

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการนำเสนอและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่		ร้อยละ
เพศ	ชายและหญิงเท่ากัน	50.00
ช่วงอายุ	21-30 ปี	53.27
สถานภาพ	โสด	60.80
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	54.27
อาชีพ	พนักงานราชการ	29.90
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,000-20,000 บาท	37.44
ภูมิลำเนา	จังหวัดเชียงใหม่	77.39
แหล่งที่ทำให้รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการงานประกันสังคม	จากผู้ที่เคยรับบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	49.75
การรักษาจากงานประกันสังคม โรงพยาบาลอื่น	ไม่เคย	71.36
ความถี่ในการมาใช้บริการ	น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	81.91
เหตุผลที่ใช้บริการงานประกันสังคม	อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	57.79

ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายและเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 53.27 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.27 มีอาชีพเป็นพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมาได้แก่ พนักงานเอกชน คิดเป็น ร้อยละ 25.13 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.44 รองลงมาได้แก่ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.43 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในจังหวัด เชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 77.39 ส่วนใหญ่รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่จากผู้ที่เคยรับบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 46.73 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลอื่นก่อนที่จะ เข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 71.36 ส่วน ใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนคร น้อยกว่า เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 81.91 เหตุผลที่ใช้บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ คือ อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 57.79 รองลงมาได้แก่ มีแพทย์เฉพาะทาง คิดเป็น ร้อยละ 35.93

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน
ประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ตารางที่ 5.2 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.96 (มาก)	3.59 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.96 (มาก)	3.54 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	3.76 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.55 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)	4.14 (มาก)	3.58 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่)	3.96 (มาก)	3.50 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.96 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.94 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย
ส่วนประสมการตลาดบริการภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่
ในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ปัจจัย
ด้านราคา และปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่)
ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านส่งเสริม
การตลาด ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดและต่ำสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่ำสุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการ ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.14)	บริการออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.69)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ทั้งมีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย) (ค่าเฉลี่ย 3.96)	
ปัจจัยด้านสถานที่	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ให้บริการสะดวกต่อ การรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)	ที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.41)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.56)	มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ รักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.54)
ปัจจัยด้านบุคลากรทาง การแพทย์ (แพทย์)	แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้าน (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอก เล่าอาการป่วยของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.08)
ปัจจัยด้านบุคลากรทาง การแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่)	การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษา เข้าใจง่ายและมีมนุษยสัมพันธ์ अच्छาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02)	การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.79)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการ แพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.17)	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.69)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.15)	เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.79)

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

ตารางที่ 5.4 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ	ให้บริการตรวจรักษาได้ ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.66)	บริการตรวจรักษาโดยแพทย์ เฉพาะทาง และความครบถ้วน ของยาและเวชภัณฑ์ทางการ แพทย์ที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.56)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54)	
ปัจจัยด้านสถานที่	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการ เดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.51)	ที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.65)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ รักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.28)	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานทั้ง ภาครัฐและเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.26)
ปัจจัยด้านบุคลากรทาง การแพทย์ (แพทย์)	แพทย์มีความรู้ความชำนาญใน การตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.67)	ความละเอียดในการตรวจ รักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.51)
ปัจจัยด้านบุคลากรทาง การแพทย์ (บุคลากรผู้ ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่)	บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.61)	ความเสมอภาคในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.70)	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.16)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.77)	การใช้เวลาในการรอแพทย์ ตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.13)

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

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่คุณตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 3.66) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ปัจจัยด้านราคา

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยด้านสถานที่

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่อยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญคือทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.51) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ ที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.68)

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 3.28) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 4.23) แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.20) และความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.67) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่)

