

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในช่วงวันที่ 14 - 19 ธันวาคม 2547 ทุกรายที่เข้าตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 347 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการมีจำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ และส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 42 ข้อ ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านบุคลากร จำนวน 25 ข้อ ความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ ความพึงพอใจในด้านเวลา จำนวน 4 ข้อ และความพึงพอใจในด้านบริการ จำนวน 3 ข้อ ซึ่งใช้มาตรลิเคิร์ต (Likert's Scale) ให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การนำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับด้านเพศ อายุ ศาสนา ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วยประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษฯ จำนวนครั้งที่มาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ และเหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านบุคลากร ความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจในด้านเวลา และความพึงพอใจในด้านบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องเพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยสนับสนุน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานที่ที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วย ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษฯ จำนวนครั้งที่มาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ และเหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ ได้ผลการศึกษาดังนี้

#### ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนผู้รับบริการ (ราย) n = 347	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	137	39.5
หญิง	210	60.5
<b>อายุ</b>		
15 – 25 ปี	36	10.4
26 – 35 ปี	65	18.7
36 – 45 ปี	75	21.6
46 – 55 ปี	105	30.3
56 ปีขึ้นไป	66	19.0

Min = 17, Max = 68, Mean = 43.23, SD = 12.6

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนผู้รับบริการ (ราย)	ร้อยละ
	n = 347	
<b>ศาสนา</b>		
พุทธ	337	97.1
คริสต์	4	1.2
อิสลาม	6	1.7
<b>ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน</b>		
กรุงเทพฯ	248	71.5
ต่างจังหวัด	99	28.5
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	113	32.5
สมรส	210	60.5
หย่า	4	1.2
หม้าย	20	5.8
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	15	4.3
มัธยมศึกษา	40	11.5
อนุปริญญา	32	9.2
ปริญญาตรี	189	54.5
สูงกว่าปริญญาตรี	71	20.5

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนผู้รับบริการ (ราย)	ร้อยละ
	n = 347	
อาชีพ		
ไม่มีอาชีพ / แม่บ้าน	34	9.8
รับราชการ	100	28.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	11.5
พนักงานเอกชน	80	23.1
ธุรกิจส่วนตัว	51	14.6
นักเรียน / นักศึกษา	19	5.5
ข้าราชการบำนาญ	19	5.5
รับจ้าง	3	0.9
เกษตรกรรวม	1	0.3
รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	45	13.0
ต่ำกว่า 5,000 บาท	5	1.4
5,001 – 10,000 บาท	25	7.2
10,001 – 15,000 บาท	42	12.1
15,001 – 20,000 บาท	36	10.4
20,000 บาทขึ้นไป	194	55.9

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 60.5) มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 43.23 ปี (SD = 12.6) โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี (ร้อยละ 30.3) รองลงมาคืออายุระหว่าง 36 – 45 ปี (ร้อยละ 21.6) น้อยที่สุดคือผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี (ร้อยละ 10.4) พบว่าผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 337 คน (ร้อยละ 97.1) ปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ จำนวน 248 คน (ร้อยละ 71.5) มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 210 คน (ร้อยละ 60.5) และสถานภาพหย่า น้อยที่สุด จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.2) ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน (ร้อยละ 54.5) น้อยที่สุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 15 คน (ร้อยละ 4.3) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ เป็นจำนวน 100 คน (ร้อยละ 28.8) รองลงมาคือ พนักงานเอกชน จำนวน 80 คน (ร้อยละ 23.1) บางส่วนประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่ได้ประกอบอาชีพ / แม่บ้าน นักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการบำนาญ รับจ้างและเกษตรกรรวม ตามลำดับ และ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไปจำนวน 194 คน (ร้อยละ 55.9)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยสนับสนุน

ปัจจัยสนับสนุน	จำนวนผู้รับบริการ(ราย) n = 347	ร้อยละ
สถานที่ที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วย		
โรงพยาบาลรัฐบาล ในเวลาราชการ	55	15.9
โรงพยาบาลรัฐบาล นอกเวลาราชการ	179	51.6
โรงพยาบาลเอกชน	83	23.9
ศูนย์บริการสาธารณสุข	1	0.3
คลินิกทั่วไป	22	6.3
ร้านขายยา(ซื้อยาทานเอง)	7	2.0
ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น		
เคย	262	75.5
ไม่เคย	85	24.5
จำนวนครั้งที่มาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์		
ครั้งแรก	48	13.8
2 – 5 ครั้ง	85	24.5
6 – 10 ครั้ง	92	26.5
10 ครั้งขึ้นไป	122	35.2

