทาง<br>กายภาพ                                  | ระดับความคาดหวัง      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
|---|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|---------------------------------|--------|
|   | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | ไม่แน่ใจ          | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |                                 |        |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |                                 |        |
| มีแผนผังและสัญลักษณ์<br>แสดงทางเดินบอก<br>สถานที่ต่าง ๆ ใน<br>โรงพยาบาลชัดเจน | 165<br>(45.83)        | 161<br>(44.72)    | 33<br>(9.17)      | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      |
| มีเครื่องมืออุปกรณ์<br>การแพทย์ทันสมัย  | 183<br>(50.83)        | 157<br>(43.61)    | 18<br>(5.00)      | 2<br>(0.56)       | 0<br>(0.00)              | 4.45<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      |
| มีที่จอดรถ/เรือเพียงพอ  | 156<br>(43.33)        | 144<br>(40.00)    | 49<br>(13.61)     | 10<br>(2.78)      | 1<br>(0.28)              | 4.23<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 12     |
| ที่จอดรถ/เรือสะดวก<br>และปลอดภัย  | 155<br>(43.06)        | 152<br>(42.22)    | 49<br>(13.61)     | 4<br>(1.11)       | 0<br>(0.00)              | 4.27<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 10     |
| สถานที่มีการตกแต่ง<br>สวยงามและทันสมัย  | 154<br>(42.78)        | 187<br>(51.94)    | 16<br>(4.44)      | 3<br>(0.83)       | 0<br>(0.00)              | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      |
| สถานที่สะอาดและเป็น<br>ระเบียบเรียบร้อย                                       | 185<br>(51.39)        | 161<br>(44.72)    | 14<br>(3.89)      | 0<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)              | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| มีระบบถ่ายเทอากาศ<br>ภายในอาคารที่ดี  | 182<br>(50.56)        | 160<br>(44.44)    | 17<br>(4.72)      | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.45<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ภายในห้องพัก<br>เพียงพอต่อความ<br>ต้องการ             | 170<br>(47.22)        | 165<br>(45.83)    | 22<br>(6.11)      | 3<br>(0.83)       | 0<br>(0.00)              | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      |

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

| ด้านการสร้างและ<br>นำเสนอลักษณะทาง<br>กายภาพ                              | ระดับความคาดหวัง      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ |
|---|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--|--------|
|   | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | ไม่แน่ใจ          | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |  |        |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |  |        |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย  | 128<br>(35.56)        | 202<br>(56.11)    | 24<br>(6.67)      | 5<br>(1.39)       | 1<br>(0.28)              | 4.25<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 11     |
| มีความสะอาดและเป็น<br>ระเบียบ   | 173<br>(48.06)        | 172<br>(47.78)    | 14<br>(3.89)      | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 6      |
| มีการตกแต่งห้องที่<br>สวยงามเหมือนโรงแรม                                  | 107<br>(29.72)        | 151<br>(41.94)    | 55<br>(15.28)     | 45<br>(12.50)     | 2<br>(0.56)              | 3.88<br>(เห็นด้วย)                     | 13     |
| มีร้านอาหารชื่อดังอยู่ใน<br>โรงพยาบาล เช่น สตาร์<br>บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น | 77<br>(21.39)         | 119<br>(33.06)    | 68<br>(18.89)     | 77<br>(21.39)     | 19<br>(5.28)             | 3.44<br>(เห็นด้วย)                     | 14     |
| มีการจัดวางอุปกรณ์ใน<br>ห้องที่คำนึงถึงความ<br>ปลอดภัย                    | 186<br>(51.67)        | 155<br>(43.06)    | 19<br>(5.28)      | 0<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)              | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      |
| มีระบบถ่ายเทอากาศ<br>ภายในห้องที่ดี                                       | 187<br>(51.94)        | 159<br>(44.17)    | 13<br>(3.61)      | 1<br>(0.28)       | 0<br>(0.00)              | 4.48<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      |
| มีระบบสัญญาณเรียก<br>เจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24<br>ชั่วโมง                     | 217<br>(60.28)        | 136<br>(37.78)    | 7<br>(1.94)       | 0<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)              | 4.58<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                       |                   |                   |                   |                          | <b>4.30</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยมีความคาดหวัง ต่อปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกดังนี้ มีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ มีระบบถ่ายเทอากาศภายในห้องที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) และสถานที่สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ   | ระดับความคาดหวัง  |                |                |                |                      | ค่าเฉลี่ย (แปดผล)           | อันดับ |
|--|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|-----------------------------|--------|
|  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย       | ไม่แน่ใจ       | ไม่เห็นด้วย    | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |                             |        |
|  | จำนวน (ร้อยละ)    | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ)       |                             |        |
| ช่องทางในการจองห้องพิเศษมีหลากหลาย   | 167<br>(46.39)    | 143<br>(39.72) | 47<br>(13.06)  | 3<br>(0.83)    | 0<br>(0.00)          | 4.32<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      |
| มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเข้ารับบริการ   | 189<br>(52.50)    | 146<br>(40.56) | 24<br>(6.67)   | 1<br>(0.28)    | 0<br>(0.00)          | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      |
| มีเจ้าหน้าที่รับส่งในการเข้ารับบริการห้องพัก   | 194<br>(53.89)    | 150<br>(41.67) | 15<br>(4.17)   | 1<br>(0.28)    | 0<br>(0.00)          | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      |
| มีการเตรียมห้องและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ  | 201<br>(55.83)    | 153<br>(42.50) | 6<br>(1.67)    | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)          | 4.54<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      |
| มีการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง เช่น ให้อา การรักษาพยาบาลต่างๆ เป็นต้น | 219<br>(60.83)    | 126<br>(35.00) | 14<br>(3.89)   | 1<br>(0.28)    | 0<br>(0.00)          | 4.56<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      |
| มีการจัดเวลาให้แพทย์ตรวจอย่างเหมาะสมตามภาวะอาการผู้ป่วย                                | 186<br>(51.67)    | 154<br>(42.78) | 18<br>(5.00)   | 2<br>(0.56)    | 0<br>(0.00)          | 4.46<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      |



ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ   | ระดับความคาดหวัง  |                |                |                |                      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ |
|--|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|-----------------------------|--------|
|  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย       | ไม่แน่ใจ       | ไม่เห็นด้วย    | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |                             |        |
|  | จำนวน (ร้อยละ)    | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ)       |                             |        |
| มีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้ยา สอบถามอาการและการรับฟังปัญหาของผู้ป่วย และญาติอย่างต่อเนื่อง | 209<br>(58.06)    | 143<br>(39.72) | 8<br>(2.22)    | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)          | 4.56<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      |
| มีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตามแพทย์มาตรวจเมื่อผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉิน เป็นต้น  | 214<br>(59.44)    | 123<br>(34.17) | 22<br>(6.11)   | 1<br>(0.28)    | 0<br>(0.00)          | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      |
| ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือพยาบาลครบถ้วน   | 199<br>(55.28)    | 139<br>(38.61) | 20<br>(5.56)   | 2<br>(0.56)    | 0<br>(0.00)          | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      |
| มีการประสานงานกันระหว่างแพทย์สาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อการวินิจฉัยและวางแผนการรักษาผู้ป่วย   | 195<br>(54.17)    | 149<br>(41.39) | 16<br>(4.44)   | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)          | 4.50<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| มีระบบการชี้แจงข้อมูลอื่นๆ ชัดเจนและครบถ้วน เช่น มีเจ้าหน้าที่อธิบายสิทธิการรักษาและค่าใช้จ่าย เป็นต้น                               | 199<br>(55.28)    | 141<br>(39.17) | 20<br>(5.56)   | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)          | 4.50<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ                                     | ระดับความคาดหวัง  |                |                |                |                      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ |
|--|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|------------------------------------|--------|
|  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย       | ไม่แน่ใจ       | ไม่เห็นด้วย    | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |                                    |        |
|  | จำนวน (ร้อยละ)    | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ)       |                                    |        |
| มีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล               | 100<br>(27.78)    | 135<br>(37.50) | 54<br>(15.00)  | 42<br>(11.67)  | 29<br>(8.06)         | 3.65<br>(เห็นด้วย)                 | 10     |
| มีช่องทางให้ญาติติดต่อสอบถามอาการผู้ป่วยได้ตลอด 24 ชั่วโมง | 205<br>(56.94)    | 130<br>(36.11) | 21<br>(5.83)   | 3<br>(0.83)    | 1<br>(0.28)          | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 5      |
| ออกไปรับรองแพทย์และไปเคลมประกันรวดเร็ว                     | 152<br>(42.22)    | 161<br>(44.72) | 45<br>(12.50)  | 1<br>(0.28)    | 1<br>(0.28)          | 4.28<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 9      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                |                |                |                      | <b>4.42</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกดังนี้ มีการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง เช่น ให้ยา ให้การรักษาพยาบาลต่างๆ เป็นต้น และมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้ยา สอบถามอาการและการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่องมากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ มีการเตรียมห้องและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตามแพทย์มาตรวจเมื่อผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ         | ระดับความคาดหวัง |                          |        |
|--------------------------------------|------------------|--------------------------|--------|
|                                      | ค่าเฉลี่ย        | แปลผล                    | อันดับ |
| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ              | 4.31             | เห็นด้วยอย่างยิ่ง        | 4      |
| ด้านราคา                             | 4.05             | เห็นด้วย                 | 7      |
| ด้านสถานที่                          | 4.41             | เห็นด้วยอย่างยิ่ง        | 2      |
| ด้านการส่งเสริมการบริการ             | 4.18             | เห็นด้วย                 | 6      |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ              | 4.39             | เห็นด้วยอย่างยิ่ง        | 3      |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 4.30             | เห็นด้วยอย่างยิ่ง        | 5      |
| ด้านกระบวนการให้บริการ               | 4.42             | เห็นด้วยอย่างยิ่ง        | 1      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                  | <b>4.29</b>      | <b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b> |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว  
(องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านผลิตภัณฑ์<br>หรือบริการ   | อายุ                            |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|---|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|   | ไม่เกิน 20 ปี                   |        | 21-30 ปี                        |        | 31-40 ปี                        |        | 41-50 ปี                        |        | 51-60 ปี                        |        | มากกว่า<br>60 ปีขึ้นไป          |        |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| มีคุณภาพการ<br>รักษาพยาบาล<br>ที่ดี   | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.31<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.51<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| มีบริการตรวจ<br>รักษาโดยแพทย์<br>เฉพาะทาง   | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.50<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.72<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.52<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| มีบริการด้านการ<br>ชันสูตรวิเคราะห์<br>ผลที่แม่นยำ  | 4.23<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.26<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.25<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      |
| มียาและเวชภัณฑ์<br>ทางการแพทย์<br>ครบถ้วน   | 4.54<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.31<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.51<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| มีเครื่องมือและ<br>อุปกรณ์ทางการ<br>แพทย์ครบถ้วน  | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.29<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      |
| มีการเลือกใช้<br>เทคโนโลยีการ<br>รักษาและการใช้<br>ยาที่เหมาะสมตาม<br>ความจำเป็น<br>สำหรับความผิ<br>ปกติของ<br>ผู้รับบริการ | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.25<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.30<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.50<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      |

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ   | อายุ                        |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |
|---|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|
|   | ไม่เกิน 20 ปี               |        | 21-30 ปี                    |        | 31-40 ปี                    |        | 41-50 ปี                    |        | 51-60 ปี                    |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป         |        |
|   | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ |
| มีความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียงภาวะแทรกซ้อนและความเสี่ยงจากการรักษา | 4.18<br>(เห็นด้วย)          | 8      | 4.21<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.27<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.43<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.35<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.41<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      |
| มีการจัดบริการเยี่ยมติดตามและตรวจรักษาต่อเนืองที่บ้าน                     | 3.92<br>(เห็นด้วย)          | 9      | 3.95<br>(เห็นด้วย)          | 9      | 4.07<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 4.30<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 11     | 4.27<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.44<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      |
| มีบริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับผู้ป่วย                           | 4.46<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.20<br>(เห็นด้วย)          | 7      | 4.43<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| มีบริการผ้าและเครื่องนุ่งห่มสำหรับผู้ป่วยอย่างเพียงพอ                     | 4.44<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.21<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.61<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.52<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      |
| มีบริการข้อมูลที่ครบถ้วน  | 3.56<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 3.46<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 3.46<br>(เห็นด้วย)          | 12     | 3.62<br>(เห็นด้วย)          | 12     | 3.73<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 3.89<br>(เห็นด้วย)          | 11     |
| แพทย์มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป                                  | 3.87<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 3.93<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 3.98<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 4.41<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.20<br>(เห็นด้วย)          | 9      | 4.22<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 10     |

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ              | อายุ                               |        |                           |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |
|--------------------------------------|------------------------------------|--------|---------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|                                      | ไม่เกิน 20 ปี                      |        | 21-30 ปี                  |        | 31-40 ปี                           |        | 41-50 ปี                           |        | 51-60 ปี                           |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป                |        |
|                                      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)         | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ |
| มีระบบการรักษาโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูง | 4.31<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 6      | 4.03<br>(เห็นด้วย)        | 8      | 4.13<br>(เห็นด้วย)                 | 9      | 4.35<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 10     | 4.33<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 7      | 4.36<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 9      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                  | <b>4.25</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.15</b><br>(เห็นด้วย) |        | <b>4.23</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.41</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.36</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.40</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมียาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ครบถ้วนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมี

บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมียาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ครบถ้วนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.89)



ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

| ด้านราคา   | อายุ                            |        |                           |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|--|---------------------------------|--------|---------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี                   |        | 21-30 ปี                  |        | 31-40 ปี                        |        | 41-50 ปี                        |        | 51-60 ปี                        |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป             |        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)      | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| มีการคิดราคาแบบเหมาจ่ายตามลักษณะการรักษา เช่น ค่าผ่าตัดข้อเข่า ค่าทำคลอด เป็นต้น                   | 3.95<br>(เห็นด้วย)              | 3      | 3.93<br>(เห็นด้วย)        | 3      | 4.02<br>(เห็นด้วย)              | 3      | 4.07<br>(เห็นด้วย)              | 3      | 4.24<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.26<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| มีการคิดราคาแบบแยกรายการทุกรายการตามประเภทตามปริมาณการใช้บริการ เช่น ค่ายา ค่าห้อง ค่าตรวจ เป็นต้น | 4.18<br>(เห็นด้วย)              | 2      | 4.02<br>(เห็นด้วย)        | 2      | 4.09<br>(เห็นด้วย)              | 2      | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.24<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| ห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือก  | 4.31<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.18<br>(เห็นด้วย)        | 1      | 4.29<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.54<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      |
| มีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระ   | 3.62<br>(เห็นด้วย)              | 5      | 3.69<br>(เห็นด้วย)        | 5      | 3.96<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 3.78<br>(เห็นด้วย)              | 5      | 3.71<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 3.36<br>(ไม่แน่ใจ)              | 5      |
| สามารถผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตและผ่อนชำระ 0%   | 3.77<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 3.70<br>(เห็นด้วย)        | 4      | 3.93<br>(เห็นด้วย)              | 5      | 4.05<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 3.88<br>(เห็นด้วย)              | 3      | 3.77<br>(เห็นด้วย)              | 4      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  | <b>3.96</b><br>(เห็นด้วย)       |        | <b>3.90</b><br>(เห็นด้วย) |        | <b>4.06</b><br>(เห็นด้วย)       |        | <b>4.12</b><br>(เห็นด้วย)       |        | <b>4.12</b><br>(เห็นด้วย)       |        | <b>4.07</b><br>(เห็นด้วย)       |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีความคาดหวังต่อสามารถผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตและผ่อนชำระ 0% น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

| ด้านสถานที่   | อายุ                               |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |
|---|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|   | ไม่เกิน 20 ปี                      |        | 21-30 ปี                           |        | 31-40 ปี                           |        | 41-50 ปี                           |        | 51-60 ปี                           |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป                |        |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ |
| สามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถมอเตอร์บุคคล และรถประจำทาง | 4.36<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.43<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.27<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      | 4.50<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.47<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      |
| ตั้งอยู่ในเขตชุมชน  | 4.18<br>(เห็นด้วย)                 | 2      | 4.33<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      | 4.51<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      | 4.44<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>4.27</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.38</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.33</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.45</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.52</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.46</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถมอเตอร์บุคคล และรถประจำทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีความคาดหวังต่อการตั้งอยู่ในเขตชุมชนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถมอเตอร์บุคคล และรถประจำทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีความคาดหวังต่อการตั้งอยู่ในเขตชุมชนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการตั้งอยู่ในเขต

ชุมชนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีความคาดหวังต่อสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถมอเตอร์ไซด์ และรถประจำทางน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถมอเตอร์ไซด์ และรถประจำทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังต่อการตั้งอยู่ในเขตชุมชนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.52) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถมอเตอร์ไซด์ และรถประจำทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความคาดหวังต่อการตั้งอยู่ในเขตชุมชนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถมอเตอร์ไซด์ และรถประจำทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีความคาดหวังต่อการตั้งอยู่ในเขตชุมชนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านการ<br>ส่งเสริมการ<br>บริการ   | อายุ                            |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|--|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี                   |        | 21-30 ปี                        |        | 31-40 ปี                        |        | 41-50 ปี                        |        | 51-60 ปี                        |        | มากกว่า<br>60 ปีขึ้นไป          |        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| มีกระเช้าเยี่ยม/<br>ของเยี่ยมผู้ป่วย<br>และของ<br>จำเป็นสำหรับ<br>ผู้ป่วยและญาติ<br>จำหน่ายใน<br>ร้านค้าสะดวก<br>ซื้อใน<br>โรงพยาบาล | 4.21<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.31<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| มีของขวัญวัน<br>เกิดให้ผู้ป่วย<br>ห้องพิเศษ  | 3.92<br>(เห็นด้วย)              | 6      | 3.72<br>(เห็นด้วย)              | 6      | 3.75<br>(เห็นด้วย)              | 6      | 3.72<br>(เห็นด้วย)              | 6      | 3.63<br>(เห็นด้วย)              | 6      | 3.57<br>(เห็นด้วย)              | 6      |
| มีวารสารสาน<br>ใจของ<br>โรงพยาบาล<br>บ้านแพ้ว<br>(องค์การ<br>มหาชน) แจก  | 4.10<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 4.16<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 4.21<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| โรงพยาบาลมี<br>ส่วนร่วมใน<br>กิจกรรมทาง<br>สังคม   | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.34<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.48<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      |
| มีโครงการดู<br>ผ้าใส่ยา ลด<br>โลกร้อน  | 4.15<br>(เห็นด้วย)              | 3      | 4.30<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.45<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.45<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.19<br>(เห็นด้วย)              | 4      |

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านการส่งเสริมการบริการ                 | อายุ                   |        |                        |        |                        |        |                                 |        |                                 |        |                        |        |
|--|------------------------|--------|------------------------|--------|------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|------------------------|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี          |        | 21-30 ปี               |        | 31-40 ปี               |        | 41-50 ปี                        |        | 51-60 ปี                        |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป    |        |
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)      | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)      | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)      | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)      | อันดับ |
| มีส่วนลดพิเศษให้กับผู้บริจาคของโรงพยาบาล | 3.95 (เห็นด้วย)        | 5      | 4.08 (เห็นด้วย)        | 5      | 3.89 (เห็นด้วย)        | 5      | 4.15 (เห็นด้วย)                 | 5      | 4.16 (เห็นด้วย)                 | 5      | 3.74 (เห็นด้วย)        | 5      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                      | <b>4.12 (เห็นด้วย)</b> |        | <b>4.15 (เห็นด้วย)</b> |        | <b>4.19 (เห็นด้วย)</b> |        | <b>4.25 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)</b> |        | <b>4.26 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)</b> |        | <b>4.11 (เห็นด้วย)</b> |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับ

โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ   | อายุ                        |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |
|---|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|
|   | ไม่เกิน 20 ปี               |        | 21-30 ปี                    |        | 31-40 ปี                    |        | 41-50 ปี                    |        | 51-60 ปี                    |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป         |        |
|   | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ |
| บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษาและให้บริการที่เกี่ยวข้อง | 4.28<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.50<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.42<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      |
| แพทย์และพยาบาลให้เวลาในการรักษาพยาบาลเพียงพอ                      | 4.15<br>(เห็นด้วย)          | 9      | 4.41<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.51<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.54<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| บุคลากรสื่อสารหรืออธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย                     | 4.26<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.28<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.51<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.43<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.54<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดีและน่าเชื่อถือ                             | 4.28<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.21<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 10     | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.46<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.48<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      |
| บุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยน            | 4.46<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.43<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.46<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.51<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      |
| มีบุคลากรเพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย                                   | 4.41<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.25<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 9      | 4.32<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.37<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 9      | 4.40<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 10     |



ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ  | อายุ                        |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |
|--|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี               |        | 21-30 ปี                    |        | 31-40 ปี                    |        | 41-50 ปี                    |        | 51-60 ปี                    |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป         |        |
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ |
| บุคลากรมีความสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว   | 4.28<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.36<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.36<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.36<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.46<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      |
| พยาบาลให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวด้วยข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน   | 4.36<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.31<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.57<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.56<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      |
| มีผู้ช่วยเหลือคนไข้  | 3.59<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 3.82<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 3.77<br>(เห็นด้วย)          | 8      | 4.14<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 3.86<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 3.98<br>(เห็นด้วย)          | 11     |
| เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพและการเงินมีการติดตามให้ความช่วยเหลือเรื่องการใช้สิทธิประโยชน์อย่างต่อเนื่องจนสิ้นสุดการรักษา | 4.10<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 4.26<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.50<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.35<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 9      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      |
| เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพและการเงินคิดเงินถูกต้องแม่นยำ  | 4.10<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 4.26<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.35<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 9      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.44<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 9      |



ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                      | อายุ                               |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |
|--|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี                      |        | 21-30 ปี                           |        | 31-40 ปี                           |        | 41-50 ปี                           |        | 51-60 ปี                           |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป                |        |
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ |
| เจ้าหน้าที่บริการอาหารให้บริการตรงต่อเวลา                    | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 3      | 4.34<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 5      | 4.48<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      | 4.42<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 6      | 4.51<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 4      | 4.60<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      |
| เจ้าหน้าที่บริการอาหารจัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคและสภาพผู้ป่วย | 4.31<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 6      | 4.36<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 4      | 4.48<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      | 4.46<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 3      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 6      | 4.60<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      |
| มีพนักงานทำความสะอาดให้บริการสม่ำเสมอ                        | 4.33<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 5      | 4.26<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 8      | 4.43<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 4      | 4.43<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 5      | 4.51<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 4      | 4.63<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  | <b>4.24</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.28</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.39</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.41</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.44</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.48</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40

หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับบุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคนไข้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับบุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคน ใช้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับบุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษาและให้บริการที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสุขภาพและการเงินมีการติดตามให้ความช่วยเหลือเรื่องการใช้สิทธิประโยชน์อย่างต่อเนื่องจนสิ้นสุดการรักษามากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคน ใช้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับบุคลากรสื่อสารหรืออธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคน ใช้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับบุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษาและให้บริการที่เกี่ยวข้องมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคน ใช้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับมีพนักงานทำความสะอาดให้บริการสม่ำเสมอมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคน ใช้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

| ด้านการสร้างและ<br>นำเสนอลักษณะ<br>ทางกายภาพ   | อายุ                            |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|--|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี                   |        | 21-30 ปี                        |        | 31-40 ปี                        |        | 41-50 ปี                        |        | 51-60 ปี                        |        | มากกว่า<br>60 ปีขึ้นไป          |        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| มีแผนผังและ<br>สัญลักษณ์<br>แสดงทางเดิน<br>บอกสถานที่<br>ต่างๆ ใน<br>โรงพยาบาล<br>ชัดเจน | 4.18<br>(เห็นด้วย)              | 8      | 4.16<br>(เห็นด้วย)              | 10     | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.45<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 10     |
| มีเครื่องมือ<br>อุปกรณ์<br>การแพทย์<br>ทันสมัย   | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.32<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.54<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      |
| มีที่จอดรถ/เรือ<br>เพียงพอ   | 4.08<br>(เห็นด้วย)              | 10     | 4.13<br>(เห็นด้วย)              | 12     | 4.02<br>(เห็นด้วย)              | 10     | 4.24<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 11     |
| ที่จอดรถ/เรือ<br>สะดวกและ<br>ปลอดภัย   | 4.15<br>(เห็นด้วย)              | 9      | 4.21<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.27<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.20<br>(เห็นด้วย)              | 11     | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 13     |
| สถานที่มีการ<br>ตกแต่ง<br>สวยงามและ<br>ทันสมัย   | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.18<br>(เห็นด้วย)              | 9      | 4.32<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      |
| สถานที่สะอาด<br>และเป็น<br>ระเบียบ<br>เรียบร้อย  | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.30<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.45<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.42<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.59<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

| ด้านการสร้างและ<br>นำเสนอลักษณะ<br>ทางกายภาพ  | อายุ                            |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|---|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|   | ไม่เกิน 20 ปี                   |        | 21-30 ปี                        |        | 31-40 ปี                        |        | 41-50 ปี                        |        | 51-60 ปี                        |        | มากกว่า<br>60 ปีขึ้นไป          |        |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| มีระบบถ่ายเท<br>อากาศภายใน<br>อาคารที่ดี  | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.31<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ภายในห้องพัก<br>เพียงพอต่อ<br>ความต้องการ                   | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.23<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.23<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.45<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.51<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่<br>ทันสมัย  | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.15<br>(เห็นด้วย)              | 11     | 4.07<br>(เห็นด้วย)              | 9      | 4.22<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 10     | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 10     | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 12     |
| มีความสะอาด<br>และเป็น<br>ระเบียบ   | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.31<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.51<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.52<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      |
| มีการตกแต่ง<br>ห้องที่สวยงาม<br>เหมือน<br>โรงแรม                                    | 3.77<br>(เห็นด้วย)              | 11     | 3.93<br>(เห็นด้วย)              | 12     | 3.71<br>(เห็นด้วย)              | 11     | 3.88<br>(เห็นด้วย)              | 12     | 3.82<br>(เห็นด้วย)              | 11     | 4.04<br>(เห็นด้วย)              | 14     |
| มีร้านอาหาร<br>ชื่อดังอยู่ใน<br>โรงพยาบาล<br>เช่น สตาร์<br>บัคส์ เคเอฟซี<br>เป็นต้น | 3.74<br>(เห็นด้วย)              | 12     | 3.43<br>(เห็นด้วย)              | 13     | 3.32<br>(ไม่แน่ใจ)              | 12     | 3.61<br>(เห็นด้วย)              | 13     | 3.37<br>(ไม่แน่ใจ)              | 12     | 3.27<br>(ไม่แน่ใจ)              | 15     |

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

| ด้านการสร้างและ<br>นำเสนอลักษณะ<br>ทางกายภาพ                  | อายุ                                   |        |                                 |        |  |        |  |        |  |        |  |        |
|---|--|--------|---------------------------------|--------|--|--------|--|--------|--|--------|--|--------|
|   | ไม่เกิน 20 ปี                          |        | 21-30 ปี                        |        | 31-40 ปี                               |        | 41-50 ปี                               |        | 51-60 ปี                               |        | มากกว่า<br>60 ปีขึ้นไป                 |        |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ |
| มีการจัดวาง<br>อุปกรณ์ใน<br>ห้องที่คำนึงถึง<br>ความปลอดภัย    | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 7      | 4.58<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      |
| มีระบบถ่ายเท<br>อากาศภายใน<br>ห้องที่ดี                       | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.55<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      |
| มีระบบ<br>สัญญาณเรียก<br>เจ้าหน้าที่ได้<br>ตลอด 24<br>ชั่วโมง | 4.59<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.52<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.58<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.61<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.68<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>4.28</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.19</b><br>(เห็นด้วย)       |        | <b>4.22</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.33</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.35</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.40</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อย

เกี่ยวกับการมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ  | อายุ                            |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|---|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|   | ไม่เกิน 20 ปี                   |        | 21-30 ปี                        |        | 31-40 ปี                        |        | 41-50 ปี                        |        | 51-60 ปี                        |        | มากกว่า<br>60 ปีขึ้นไป          |        |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| ช่องทางในการ<br>จองห้องพิเศษมี<br>หลากหลาย  | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.16<br>(เห็นด้วย)              | 10     | 4.34<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.35<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 10     | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.32<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 11     |
| มีการจัดลำดับ<br>คิวก่อนหลังใน<br>การเข้ารับ<br>บริการ  | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.51<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.51<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      |
| มีเจ้าหน้าที่<br>รับส่งในการเข้า<br>รับบริการ<br>ห้องพัก  | 4.59<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.54<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.51<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      |
| มีการเตรียม<br>ห้องและ<br>อุปกรณ์พร้อม<br>ให้บริการ   | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.48<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.65<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.60<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| มีการสอบถาม<br>ข้อสงสัยผู้ป่วย<br>ก่อนให้บริการ<br>ทุกครั้ง เช่น ให้<br>ยาให้การรักษา<br>พยาบาลต่างๆ<br>เป็นต้น | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.48<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.64<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.67<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.62<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| มีการจัดเวลาให้<br>แพทย์ตรวจ<br>อย่างเหมาะสม<br>ตามภาวะอาการ<br>ผู้ป่วย   | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.50<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.50<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      |



ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านกระบวนการให้บริการ   | อายุ                        |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |
|--|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี               |        | 21-30 ปี                    |        | 31-40 ปี                    |        | 41-50 ปี                    |        | 51-60 ปี                    |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป         |        |
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ |
| มีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้ยา สอบถามอาการ และการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่อง | 4.51<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.61<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.65<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      |
| มีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตามแพทย์มาตรวจเมื่อผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉิน เป็นต้น  | 4.44<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.34<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.50<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.61<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.63<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือพยาบาลครบถ้วน   | 4.36<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.36<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.54<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |



ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านกระบวนการให้บริการ   | อายุ                        |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |                             |        |
|--|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี               |        | 21-30 ปี                    |        | 31-40 ปี                    |        | 41-50 ปี                    |        | 51-60 ปี                    |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป         |        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | อันดับ |
| มีการประสานงานกันระหว่างแพทย์สาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อการวินิจฉัยและวางแผนการรักษาผู้ป่วย                 | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.52<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.54<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      |
| มีระบบการชี้แจงข้อมูลอื่นๆ ชัดเจนและครบถ้วน เช่น มีเจ้าหน้าที่อธิบายสิทธิการรักษาและค่าใช้จ่าย เป็นต้น | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.52<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.54<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| มีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล   | 3.54<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 3.43<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 3.59<br>(เห็นด้วย)          | 10     | 3.76<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 3.57<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 3.88<br>(เห็นด้วย)          | 12     |
| มีช่องทางให้ญาติติดต่อสอบถามอาการผู้ป่วยได้ตลอด 24 ชั่วโมง   | 4.33<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.57<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.44<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 10     |