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ การสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่ายและมีมนุษยสัมพันธ์ธรรมาภิบาลที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) การดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) บรรยากาศไม่อึดอัด มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ ได้รับความครบตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับความครบตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.77) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 5.5 แสดงระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ			
	ชาย (n=199)		หญิง (n=199)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.92 (มาก)	3.63 (มาก)	4.01 (มาก)	3.54 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.88 (มาก)	3.56 (มาก)	4.05 (มาก)	3.52 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	3.78 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.54 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)	4.13 (มาก)	3.59 (มาก)	4.16 (มาก)	3.57 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่)	3.98 (มาก)	3.54 (มาก)	3.94 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.93 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.92 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)

ตารางที่ 5.6 แสดงระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=141)		10,000-20,000 บาท (n=149)		20,000 บาท ขึ้นไป (n=108)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือ บริการ	3.92 (มาก)	3.62 (มาก)	4.02 (มาก)	3.47 ปานกลาง	3.94 (มาก)	3.71 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)	3.95 (มาก)	3.41 ปานกลาง	4.10 (มาก)	3.61 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	3.52 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากรทาง การแพทย์ (แพทย์)	4.08 (มาก)	3.71 (มาก)	4.12 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	3.67 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่)	3.87 (มาก)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.53 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.96 (มาก)	3.54 (มาก)	3.95 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.61 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.85 (มาก)	3.54 (มาก)	3.96 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

ตารางที่ 5.7 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดในแต่ละด้าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัญหาและข้อเสนอแนะ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	แพทย์ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 44.47)
ปัจจัยด้านราคา	ไม่พบปัญหา (ร้อยละ 51.76)
ปัจจัยด้านสถานที่	ไม่พบปัญหา (ร้อยละ 61.56)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ไม่พบปัญหา (ร้อยละ 60.55)
ปัจจัยด้านบุคลากร	ไม่พบปัญหา (ร้อยละ 64.32)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ (ร้อยละ 63.07)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รอเข้ารับบริการนาน (ร้อยละ 46.48)

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด
คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ
(ร้อยละ 63.07) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องรอเข้ารับบริการนาน (ร้อยละ
46.48) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในเรื่องแพทย์ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 44.47) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาตามแนวคิดการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis: IPA) สามารถทำได้โดยนำค่าระดับความสำคัญและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติที่ตกอยู่ใน Quadrants ใดๆ โดยจุดตัดของแกนทั้งสอง คือ จุดตัดของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.47) จะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

Quadrants A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ (คะแนนความสำคัญสูง แต่ คะแนนความพึงพอใจต่ำ)

Quadrants B (Keep up the good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก (คะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจสูง)

Quadrants C (Low Priority) คือ ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพต่ำหรือมีการบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน (คะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่ำ)

Quadrants D (Possible Over skill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า (คะแนนความสำคัญต่ำและคะแนนความพึงพอใจสูง)

ตารางที่ 5.8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ป่วนอกที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับ	ระดับความ	IPA
			ความสำคัญ	พึงพอใจ	
			ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	Quadrants
			(แปลผล)	(แปลผล)	
1	แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	บุคลากร	4.23 (มาก)	3.63 (มาก)	B
2	แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	บุคลากร	4.20 (มาก)	3.67 (มาก)	B
3	มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยเพียงพอ	การนำเสนอทางกายภาพ	4.17 (มาก)	3.70 (มาก)	B
4	ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง	กระบวนการให้บริการ	4.15 (มาก)	3.77 (มาก)	B