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยสนับสนุน	จำนวนผู้รับบริการ(ราย)	ร้อยละ
	n = 347	
ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ		
จันทร์ – ศุกร์ 16.30 – 17.30 น.	109	31.4
จันทร์ – ศุกร์ 17.30 – 18.30 น.	111	32.0
จันทร์ – ศุกร์ 18.30 – 19.30 น.	23	6.6
เสาร์ – อาทิตย์ 8.30 – 9.30 น.	65	18.7
เสาร์ – อาทิตย์ 9.30 – 10.30 น.	37	10.7
เสาร์ – อาทิตย์ 10.30 – 11.30 น.	2	0.6
แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ		
คลินิกฝากครรภ์และนรีเวช	66	19.0
คลินิกหู คอ จมูกทั่วไป	58	16.6
คลินิกโรคตา	29	8.4
คลินิกผิวหนัง	26	7.5
คลินิกระบบต่อมไร้ท่อ	20	5.8
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	33	9.5
คลินิกหัวใจ	20	5.8
คลินิกโรคไต	6	1.7
คลินิกภูมิแพ้	6	1.7
คลินิกตรวจสุขภาพ	8	2.3
คลินิกทางเดินอาหาร	21	6.1
คลินิกไขข้อ	7	2.0
คลินิกศัลยกรรมทั่วไป	9	2.6
คลินิกศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ	7	2.0
คลินิกศัลยกรรมตกแต่งและเสริมสร้าง	2	0.6
คลินิกกระดูกและข้อ	29	8.4

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยสนับสนุน	จำนวนผู้รับบริการ(ราย) n = 347	ร้อยละ
เหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษ <sup>1</sup>		
สะดวกเพราะเป็นเวลาราชการ	247	71.2
สะดวกในการเดินทาง	127	36.6
สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้	168	48.4
เชื่อถือในชื่อเสียงอันเก่าแก่ของโรงพยาบาล	185	53.3
มีผู้แนะนำมา	113	32.6
อื่นๆ	42	12.1

<sup>1</sup> ผู้รับบริการสามารถตอบได้หลายคำตอบ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยสนับสนุนพบว่า สถานที่ที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วย ได้แก่ โรงพยาบาลรัฐบาล นอกเวลาราชการ จำนวน 179 คน (ร้อยละ 51.6) โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 83 คน (ร้อยละ 23.9) โรงพยาบาลรัฐบาล ในเวลาราชการ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 15.9) คลินิกทั่วไป จำนวน 22 คน (ร้อยละ 6.3) ร้านขายยา(ซื้อยาทานเอง) จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.0) และศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ผู้รับบริการมีประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น จำนวน 262 คน (ร้อยละ 75.5) ผู้รับบริการเข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษ จากโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เป็นครั้งแรก จำนวน 48 คน (ร้อยละ 13.8) เป็นครั้งที่ 2 – 5 จำนวน 85 คน (ร้อยละ 24.5) เป็นครั้งที่ 6 – 10 จำนวน 92 คน (ร้อยละ 26.5) เป็นครั้งที่ 10 ขึ้นไป จำนวน 122 คน (ร้อยละ 35.1)

เมื่อจำแนกผู้รับบริการตามเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษในครั้งนี้อาจแบ่งเป็น 109 คน (ร้อยละ 31.4) เป็นผู้รับบริการในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ 16.30 – 17.30 น. ผู้รับบริการ จำนวน 111 คน (ร้อยละ 32.0) เป็นผู้รับบริการในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ 17.30 – 18.30 น. ผู้รับบริการ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.6) เป็นผู้รับบริการในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ 18.30 – 19.30 น. ผู้รับบริการ จำนวน 65 คน



(ร้อยละ 18.7) เป็นผู้รับบริการในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ 8.30 – 9.30 น. ผู้รับบริการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 10.7) เป็นผู้รับบริการในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ 9.30 – 10.30 น. และผู้รับบริการ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6) เป็นผู้รับบริการในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ 10.30 – 11.30 น.

แผนกที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษ มีดังต่อไปนี้ คลินิกฝากครรภ์และนรีเวช จำนวน 66 คน (ร้อยละ 19.0) คลินิกหู คอ จมูกทั่วไป จำนวน 58 คน (ร้อยละ 16.7) คลินิกอายุรกรรมทั่วไป จำนวน 33 คน (ร้อยละ 9.5) คลินิกโรคตา จำนวน 29 คน (ร้อยละ 8.4) คลินิกกระดูกและข้อ จำนวน 29 คน (ร้อยละ 8.4) คลินิกผิวหนัง จำนวน 26 คน (ร้อยละ 7.5) คลินิกทางเดินอาหาร จำนวน 21 คน (ร้อยละ 6.1) คลินิกระบบต่อมไร้ท่อ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.8) คลินิกหัวใจ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.8) คลินิกศัลยกรรมทั่วไป จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.6) คลินิกตรวจสุขภาพ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.3) คลินิกไขข้อ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.0) คลินิกศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.0) คลินิกโรคไต จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.7) คลินิกภูมิแพ้ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.7) คลินิกศัลยกรรมตกแต่งและเสริมสร้าง จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6)