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ด้านกระบวนการให้บริการ                 | อายุ                               |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |
|--|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี                      |        | 21-30 ปี                           |        | 31-40 ปี                           |        | 41-50 ปี                           |        | 51-60 ปี                           |        | มากกว่า 60 ปีขึ้นไป                |        |
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ |
| ออกใบรับรองแพทย์และใบเคลมประกันรวดเร็ว | 4.13<br>(เห็นด้วย)                 | 9      | 4.16<br>(เห็นด้วย)                 | 10     | 4.23<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 9      | 4.41<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 9      | 4.12<br>(เห็นด้วย)                 | 10     | 4.47<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 9      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                    | <b>4.34</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.28</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.40</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.47</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.44</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.50</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีเจ้าหน้าที่รับส่งในการเข้ารับบริการห้องพักรักษาที่สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีช่องทางให้ญาติติดต่อสอบถามอาการผู้ป่วยได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้ยา สอบถามอาการ และการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่องมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง เช่น ให้น้ำ ให้การรักษา พยาบาลต่างๆ เป็นต้นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง เช่น ให้น้ำ ให้การรักษา พยาบาลต่างๆ เป็นต้นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้น้ำ สอบถามอาการและการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่องมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 36 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยส่วน<br>ประสมการตลาด<br>บริการ             | อายุ                                   |        |                                 |        |  |        |  |        |  |        |  |        |
|--|--|--------|---------------------------------|--------|--|--------|--|--------|--|--------|--|--------|
|  | ไม่เกิน 20 ปี                          |        | 21-30 ปี                        |        | 31-40 ปี                               |        | 41-50 ปี                               |        | 51-60 ปี                               |        | มากกว่า<br>60 ปีขึ้นไป                 |        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ |
| ด้านผลิตภัณฑ์<br>หรือบริการ                      | 4.25<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.15<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 4.23<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.40<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      |
| ด้านราคา   | 3.96<br>(เห็นด้วย)                     | 7      | 3.90<br>(เห็นด้วย)              | 5      | 4.06<br>(เห็นด้วย)                     | 7      | 4.12<br>(เห็นด้วย)                     | 6      | 4.12<br>(เห็นด้วย)                     | 6      | 4.07<br>(เห็นด้วย)                     | 6      |
| ด้านสถานที่                                      | 4.27<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.45<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.52<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      |
| ด้านการ<br>ส่งเสริมการ<br>บริการ                 | 4.12<br>(เห็นด้วย)                     | 6      | 4.15<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 4.19<br>(เห็นด้วย)                     | 6      | 4.25<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.26<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.11<br>(เห็นด้วย)                     | 5      |
| ด้านบุคลากรที่<br>ให้บริการ                      | 4.24<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.48<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      |
| ด้านการสร้าง<br>และนำเสนอ<br>ลักษณะทาง<br>กายภาพ | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.19<br>(เห็นด้วย)              | 3      | 4.22<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.35<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.40<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      |
| ด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ                       | 4.34<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.40<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.50<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                              | <b>4.21</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.19</b><br>(เห็นด้วย)       |        | <b>4.26</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.35</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.36</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.35</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสถานที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านการส่งเสริมการบริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสถานที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ  | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน        |        |                             |        |                             |        |                             |        |
|--|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|
|  | ต่ำกว่า 10,000 บาท          |        | 10,000-20,000 บาท           |        | 20,001-30,000 บาท           |        | มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป    |        |
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ |
| มีคุณภาพการรักษาพยาบาลที่ดี  | 4.47<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.43<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.44<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| มีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง  | 4.48<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.48<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.72<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.63<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      |
| มีบริการด้านการชันสูตรวิเคราะห์ผลที่แม่นยำ   | 4.30<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.21<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      |
| มียาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ครบถ้วน  | 4.47<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.57<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      |
| มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วน   | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.41<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      |
| มีการเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นสำหรับความผิดปกติของผู้รับบริการ | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.33<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| มีความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียงภาวะแทรกซ้อนและความเสี่ยงจากการรักษา                        | 4.26<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.27<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.50<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.55<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      |



ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านผลิตภัณฑ์<br>หรือบริการ                                   | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน                   |        |  |        |  |        |  |        |
|---|--|--------|--|--------|--|--------|--|--------|
|   | ต่ำกว่า<br>10,000 บาท                  |        | 10,000-20,000<br>บาท                   |        | 20,001-30,000<br>บาท                   |        | มากกว่า 30,000<br>บาทขึ้นไป            |        |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ |
| มีการจัดบริการเยี่ยม<br>ติดตามและตรวจรักษา<br>ต่อเนื่งที่บ้าน | 4.23<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 9      | 4.09<br>(เห็นด้วย)                     | 11     | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 6      | 4.27<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 9      |
| มีบริการอาหารและ<br>เครื่องดื่มที่เหมาะสมกับ<br>ผู้ป่วย       | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.27<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 7      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 6      |
| มีบริการผ้าและ<br>เครื่องนุ่งห่มสำหรับ<br>ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ | 4.48<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.59<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      |
| มีบริการข้อมูลที่<br>ครบถ้วน                                  | 3.63<br>(เห็นด้วย)                     | 11     | 3.61<br>(เห็นด้วย)                     | 12     | 3.62<br>(เห็นด้วย)                     | 8      | 3.76<br>(เห็นด้วย)                     | 10     |
| แพทย์มีชื่อเสียงเป็นที่<br>รู้จักแก่คนทั่วไป                  | 4.05<br>(เห็นด้วย)                     | 10     | 4.11<br>(เห็นด้วย)                     | 10     | 4.25<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 7      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 7      |
| มีระบบการรักษาโดยใช้<br>เทคโนโลยีขั้นสูง                      | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 7      | 4.12<br>(เห็นด้วย)                     | 9      | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 8      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>4.31</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.24</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.44</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.43</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีความคาดหวังต่อการมีบริการข้อมูลที่ครบถ้วนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านราคา  | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน            |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|---|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|   | ต่ำกว่า<br>10,000 บาท           |        | 10,000-20,000<br>บาท            |        | 20,001-30,000<br>บาท            |        | มากกว่า 30,000<br>บาทขึ้นไป     |        |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| มีการคิดราคาแบบเหมา<br>จ่ายตามลักษณะการ<br>รักษา เช่น ค่าผ่าตัดข้อ<br>เข่า ค่าทำคลอด เป็นต้น            | 4.06<br>(เห็นด้วย)              | 3      | 4.01<br>(เห็นด้วย)              | 3      | 4.16<br>(เห็นด้วย)              | 3      | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| มีการคิดราคาแบบแยก<br>รายการทุกประเภทตาม<br>ปริมาณการใช้บริการ<br>เช่น ค่ายา ค่าห้อง<br>ค่าตรวจ เป็นต้น | 4.19<br>(เห็นด้วย)              | 2      | 4.09<br>(เห็นด้วย)              | 2      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.55<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      |
| ห้องพักผู้ป่วยมีหลาย<br>ระดับราคาให้เลือก   | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| มีระบบการจ่ายเงินแบบ<br>ผ่อนชำระ  | 3.73<br>(เห็นด้วย)              | 5      | 3.56<br>(เห็นด้วย)              | 5      | 3.91<br>(เห็นด้วย)              | 5      | 3.61<br>(เห็นด้วย)              | 5      |
| สามารถผ่อนชำระผ่าน<br>บัตรเครดิตและผ่อน<br>ชำระ 0%  | 3.86<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 3.75<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 4.06<br>(เห็นด้วย)              | 4      | 3.96<br>(เห็นด้วย)              | 4      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>4.04</b><br>(เห็นด้วย)       |        | <b>3.95</b><br>(เห็นด้วย)       |        | <b>4.19</b><br>(เห็นด้วย)       |        | <b>4.20</b><br>(เห็นด้วย)       |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.04) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับมีการคิดราคาแบบแยกรายการทุกประเภทตามปริมาณการใช้บริการ เช่น ค่ายา ค่าห้อง ค่าตรวจ เป็นต้น มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการจ่ายเงินแบบผ่อนชำระน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านสถานที่  | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน               |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |
|--|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|  | ต่ำกว่า<br>10,000 บาท              |        | 10,000-20,000<br>บาท               |        | 20,001-30,000<br>บาท               |        | มากกว่า 30,000<br>บาทขึ้นไป        |        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)               | อันดับ |
| สามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทาง | 4.40<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.62<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      |
| ตั้งอยู่ในเขตชุมชน   | 4.30<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      | 4.55<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  | <b>4.35</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.38</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.61</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.54</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และมีความคาดหวังต่อการตั้งอยู่ในเขตชุมชนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทาง และการตั้งอยู่ในเขตชุมชนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.61) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) และมีความคาดหวังต่อการตั้งอยู่ในเขตชุมชนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.54) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการตั้งอยู่ในเขตชุมชนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีความคาดหวังต่อสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทาง น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 40** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านการส่งเสริมการบริการ   | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน        |        |                             |        |                                    |        |                                    |        |
|--|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|  | ต่ำกว่า 10,000 บาท          |        | 10,000-20,000 บาท           |        | 20,001-30,000 บาท                  |        | มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป           |        |
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ |
| มีกระเช้าเยี่ยม/ของเยี่ยมผู้ป่วยและของจำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติจำหน่ายในร้านค้าสะดวกซื้อในโรงพยาบาล | 4.33<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.34<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.53<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 3      | 4.31<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 3      |
| มีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษ  | 3.62<br>(เห็นด้วย)          | 5      | 3.73<br>(เห็นด้วย)          | 6      | 3.97<br>(เห็นด้วย)                 | 5      | 3.71<br>(เห็นด้วย)                 | 6      |
| มีวารสารสานใจของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แจก   | 4.30<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.19<br>(เห็นด้วย)          | 4      | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 4      | 4.29<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 4      |
| โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม   | 4.47<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.42<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.62<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      | 4.47<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 1      |
| มีโครงการรณรงค์ใส่ยาลดโลกร้อน  | 4.30<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.25<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.56<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      | 4.39<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 2      |
| มีส่วนลดพิเศษให้กับผู้บริจาคของโรงพยาบาล   | 3.91<br>(เห็นด้วย)          | 4      | 3.87<br>(เห็นด้วย)          | 5      | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 4      | 4.24<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 5      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  | <b>4.16</b><br>(เห็นด้วย)   |        | <b>4.13</b><br>(เห็นด้วย)   |        | <b>4.41</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.23</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40

หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีความคาดหวังต่อการมีของขวัญวันเกิดให้ผู้ป่วยห้องพิเศษน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.71)



ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ   | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน            |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|---|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|   | ต่ำกว่า<br>10,000 บาท           |        | 10,000-20,000<br>บาท            |        | 20,001-30,000<br>บาท            |        | มากกว่า 30,000<br>บาทขึ้นไป     |        |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| บุคลากรมีความรู้ ความ<br>ชำนาญในการตรวจ<br>รักษาและให้บริการที่<br>เกี่ยวข้อง | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.50<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| แพทย์และพยาบาลให้<br>เวลาในการรักษา<br>พยาบาลเพียงพอ                          | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.66<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.59<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      |
| บุคลากรสื่อสารหรือ<br>อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจ<br>ง่าย                         | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี<br>และน่าเชื่อถือ                                     | 4.40<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| บุคลากรให้คำแนะนำที่ดี<br>และดูแลเอาใจใส่อย่าง<br>สุภาพอ่อนโยน                | 4.50<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.59<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.55<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| มีบุคลากรเพียงพอกับ<br>จำนวนผู้ป่วย   | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.26<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      |
| บุคลากรมีความสามารถ<br>ให้บริการอย่างรวดเร็ว                                  | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.32<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.50<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.55<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |
| พยาบาลให้คำแนะนำ<br>การปฏิบัติตัวด้วยข้อมูล<br>ที่ชัดเจนและครบถ้วน            | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.62<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.55<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      |



ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ   | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน                |        |                                     |        |                                     |        |                                     |        |
|---|-------------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|
|   | ต่ำกว่า 10,000 บาท                  |        | 10,000-20,000 บาท                   |        | 20,001-30,000 บาท                   |        | มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป            |        |
|   | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                   | อันดับ |
| มีผู้ช่วยเหลือคนไข้   | 3.91<br>(เห็นด้วย)                  | 11     | 3.91<br>(เห็นด้วย)                  | 9      | 3.91<br>(เห็นด้วย)                  | 9      | 3.78<br>(เห็นด้วย)                  | 7      |
| เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ และการเงินมีการติดตาม ให้ความช่วยเหลือเรื่อง การใช้สิทธิประโยชน์ อย่างต่อเนื่องจนสิ้นสุด การรักษา | 4.40<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 6      | 4.26<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 8      | 4.47<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 7      | 4.45<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 6      |
| เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ และการเงินคิดเงิน ถูกต้องแม่นยำ   | 4.30<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 10     | 4.32<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 7      | 4.41<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 8      | 4.51<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 4      |
| เจ้าหน้าที่บริการอาหาร ให้บริการตรงต่อเวลา  | 4.46<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.46<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.53<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.45<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 6      |
| เจ้าหน้าที่บริการอาหาร จัดอาหารได้เหมาะสม กับโรคและสภาพผู้ป่วย  | 4.46<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.44<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.47<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 7      | 4.53<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 3      |
| มีพนักงานทำความสะอาด สะอาดให้บริการ สม่ำเสมอ  | 4.42<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.44<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.50<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 6      | 4.51<br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง)        | 4      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>4.38</b><br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง) |        | <b>4.34</b><br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง) |        | <b>4.48</b><br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง) |        | <b>4.47</b><br>(เห็นด้วย อย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40

หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับบุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคนไข้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บริการอาหารให้บริการตรงต่อเวลามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคนไข้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับแพทย์และพยาบาลให้เวลาในการรักษาพยาบาลเพียงพอมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคนไข้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับแพทย์และพยาบาลให้เวลาในการรักษาพยาบาลเพียงพอมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) และมีความคาดหวังต่อการมีผู้ช่วยเหลือคนไข้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านการสร้างและ<br>นำเสนอลักษณะทาง<br>กายภาพ                                 | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน            |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|--|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|  | ต่ำกว่า<br>10,000 บาท           |        | 10,000-20,000<br>บาท            |        | 20,001-30,000<br>บาท            |        | มากกว่า 30,000<br>บาทขึ้นไป     |        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| มีแผนผังและสัญลักษณ์<br>แสดงทางเดินบอก<br>สถานที่ต่างๆ ใน<br>โรงพยาบาลชัดเจน | 4.35<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.36<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.33<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      |
| มีเครื่องมืออุปกรณ์<br>การแพทย์ทันสมัย                                       | 4.48<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.50<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      |
| มีที่จอดรถ/เรือเพียงพอ   | 4.22<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 10     | 4.19<br>(เห็นด้วย)              | 12     | 4.28<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.35<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      |
| ที่จอดรถ/เรือสะดวกและ<br>ปลอดภัย   | 4.30<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.21<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 10     | 4.34<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.29<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 10     |
| สถานที่มีการตกแต่ง<br>สวยงามและทันสมัย                                       | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.26<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.31<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      |
| สถานที่สะอาดและเป็น<br>ระเบียบเรียบร้อย                                      | 4.52<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.40<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.62<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      |
| มีระบบถ่ายเทอากาศ<br>ภายในอาคารที่ดี   | 4.48<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      | 4.39<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.62<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ภายในห้องพักเพียงพอ<br>ต่อความต้องการ                | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.29<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      |