ตารางที่ 5.8 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ป่วยนอกที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับ ความสำคัญ	ระดับความ พึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
5	ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	4.14 (มาก)	3.58 (มาก)	B
6	ความละเอียดในการตรวจรักษาของ แพทย์	บุคลากร	4.11 (มาก)	3.51 (มาก)	B
7	แพทย์มีการให้คำแนะนำต่อการรักษา สุขภาพและอธิบายให้ความเข้าใจต่อ ผลการตรวจรักษา	บุคลากร	4.10 (มาก)	3.57 (มาก)	B
8	ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ	ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	4.08 (มาก)	3.56 (มาก)	B
9	ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่า อาการป่วยของแพทย์	บุคลากร	4.08 (มาก)	3.55 (มาก)	B
10	การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	กระบวนการ ให้บริการ	4.08 (มาก)	3.58 (มาก)	B
11	การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น จากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	กระบวนการ ให้บริการ	4.04 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	B
12	การสื่อสาร การอธิบายใช้ภาษาเข้าใจ ง่าย	บุคลากร	4.02 (มาก)	3.56 (มาก)	B
13	มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี	บุคลากร	4.02 (มาก)	3.60 (มาก)	B
14	บรรยากาศไม่แออัด	การนำเสนอ ทางกายภาพ	4.02 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	B
15	มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	การนำเสนอ ทางกายภาพ	4.02 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	B
16	มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่าง เพียงพอ	การนำเสนอ ทางกายภาพ	4.02 (มาก)	3.50 (มาก)	B

ตารางที่ 5.8 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ป่วยนอกที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

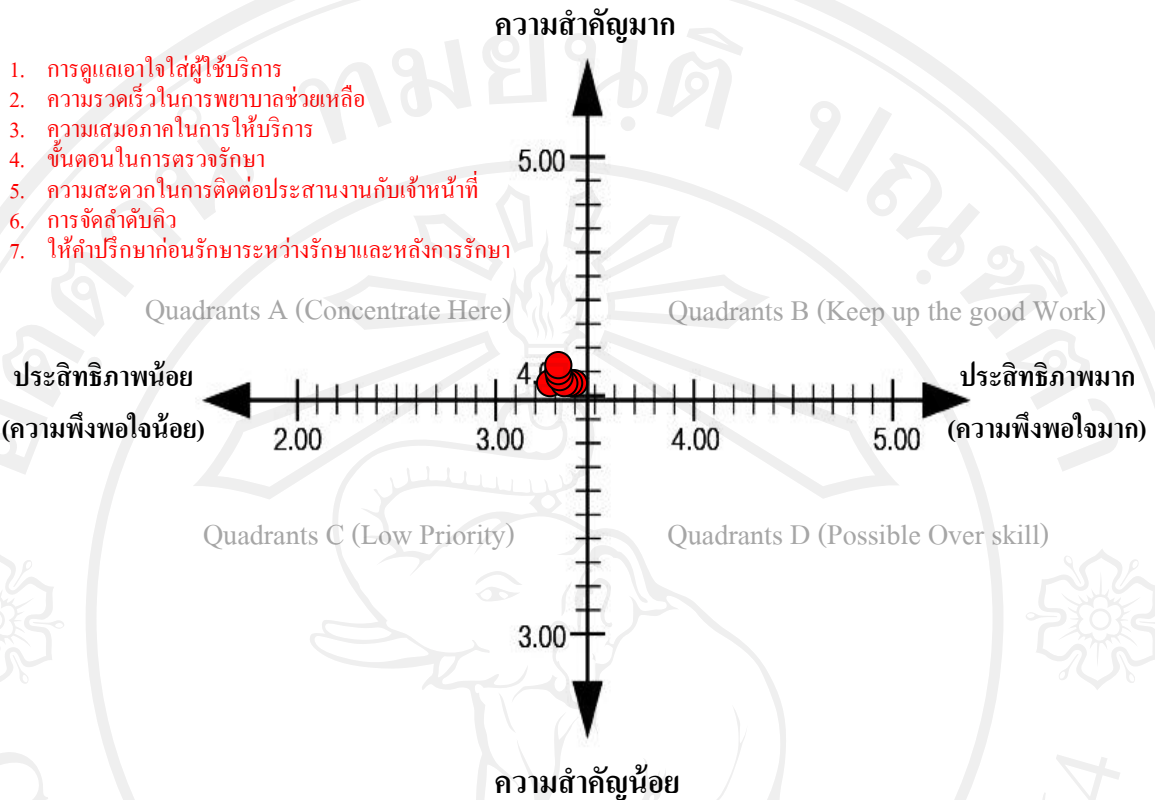
อันดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับ ความสำคัญ	ระดับความ พึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
17	การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ	ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	B
18	การดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	บุคลากร	3.98 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	A
19	กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่	บุคลากร	3.98 (มาก)	3.50 (มาก)	B
20	การแต่งกายของพนักงาน	การนำเสนอทางกายภาพ	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)	B
21	บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	บุคลากร	3.98 (มาก)	3.61 (มาก)	B
22	ความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ	บุคลากร	3.97 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	A
23	ขั้นตอนในการตรวจรักษา	กระบวนการให้บริการ	3.97 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	A
24	บริการด้านการพยาบาล	ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.96 (มาก)	3.57 (มาก)	B
25	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม (ทั้งมีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย)	ราคา	3.96 (มาก)	3.54 (มาก)	B
26	ความเสมอภาคในการให้บริการ	บุคลากร	3.96 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	A
27	บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล	ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.95 (มาก)	3.57 (มาก)	B
28	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	กระบวนการให้บริการ	3.95 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	A