เมื่อสอบถามผู้รับบริการถึงเหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษ ซึ่งผู้รับบริการสามารถตอบได้หลายคำตอบ พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 247 คน (ร้อยละ 71.2) ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่ามีความสะดวกเพราะเป็นเวลานอกราชการ ผู้รับบริการ จำนวน 185 คน (ร้อยละ 53.3) ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่าเชื่อถือในชื่อเสียงอันเก่าแก่ของโรงพยาบาล ผู้รับบริการ จำนวน 168 คน (ร้อยละ 48.4) ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่าสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ผู้รับบริการ จำนวน 127 คน (ร้อยละ 36.6) ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่าสะดวกในการเดินทาง ผู้รับบริการ จำนวน 113 คน (ร้อยละ 32.6) ให้เหตุผลอย่างน้อยหนึ่งคำตอบว่ามีผู้แนะนำมา และให้เหตุผลอื่นๆอีกจำนวน 42 คน (ร้อยละ 12.1)

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามที่มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 42 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านบุคลากร จำนวน 25 ข้อ (ข้อ 1 – 25) ความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 26 – 31) ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 32 – 35) ความพึงพอใจในด้านเวลา จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 36 – 39) และความพึงพอใจในด้านบริการ จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 40 – 42) การแปลผลแบ่งออกเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมและรายด้าน และ พิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ

### ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ	(104 – 139.33 คะแนน)	10	2.9
ปานกลาง	(139.34 – 174.66 คะแนน)	204	58.8
สูง	(174.67 – 210 คะแนน)	133	38.3
(Mean = 173.45, S.D. = 18.32, Min.= 104, Max.= 210)			

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 58.8 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและต่ำ ร้อยละ 38.3 และ 2.9 ตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 173.45 คะแนน คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ 104 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 210 คะแนน

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน

ระดับความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ
<b>ความพึงพอใจด้านบุคลากร</b>			
ต่ำ	(67 – 86.33 คะแนน)	8	2.3
ปานกลาง	(86.34 – 105.66 คะแนน)	159	45.8
สูง	(105.67 – 125 คะแนน)	180	51.9
(Mean = 106.75, S.D. = 10.56, Min.= 67, Max.= 125)			
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่</b>			
ต่ำ	(10 – 16.67 คะแนน)	17	4.9
ปานกลาง	(16.68 – 23.34 คะแนน)	136	39.2
สูง	(23.35 – 30 คะแนน)	194	55.9
(Mean = 23.61, S.D. = 3.97, Min.= 10, Max.= 30)			
<b>ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย</b>			
ต่ำ	(4 – 9.33 คะแนน)	9	2.6
ปานกลาง	(9.34 – 14.66 คะแนน)	86	24.8
สูง	(14.67 – 20 คะแนน)	252	72.6
(Mean = 15.72, S.D. = 2.71, Min.= 4, Max.= 20)			
<b>ความพึงพอใจด้านเวลา</b>			
ต่ำ	(4 – 9.33 คะแนน)	18	5.2
ปานกลาง	(9.34 – 14.66 คะแนน)	126	36.3
สูง	(14.67 – 20 คะแนน)	203	58.5
(Mean = 14.72, S.D. = 3.16, Min.= 4, Max.= 20)			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจด้านบริการ			
ต่ำ	(3 – 7 คะแนน)	4	1.2
ปานกลาง	(8 – 11 คะแนน)	48	13.8
สูง	(12 – 15 คะแนน)	295	85.0
(Mean = 12.66, S.D. = 1.76, Min.= 3, Max.= 15)			

จากตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน พบว่า ในด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 51.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและต่ำ ร้อยละ 45.8 และ 2.3 ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 55.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและต่ำ ร้อยละ 39.2 และ 4.9 ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 72.6 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและต่ำ ร้อยละ 24.8 และ 2.6 ตามลำดับ

ด้านเวลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 58.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและต่ำ ร้อยละ 36.3 และ 5.2 ตามลำดับ

ด้านบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 85.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและต่ำ ร้อยละ 13.8 และ 1.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในหน้าที่ต่างๆ

ระดับความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ
<b>ความพึงพอใจในแพทย์</b>			
ต่ำ	(22 – 28 คะแนน)	11	3.2
ปานกลาง	(29 – 34 คะแนน)	105	30.3
สูง	(35 – 40 คะแนน)	231	66.5
(Mean = 36.05, S.D. = 3.73, Min.= 22, Max.= 40)			
<b>ความพึงพอใจในพยาบาล</b>			
ต่ำ	(13 – 22 คะแนน)	10	2.9
ปานกลาง	(23 – 31 คะแนน)	96	27.6
สูง	(32 – 40 คะแนน)	241	69.5
(Mean = 32.73, S.D. = 4.92, Min.= 13, Max.= 40)			
<b>ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่การเงิน</b>			
ต่ำ	(4 – 9.33 คะแนน)	2	0.6
ปานกลาง	(9.34 – 14.66 คะแนน)	30	8.6
สูง	(14.67 – 20 คะแนน)	315	90.8
(Mean = 16.76, S.D. = 2.16, Min.= 4, Max.= 20)			
<b>ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ห้องยา</b>			
ต่ำ	(11 – 15.67 คะแนน)	6	1.7
ปานกลาง	(15.68 – 20.34 คะแนน)	187	53.9
สูง	(20.35 – 25 คะแนน)	154	44.4
(Mean = 21.20, S.D. = 2.62, Min.= 11, Max.= 25)			

จากตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในหน้าที่ต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในแพทย์อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 66.5 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและต่ำ ร้อยละ 30.3 และ 3.2 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในพยาบาลอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 69.5 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและต่ำ ร้อยละ 27.6 และ 2.9 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่การเงินในระดับสูง ร้อยละ 90.8 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและต่ำ ร้อยละ 8.6 และ 0.6 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ห้องยาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 53.9 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับสูงและต่ำ ร้อยละ 44.4 และ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในแพทย์ตามรายชื่อ

องค์ประกอบ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจในแพทย์</b>			
1. แพทย์ให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นอย่างดี	4.52	0.58	สูง
2. แพทย์มีความสุภาพ กิริยามารยาท และอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.65	0.53	สูง
3. แพทย์มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.46	0.63	สูง
4. แพทย์มีความน่าเชื่อถือ	4.65	0.52	สูง
5. แพทย์สนใจรับฟังปัญหาเกี่ยวกับอาการอย่างตั้งใจ	4.52	0.63	สูง
6. แพทย์ได้อธิบายหรือแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา รวมถึงยาที่ใช้	4.40	0.66	สูง
7. แพทย์ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวระหว่างการเจ็บป่วย	4.42	0.63	สูง
8. แพทย์ให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับโรคที่เป็น	4.44	0.65	สูง

จากตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในแพทย์ตามรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่แพทย์มีความสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยไมตรีที่ดี และความพึงพอใจที่แพทย์มีความน่าเชื่อถือ ทั้งสองในระดับสูงมีคะแนนเฉลี่ย 4.65 รองลงมา ได้แก่ แพทย์ให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นอย่างดี และแพทย์สนใจรับฟังปัญหาเกี่ยวกับอาการอย่างตั้งใจ ทั้งสองมีคะแนนเฉลี่ย 4.52 แพทย์มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.46 แพทย์ให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับโรคที่เป็น คะแนนเฉลี่ย 4.44 แพทย์ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวระหว่างการเจ็บป่วย คะแนนเฉลี่ย 4.42 แพทย์ได้อธิบายหรือแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา รวมถึงยาที่ใช้ คะแนนเฉลี่ย 4.40

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในพยาบาลตามรายชื่อ

องค์ประกอบ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจในพยาบาล</b>			
1. พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นอย่างดี	4.07	0.69	สูง
2. พยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.07	0.73	สูง
3. พยาบาลมีความน่าเชื่อถือ	4.06	0.69	สูง
4. พยาบาลให้เกียรติเป็นอย่างดี	4.16	0.70	สูง
5. พยาบาลพูดด้วยวาจาสุภาพ	4.25	0.71	สูง
6. พยาบาลให้คำแนะนำ อธิบายปัญหาต่างๆเป็นอย่างดี	4.04	0.73	สูง
7. พยาบาลให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.07	0.70	สูง
8. พยาบาลสามารถอธิบายสิ่งที่ท่านถามได้ง่ายต่อความเข้าใจ	4.01	0.74	สูง

จากตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในพยาบาลตามรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่พยาบาลพูดด้วยวาจาสุภาพมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่พยาบาลให้เกียรติเป็นอย่างดี คะแนนเฉลี่ย 4.16 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นอย่างดี พยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พยาบาลให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ในระดับคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.07 พยาบาลมีความน่าเชื่อถือ คะแนนเฉลี่ย 4.06 พยาบาลให้คำแนะนำ อธิบายปัญหาต่างๆเป็นอย่างดี คะแนนเฉลี่ย 4.04 และพยาบาลสามารถอธิบายสิ่งที่ท่านถามได้ง่ายต่อความเข้าใจ คะแนนเฉลี่ย 4.01



ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในเจ้าหน้าที่การเงินตามรายข้อ

องค์ประกอบ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่การเงิน</b>			
1. เจ้าหน้าที่การเงินแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.10	0.67	สูง
2. เจ้าหน้าที่การเงินพูดด้วยวาจาสุภาพ	4.17	0.65	สูง
3. เจ้าหน้าที่การเงินสามารถคิดเงินและทอนเงินให้ได้ถูกต้อง	4.42	0.57	สูง
4. เจ้าหน้าที่การเงินสามารถตอบข้อซักถามเมื่อมีปัญหาข้องใจเกี่ยวกับการเงิน	4.07	0.69	สูง

จากตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในเจ้าหน้าที่การเงินตามรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่การเงินสามารถคิดเงินและทอนเงินให้ได้ถูกต้องมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่การเงินพูดด้วยวาจาสุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.17 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่การเงินแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.10 และมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่การเงินสามารถตอบข้อซักถามเมื่อมีปัญหาข้องใจเกี่ยวกับการเงิน คะแนนเฉลี่ย 4.07

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในเจ้าหน้าที่ห้องยาตามรายข้อ