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านการสร้างและ<br>นำเสนอลักษณะทาง<br>กายภาพ                              | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน                   |        |  |        |  |        |  |        |
|---|--|--------|--|--------|--|--------|--|--------|
|   | ต่ำกว่า<br>10,000 บาท                  |        | 10,000-20,000<br>บาท                   |        | 20,001-30,000<br>บาท                   |        | มากกว่า 30,000<br>บาทขึ้นไป            |        |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ที่ทันสมัย  | 4.27<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 9      | 4.20<br>(เห็นด้วย)                     | 11     | 4.34<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 8      | 4.27<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 11     |
| มีความสะอาดและเป็น<br>ระเบียบ   | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 6      | 4.59<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      |
| มีการตกแต่งห้องที่<br>สวยงามเหมือนโรงแรม                                  | 3.80<br>(เห็นด้วย)                     | 11     | 3.92<br>(เห็นด้วย)                     | 13     | 3.97<br>(เห็นด้วย)                     | 10     | 3.96<br>(เห็นด้วย)                     | 12     |
| มีร้านอาหารชื่อดังอยู่ใน<br>โรงพยาบาล เช่น สตาร์<br>บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น | 3.48<br>(เห็นด้วย)                     | 12     | 3.42<br>(เห็นด้วย)                     | 14     | 3.47<br>(เห็นด้วย)                     | 11     | 3.35<br>(ไม่แน่ใจ)                     | 13     |
| มีการจัดวางอุปกรณ์ใน<br>ห้องที่คำนึงถึงความปลอดภัย                        | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 6      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.62<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.59<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      |
| มีระบบถ่ายเทอากาศ<br>ภายในห้องที่ดี                                       | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.66<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.51<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      |
| มีระบบสัญญาณเรียก<br>เจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24<br>ชั่วโมง                     | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.66<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.67<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>4.31</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.25</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.42</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.32</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีระบบถ่ายเทอากาศภายในห้องที่ดี และมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.66) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีความคาดหวังต่อการมีร้านอาหารชื่อดังอยู่ในโรงพยาบาล เช่น สตาร์บัคส์ เคเอฟซี เป็นต้น น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ   | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน            |        |                                 |        |                                 |        |                                 |        |
|--|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
|  | ต่ำกว่า<br>10,000 บาท           |        | 10,000-20,000<br>บาท            |        | 20,001-30,000<br>บาท            |        | มากกว่า 30,000<br>บาทขึ้นไป     |        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)            | อันดับ |
| ช่องทางในการจองห้อง<br>พิเศษมีหลากหลาย   | 4.30<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.24<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 11     | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.45<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      |
| มีการจัดลำดับคิวก่อน<br>หลังในการเข้ารับบริการ   | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 9      | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.53<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      |
| มีเจ้าหน้าที่รับส่งในการ<br>เข้ารับบริการห้องพัก   | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.42<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.66<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.55<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      |
| มีการเตรียมห้องและ<br>อุปกรณ์พร้อมให้บริการ  | 4.54<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 4      | 4.51<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.59<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 7      | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |
| มีการสอบถามชื่อสกุล<br>ผู้ป่วยก่อนให้บริการทุก<br>ครั้ง เช่น ให้ยา ให้การ<br>รักษาพยาบาลต่างๆ  | 4.58<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.62<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      | 4.65<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      |
| มีการจัดเวลาให้แพทย์<br>ตรวจอย่างเหมาะสมตาม<br>ภาวะอาการผู้ป่วย  | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 5      | 4.56<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 8      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 6      |
| มีพยาบาลเยี่ยมเพื่อ<br>ตรวจสอบผลการ<br>รักษาพยาบาล เช่น การ<br>ให้น้ำเกลือ การให้ยา<br>สอบถามอาการและการ<br>รับฟังปัญหาของผู้ป่วย<br>และญาติอย่างต่อเนื่อง | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.49<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 2      | 4.75<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 1      | 4.57<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) | 3      |

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านกระบวนการให้บริการ   | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน        |        |                             |        |                             |        |                             |        |
|--|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-----------------------------|--------|
|  | ต่ำกว่า 10,000 บาท          |        | 10,000-20,000 บาท           |        | 20,001-30,000 บาท           |        | มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป    |        |
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)           | อันดับ |
| มีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตามแพทย์มาตรวจเมื่อผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉิน เป็นต้น                    | 4.56<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.47<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.63<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      |
| ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือพยาบาลครบถ้วน   | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.38<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 8      | 4.75<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 1      | 4.55<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| มีการประสานงานกันระหว่างแพทย์สาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อการวินิจฉัยและวางแผนการรักษาผู้ป่วย                 | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.42<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 6      | 4.72<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      | 4.55<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      |
| มีระบบการชี้แจงข้อมูลอื่นๆ ชัดเจนและครบถ้วน เช่น มีเจ้าหน้าที่อธิบายสิทธิการรักษาและค่าใช้จ่าย เป็นต้น | 4.49<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 5      | 4.40<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.69<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      | 4.61<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 2      |
| มีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล   | 3.65<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 3.69<br>(เห็นด้วย)          | 12     | 3.53<br>(เห็นด้วย)          | 11     | 3.63<br>(เห็นด้วย)          | 9      |
| มีช่องทางให้ญาติติดต่อสอบถามอาการผู้ป่วยได้ตลอด 24 ชั่วโมง   | 4.46<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.45<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 4      | 4.59<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 7      | 4.57<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) | 3      |



ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ด้านกระบวนการให้บริการ                 | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน               |        |                                    |        |                                    |        |                                    |        |
|--|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|  | ต่ำกว่า 10,000 บาท                 |        | 10,000-20,000 บาท                  |        | 20,001-30,000 บาท                  |        | มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป           |        |
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)                  | อันดับ |
| ออกไปรับรองแพทย์และใบเคลมประกันรวดเร็ว | 4.23<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 10     | 4.34<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 10     | 4.41<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 10     | 4.24<br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)        | 8      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                    | <b>4.41</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.37</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.54</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        | <b>4.46</b><br>(เห็นด้วยอย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