องค์ประกอบ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ห้องยา</b>			
1. เจ้าหน้าที่ห้องยาแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.22	0.68	สูง
2. เจ้าหน้าที่ห้องยาพูดด้วยวาจาสุภาพ	4.27	0.59	สูง
3. เจ้าหน้าที่ห้องยาได้เขียนคำอธิบายบนฉลากยาได้ง่ายแก่การเข้าใจ	4.31	0.61	สูง
4. เจ้าหน้าที่ห้องยาจ่ายยาพร้อมทั้งอธิบายให้เข้าใจถึงวิธีการใช้ยาจนเป็นที่เข้าใจ	4.23	0.61	สูง
5. เจ้าหน้าที่ห้องยาสามารถอธิบายสิ่งที่ถามเกี่ยวกับยาได้ง่ายต่อความเข้าใจ	4.18	0.64	สูง

จากตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบุคลากรในเจ้าหน้าที่ห้องยาตามรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ห้องยาได้เขียนคำอธิบายบนฉลากยาได้ง่ายแก่การเข้าใจ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้องยาพูดด้วยวาจาสุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.27 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้องยาจ่ายยาพร้อมทั้งอธิบายให้เข้าใจถึงวิธีการใช้ยาจนเป็นที่เข้าใจ คะแนนเฉลี่ย 4.23 มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้องยาแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.22 และมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้องยาสามารถอธิบายสิ่งที่ถามเกี่ยวกับยาได้ง่ายต่อความเข้าใจ คะแนนเฉลี่ย 4.18

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ตามรายข้อ

องค์ประกอบ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่</b>			
1. สถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษๆ เช่น ห้องตรวจ ห้องน้ำ มีความสะอาด	4.00	0.80	สูง
2. สถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษๆ มีแสงสว่างเพียงพอ	4.01	0.83	สูง
3. สถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษๆ มีความปลอดภัย	4.10	0.71	สูง
4. ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการต่างๆเพียงพอ	3.75	1.03	สูง
5. การเดินทางในแต่ละขั้นตอนการรับบริการ มีความสะดวก	3.88	0.89	สูง
6. การจัดอุปกรณ์ต่างๆ เหมาะสม (เช่น โต๊ะ เก้าอี้)	3.87	0.84	สูง

จากตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ตามรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษๆ มีความปลอดภัยมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในสถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษๆ มีแสงสว่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.01 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดในสถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษๆ เช่น ห้องตรวจ ห้องน้ำ คะแนนเฉลี่ย 4.00 มีความพึงพอใจความสะดวกในการเดินทางในแต่ละขั้นตอนการรับบริการ คะแนนเฉลี่ย 3.88 คะแนนเฉลี่ย 4.22 การจัดอุปกรณ์ต่างๆ เหมาะสม (เช่น โต๊ะ เก้าอี้) คะแนนเฉลี่ย 3.87 และมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการต่างๆ คะแนนเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านค่าใช้จ่ายตามรายข้อ

องค์ประกอบ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย</b>			
1. พอใจกับอัตราค่าบริการทางการแพทย์	4.13	0.89	สูง
2. พอใจกับอัตราค่าตอบแทนแพทย์	3.73	1.05	สูง
3. พอใจกับอัตราค่ายา	3.85	0.86	สูง
4. รู้สึกถึงความคุ้มค่าต่อบริการทั้งหมดที่ได้รับ	4.01	0.74	สูง

จากตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านค่าใช้จ่ายตามรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในอัตราค่าบริการทางการแพทย์มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ผู้รับบริการรู้สึกถึงความคุ้มค่าต่อบริการทั้งหมดที่ได้รับ คะแนนเฉลี่ย 4.01 ความพึงพอใจในอัตราค่ายา คะแนนเฉลี่ย 3.85 และมีความพึงพอใจในอัตราค่าตอบแทนแพทย์ คะแนนเฉลี่ย 3.73

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านเวลาตามรายชื่อ

องค์ประกอบ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจด้านเวลา</b>			
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการคิดอัตราค่าใช้จ่ายเหมาะสม	3.63	0.98	ปานกลาง
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับยาเหมาะสม	3.56	0.99	ปานกลาง
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับนัดเหมาะสม	3.94	0.78	สูง
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมดเหมาะสม (เริ่มจากเมื่อได้เข้ารับการตรวจจากแพทย์ และสิ้นสุดเมื่อได้รับยา / รับนัด)	3.58	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านเวลาตามรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระยะเวลาที่ใช้ในการรับนัดมากที่สุด คืออยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ย 3.94 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางในระยะเวลาที่ใช้ในการคิดอัตราค่าใช้จ่าย คะแนนเฉลี่ย 3.63 ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมด (เริ่มจากเมื่อได้เข้ารับการตรวจจากแพทย์ และสิ้นสุดเมื่อได้รับยา / รับนัด) คะแนนเฉลี่ย 3.58 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่น้อยที่สุดในระยะเวลาที่ใช้ในการรับยา คะแนนเฉลี่ย 3.56

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบริการตามรายชื่อ

องค์ประกอบ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจด้านบริการ</b>			
1. ได้รับการบริการที่มีคุณภาพดี	4.05	0.63	สูง
2. จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	4.36	0.62	สูง
3. จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการจากคลินิกพิเศษฯ	4.24	0.75	สูง

จากตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกด้านบริการตามรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป คะแนนเฉลี่ย 4.36 ผู้รับบริการจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการจากคลินิกพิเศษฯ คะแนนเฉลี่ย 4.24 และผู้รับบริการรู้สึกถึงการได้รับการบริการที่มีคุณภาพดี คะแนนเฉลี่ย 4.05

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยสนับสนุน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้บริการจากที่อื่น ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษฯ จำนวนครั้งที่มาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ และเหตุผลที่มาใช้บริการจากคลินิกพิเศษฯ จะทดสอบด้วยสถิติ t-test หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance, ANOVA) ตามความเหมาะสม

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ

ปัจจัย	n	Mean	S.D.	t	p-value
เพศ					
ชาย	137	174.26	17.12	0.67	0.51
หญิง	210	172.92	19.08		
ศาสนา					
พุทธ	337	173.07	18.28	-2.27	0.02 <sup>**</sup>
อื่นๆ	10	186.30	15.48		
ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน					
กรุงเทพฯ	248	171.88	18.21	-2.55	0.01 <sup>*</sup>
ต่างจังหวัด	99	177.38	18.07		

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ปัจจัย	n	Mean	S.D.	t	p-value
ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น					
เคย	262	174.67	17.82	2.19	0.03**
ไม่เคย	85	169.68	19.40		

\*มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

\*\*มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า เพศของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยปัจจุบันอยู่ต่างจังหวัดจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยปัจจุบันอยู่ในกรุงเทพฯ

ผู้รับบริการที่มีศาสนา และประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่นับถือศาสนาอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่นับถือศาสนาพุทธ และ ผู้รับบริการที่เคยมีประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่นมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ไม่เคยมีประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น



ตารางที่ 15 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในการเลือกตอบระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยสนับสนุน อันได้แก่ เหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษ<sup>1</sup> โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ

ปัจจัยสนับสนุน	n	Mean	S.D.	t	p-value
สะดวกเพราะเป็นเวลานอกราชการ					
เลือกตอบ	247	174.27	18.37	1.32	0.19
ไม่เลือกตอบ	100	171.42	18.12		
สะดวกในการเดินทาง					
เลือกตอบ	127	174.31	20.70	0.63	0.53
ไม่เลือกตอบ	220	172.95	16.82		
สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้					
เลือกตอบ	168	175.42	18.69	1.95	0.05**
ไม่เลือกตอบ	179	171.60	17.82		
เชื่อถือในชื่อเสียงอันเก่าแก่ของโรงพยาบาล					
เลือกตอบ	185	173.02	19.23	- 0.47	0.64
ไม่เลือกตอบ	162	173.94	17.27		
มีผู้แนะนำมา					
เลือกตอบ	113	173.15	18.50	- 0.21	0.83
ไม่เลือกตอบ	234	173.59	18.26		

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยสนับสนุน	n	Mean	S.D.	t	p-value
อื่นๆ					
เลือกตอบ	42	172.26	19.33	- 0.45	0.66
ไม่เลือกตอบ	305	173.61	18.20		

<sup>1</sup> ผู้รับบริการคลินิกพิเศษสามารถตอบได้หลายคำตอบ

<sup>2</sup> มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในการเลือกตอบระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยสนับสนุน อันได้แก่ เหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษ โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ พบว่า ความสะดวกเพราะเป็นเวลานอกราชการ ความสะดวกการเดินทาง ความเชื่อถือในชื่อเสียงอันเก่าแก่ของโรงพยาบาล มีผู้แนะนำมา และเหตุผลอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่สำหรับผู้รับบริการที่เลือกตอบความสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่เลือกตอบถึงความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้นั้นมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ไม่เลือกตอบถึงความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับปัจจัยที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ

ปัจจัย	n	Mean	S.D.	F	p-value
อายุ					
15 – 25 ปี	36	172.72	14.93	1.70	0.15
26 – 35 ปี	65	169.49	13.46		
36 – 45 ปี	75	171.72	19.99		
46 – 55 ปี	105	176.01	18.57		
56 ปีขึ้นไป	66	175.64	21.11		
สถานภาพ					
โสด	113	169.72	15.60	4.36	0.01*
สมรส	210	175.76	18.66		
หย่า / หม้าย	24	170.79	23.94		
ระดับการศึกษาสูงสุด					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	176.74	19.21	2.49	0.09
ปริญญาตรี	189	173.11	16.97		
สูงกว่าปริญญาตรี	71	170.32	20.19		