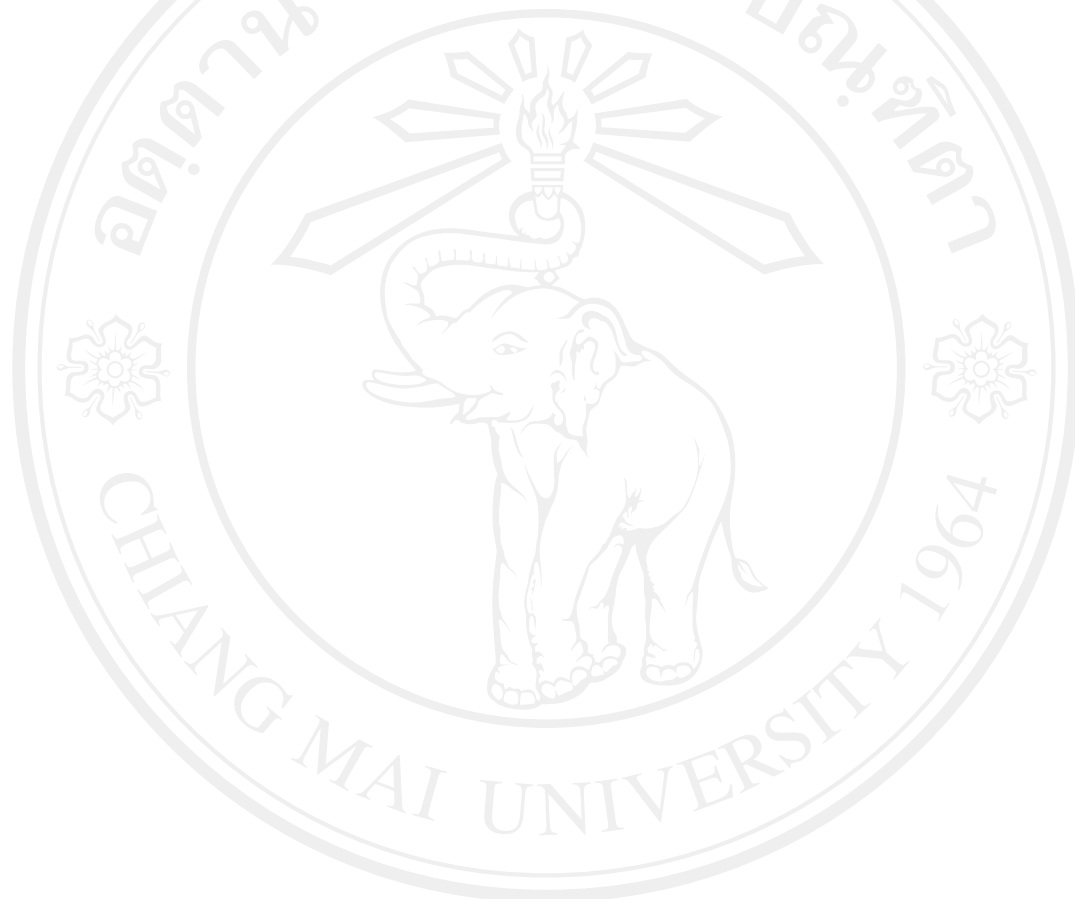
จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง เช่น ให้ยา ให้การรักษาพยาบาลต่างๆ เป็นต้น มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการเตรียมห้องและอุปกรณ์พร้อมให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.54) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้ยา สอบถามอาการและการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่อง และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือพยาบาลครบถ้วนมากที่สุดเท่าที่ทัน (ค่าเฉลี่ย 4.75) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.53)



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับมีการสอบถามข้อมูลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง เช่น ให้อาา ให้การรักษาพยาบาลต่างๆ เป็นต้น มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) และมีความคาดหวังต่อการมีระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.63)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดบริการ             | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน                   |        |  |        |  |        |  |        |
|--|--|--------|--|--------|--|--------|--|--------|
|  | ต่ำกว่า<br>10,000 บาท                  |        | 10,000-20,000<br>บาท                   |        | 20,001-30,000<br>บาท                   |        | มากกว่า 30,000<br>บาทขึ้นไป            |        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                   | อันดับ |
| ด้านผลิตภัณฑ์หรือ<br>บริการ                  | 4.31<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.24<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.44<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.43<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      |
| ด้านราคา                                     | 4.04<br>(เห็นด้วย)                     | 6      | 3.95<br>(เห็นด้วย)                     | 7      | 4.19<br>(เห็นด้วย)                     | 7      | 4.20<br>(เห็นด้วย)                     | 7      |
| ด้านสถานที่                                  | 4.35<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.61<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.54<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      |
| ด้านการส่งเสริมการ<br>บริการ                 | 4.16<br>(เห็นด้วย)                     | 5      | 4.13<br>(เห็นด้วย)                     | 6      | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 6      | 4.23<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 6      |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                      | 4.38<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.34<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.48<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      | 4.47<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      |
| ด้านการสร้างและ<br>นำเสนอลักษณะทาง<br>กายภาพ | 4.31<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.25<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 4      | 4.42<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      | 4.32<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 5      |
| ด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ                   | 4.41<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 1      | 4.37<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.54<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 2      | 4.46<br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง)        | 3      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                          | <b>4.28</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.24</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.44</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        | <b>4.38</b><br>(เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง) |        |

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสถานที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสถานที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยมีความคาดหวังเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสถานที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านการส่งเสริมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 360 คน ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 แสดงผลดังตารางที่ 44

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ

| ข้อเสนอแนะ  | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ เช่น การจัดยาให้ผู้ป่วยกลับบ้าน การรอรถเข็นผู้ป่วย การรอผลการตรวจเลือด การรอคิวตรวจรักษา  | 8     | 2.22   |
| ปรับปรุงห้องพักผู้ป่วย เช่น จัดหา Wireless Internet มีรองเท้าให้เปลี่ยนใส่ภายในห้อง ปรับปรุงสัญญาณโทรทัศน์ เพิ่มพัดลม | 5     | 1.39   |
| ปรับปรุงห้องน้ำ เช่น มีเก้าอี้อาบน้ำแบบพับได้ติดผนัง มีการป้องกันพื้นห้องน้ำลื่น                                      | 3     | 0.83   |
| พนักงานมีจรรยาบรรณที่ดีต่อผู้ป่วย สุภาพ ยิ้มแย้ม  | 2     | 0.55   |
| ปรับปรุงคุณภาพอาหาร เช่น เพิ่มเมนูอาหาร สอบถามความต้องการของผู้ป่วย เพิ่มน้ำดื่มมากกว่า 2 ขวดต่อวัน                   | 2     | 0.55   |
| เพิ่มที่จอดรถและควรถูกอยู่ในที่ร่ม  | 2     | 0.55   |
| เพิ่มสปาภายในโรงพยาบาล  | 2     | 0.55   |
| มีร้านอาหารเพื่อสุขภาพภายในโรงพยาบาล  | 2     | 0.55   |
| ลดขั้นตอนในการเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน  | 1     | 0.28   |
| เพิ่มห้องพิเศษให้มากขึ้น  | 1     | 0.28   |
| เพิ่มการทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย   | 1     | 0.28   |
| เพิ่มปริมาณเสื้อผ้าของผู้ป่วย   | 1     | 0.28   |
| ทางเดินภายในโรงพยาบาลลวกวน มีป้ายบอกทางน้อย   | 1     | 0.28   |

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ

| ข้อเสนอแนะ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| มีส่วนลดให้กับผู้ที่มีฐานะยากจน | 1     | 0.28   |
| รวม                             | 32    | 8.89   |

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 มีข้อเสนอแนะดังนี้ เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ เช่น การจัดยาให้ผู้ป่วยกลับบ้าน การรอรถเงินผู้ป่วย การรอผลการตรวจเลือด การรอคิวตรวจรักษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.22 รองลงมาคือปรับปรุงห้องพักผู้ป่วย เช่น จัดหา Wireless Internet มีรองเท้าให้เปลี่ยนใส่ภายในห้อง ปรับปรุงสัญญาณโทรทัศน์ เพิ่มพัดลม คิดเป็นร้อยละ 1.39 ปรับปรุงห้องน้ำ เช่น มีเก้าอี้อาบน้ำแบบพับได้ติดผนัง มีการป้องกันพื้นห้องน้ำลื่น คิดเป็นร้อยละ 0.83 พนักงานมีจรรยาบรรณที่ดีต่อผู้ป่วย สุภาพ ยิ้มแย้ม ปรับปรุงคุณภาพอาหาร เช่น เพิ่มเมนูอาหาร สอบถามความต้องการของผู้ป่วย เพิ่มน้ำดื่มมากกว่า 2 ขวดต่อวัน เพิ่มที่จอดรถและควอรอยู่ในที่ร่ม เพิ่มสปาภายในโรงพยาบาล มีร้านอาหารเพื่อสุขภาพภายในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 0.55 เท่ากัน และลดขั้นตอนในการเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน เพิ่มห้องพิเศษให้มากขึ้น เพิ่มการทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย เพิ่มปริมาณเสื้อผ้าของผู้ป่วย ทางเดินภายในโรงพยาบาลวถวน มีป้ายบอกทางน้อย มีส่วนลดให้กับผู้ที่มีฐานะยากจน คิดเป็นร้อยละ 0.28 เท่ากัน ตามลำดับ