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัจจัย	n	Mean	S.D.	F	p-value
<b>อาชีพ</b>					
ไม่มีอาชีพ / แม่บ้าน	34	171.38	18.78	1.88	0.07
รับราชการ	100	175.70	20.78		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	172.30	15.44		
พนักงานเอกชน	80	168.56	16.85		
ธุรกิจส่วนตัว	51	178.96	15.32		
นักเรียน / นักศึกษา	19	174.42	15.10		
ข้าราชการบำนาญ	19	171.58	22.30		
อื่นๆ	4	178.00	16.87		
<b>รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน</b>					
ไม่มีรายได้	45	171.49	17.27	2.65	0.02**
ต่ำกว่า 5,000 บาท	5	198.40	11.80		
5,001 – 10,000 บาท	25	173.92	12.67		
10,001 – 15,000 บาท	42	170.29	18.65		
15,001 – 20,000 บาท	36	170.08	12.43		
20,000 บาทขึ้นไป	194	174.51	19.66		
<b>สถานที่ที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วย</b>					
รพ. รัฐบาล ในเวลาราชการ	55	175.07	17.00	0.31	0.82
รพ. รัฐบาล นอกเวลาราชการ	179	173.57	19.69		
รพ. เอกชน	83	172.06	16.86		
อื่นๆ	30	173.60	16.50		

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัจจัย	n	Mean	S.D.	F	p-value
จำนวนครั้งที่มาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์					
ครั้งแรก	48	176.29	18.07	0.71	0.55
2 – 5 ครั้ง	85	171.59	15.71		
6 – 10 ครั้ง	92	173.98	16.79		
10 ครั้งขึ้นไป	122	173.23	21.06		
ช่วงเวลาที่ได้รับบริการคลินิกพิเศษฯ					
จันทร์ – ศุกร์ 16.30 – 17.30 น.	109	172.50	20.12	4.55	0.00*
จันทร์ – ศุกร์ 17.30 – 18.30 น.	111	170.12	15.76		
จันทร์ – ศุกร์ 18.30 – 19.30 น.	23	166.83	18.46		
เสาร์ – อาทิตย์ 8.30 – 9.30 น.	65	181.46	18.34		
เสาร์ – อาทิตย์ 9.30 – 10.30 น.	37	175.35	14.94		
เสาร์ – อาทิตย์ 10.30 – 11.30 น.	2	191.00	26.87		
แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ					
คลินิกฝากครรภ์และนรีเวช	66	172.42	19.87	1.08	0.38
คลินิกหู คอ จมูกทั่วไป	58	171.69	15.12		
คลินิกโรคตา	29	176.45	17.46		
คลินิกผิวหนัง	26	168.19	12.82		
คลินิกระบบต่อมไร้ท่อ	20	180.75	20.02		
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	33	179.36	20.43		
คลินิกหัวใจ	20	171.95	20.83		
คลินิกโรคไต	6	181.83	19.30		
คลินิกภูมิแพ้	6	170.83	18.12		

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัจจัย	n	Mean	S.D.	F	p-value
แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ (ต่อ)					
คลินิกตรวจสุขภาพ	8	162.75	31.71		
คลินิกทางเดินอาหาร	21	171.48	16.05		
คลินิกไขข้อ	7	173.00	12.56		
คลินิกศัลยกรรมทั่วไป	9	173.33	7.68		
คลินิกศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ	7	177.57	15.53		
คลินิกศัลยกรรมตกแต่งและเสริมสร้าง	2	160.50	2.12		
คลินิกกระดูกและข้อ	29	173.52	20.31		

\*มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

\*\*มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยที่ต่างกันโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่ที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วย จำนวนครั้งที่มาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และแผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้รับบริการที่มีสถานภาพ และช่วงเวลาเข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯแตกต่างกันนั้น มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันนั้น มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับสถานภาพโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

สถานภาพ	Mean	โสด	สมรส	หย่า / หม้าย
โสด	169.72		- 6.05*	- 1.07
สมรส	175.76	6.05*		4.97
หย่า / หม้าย	170.79	1.07	- 4.97	

\* P < 0.05

จากตารางที่ 17 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับสถานภาพโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 175.76 และผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคะแนนเฉลี่ย 169.72

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับรายได้ ส่วนบุคคลต่อเดือนโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

รายได้	Mean	X1	X2	X3	X4	X5	X6
X1	171.49		- 26.91*	- 2.43	1.20	1.41	- 3.02
X2	198.40	26.91*		24.48*	28.11*	28.32*	23.89*
X3	173.92	2.43	- 24.48*		3.63	3.84	- 0.59
X4	170.29	- 1.20	- 28.11*	- 3.63		0.20	- 4.22
X5	170.08	- 1.41	- 28.32*	- 3.84	- 0.20		- 4.43
X6	174.51	3.02	- 23.89*	0.59	4.22	4.43	

\* P < 0.05

X1 คือ ไม่มีรายได้

X2 คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท

X3 คือ 5,001 – 10,000 บาท

X4 คือ 10,001 – 15,000 บาท

X5 คือ 15,001 – 20,000 บาท

X6 คือ 20,000 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ย 198.40 และผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย 170.08



ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับช่วงเวลา  
ที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ช่วงเวลา	Mean	ช่วงที่ 1	ช่วงที่ 2	ช่วงที่ 3	ช่วงที่ 4	ช่วงที่ 5	ช่วงที่ 6
ช่วงที่ 1	172.50		2.38	5.67	- 8.97*	- 2.86	- 18.50
ช่วงที่ 2	170.12	- 2.38		3.29	- 11.34*	- 5.23	- 20.88
ช่วงที่ 3	166.83	- 5.67	-3.29		- 14.64*	- 8.53	- 24.17
ช่วงที่ 4	181.46	8.97*	11.34*	14.64*		6.11	9.54
ช่วงที่ 5	175.35	2.86	5.23	8.53	- 6.11		- 15.65
ช่วงที่ 6	191.00	18.50	20.88	24.17	- 9.54	15.65	

\* P < 0.05

ช่วงที่ 1 คือ จันทร์ – ศุกร์ 16.30 – 17.30 น.

ช่วงที่ 2 คือ จันทร์ – ศุกร์ 17.30 – 18.30 น.

ช่วงที่ 3 คือ จันทร์ – ศุกร์ 18.30 – 19.30 น.

ช่วงที่ 4 คือ เสาร์ – อาทิตย์ 8.30 – 9.30 น.

ช่วงที่ 5 คือ เสาร์ – อาทิตย์ 9.30 – 10.30 น.

ช่วงที่ 6 คือ เสาร์ – อาทิตย์ 11.30 – 11.30 น.

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับช่วงเวลา  
เวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงเวลา  
ที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯแตกต่างกันนั้น มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.01 โดยผู้รับบริการช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ 10.30 – 11.30 น. มีความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย  
191.00 และผู้รับบริการช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ 18.30 – 19.30 น. มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน  
เฉลี่ย 166.83 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ มีความพึงพอใจสูงกว่าเมื่อ  
เปรียบเทียบในคาบเวลาเดียวกันกับในวันธรรมดา

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องเพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องเพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ(ในส่วนตัว 3) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และตัวแปรที่สนใจ ได้แก่ ศาสนา ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาล อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และช่วงเวลาที่ได้รับบริการคลินิกพิเศษ มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบ Enter (Multiple Regression Analysis by Enter)

ตารางที่ 20 ปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องเพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับตัวแปร	B	Beta	t	p-value
ประสบการณ์การรับบริการ				
จากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น : เคย	4.82	0.11	2.21	0.03**
สถานภาพ : โสด	- 4.67	- 0.12	- 2.31	0.02**
อาชีพ : พนักงานบริษัทเอกชน	5.34	- 0.12	- 2.37	0.02**
รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน : ต่ำกว่า 5,000 บาท	20.76	0.14	2.62	0.01*
ช่วงเวลาที่ได้รับบริการคลินิกพิเศษ				
: เสาร์ – อาทิตย์ 8.30 – 9.30 น.	8.47	0.18	3.50	P < 0.01*
Constant	170.68		82.38	P < 0.01*

$$R = 0.329, R^2 = 0.109, F = 8.306, P < 0.01^*$$

\* มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

\*\* มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องเพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter (Multiple Regression by Enter) เพื่อหาความสามารถของปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ตัวแปรอิสระ 5 ตัว อันได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น : เคย สถานภาพ : โสด อาชีพ : พนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน : ต่ำกว่า 5,000 บาท และเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษ : เสาร์ – อาทิตย์ 8.30 – 9.30 น. เมื่อรวมกันแล้วมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนายทั้ง 5 ตัวแปรนี้ สามารถทำนายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 10.9

โดยประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น : เคย รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน : ต่ำกว่า 5,000 บาท และ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษ : เสาร์ - อาทิตย์ 8.30 - 9.30 น. มีความสัมพันธ์แบบผันตรง(ทางบวก) กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่สถานภาพ : โสด อาชีพ : พนักงานบริษัทเอกชน มีความสัมพันธ์แบบผกผัน(ทางลบ) กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นั่นคือ ถ้ามีผู้รับบริการที่เคยรับบริการคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 4.82 หน่วย ผู้รับบริการที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน : ต่ำกว่า 5,000 บาท เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 20.76 หน่วย ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ 8.30 – 9.30 น. เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 8.47 หน่วย ผู้รับบริการที่มีสถานภาพ : โสด เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความพึงพอใจลดลง 4.67 หน่วย และหากเป็นผู้รับบริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความพึงพอใจลดลง 5.34 หน่วย ซึ่งสามารถนำมาเขียนสมการทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = 170.68 + 4.82 A - 4.67 B - 5.34 C + 20.76 D + 8.47 E$$

- A คือ ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษจากโรงพยาบาลอื่น : เคย
- B คือ สถานภาพ : โสด
- C คือ อาชีพ : พนักงานบริษัทเอกชน
- D คือ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน : ต่ำกว่า 5,000 บาท
- E คือ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษ : เสาร์ – อาทิตย์ 8.30 – 9.30 น.