ตารางที่ 5.8 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ป่วยนอกที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับ ความสำคัญ	ระดับความ พึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
29	การจัดลำดับคิว	กระบวนการ ให้บริการ	3.95 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	A
30	ให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษา และหลังการรักษา	กระบวนการ ให้บริการ	3.95 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	A
31	บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะ ทาง	ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	3.93 (มาก)	3.56 (มาก)	D
32	ให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุม ทุกโรค	ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	3.93 (มาก)	3.66 (มาก)	D
33	การตอบข้อซักถามและการต้อนรับ	บุคลากร	3.91 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	D
34	สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและ ทันสมัย	การนำเสนอ ทางกายภาพ	3.91 (มาก)	3.51 (มาก)	D
35	ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในกาตรวจรักษา	กระบวนการ ให้บริการ	3.91 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	C
36	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	ด้านสถานที่	3.90 (มาก)	3.51 (มาก)	D
37	สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับ บริการ	ด้านสถานที่	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)	D
38	การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	กระบวนการ ให้บริการ	3.90 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	C
39	การซักประวัติและการตรวจร่างกาย ของแพทย์	กระบวนการ ให้บริการ	3.88 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	C
40	การใช้เวลาในเวลาตรวจเช็คสิทธิ	กระบวนการ ให้บริการ	3.87 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	C
41	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	การนำเสนอ ทางกายภาพ	3.84 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	C

ตารางที่ 5.8 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ป่วยนอกที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
42	มีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการ โดยไม่มีการร้องขอ	กระบวนการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	C
43	เวลาที่ใช้ในการรอรับยา	กระบวนการให้บริการ	3.83 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	C
44	ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ	ด้านสถานที่	3.81 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	C
45	การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย	บุคลากร	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	C
46	เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน	กระบวนการให้บริการ	3.79 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	C
47	บริการออกไปรับรองแพทย์	ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	D
48	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม	การนำเสนอทางกายภาพ	3.69 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	C
49	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	ส่งเสริมการตลาด	3.56 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	C
50	มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	ส่งเสริมการตลาด	3.54 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	C
51	ที่จอดรถสะดวก	ด้านสถานที่	3.41 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	C



ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบผลการให้ระดับความสำคัญและการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

หมายเหตุ: จุดตัดของแผนภาพหาได้จากการนำระดับความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.94 และนำระดับความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.47 ดังนั้นจะได้จุดตัด ดังภาพ

จากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA พบว่า ปัจจัยย่อยทางการตลาดส่วนใหญ่อยู่ใน Quadrants B ซึ่งหมายถึง งานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ สามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก แต่ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ เรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ เรื่องขั้นตอนในการตรวจรักษา เรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เรื่องการจัดลำดับคิว และเรื่องให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา อยู่ใน Quadrants A ซึ่งเป็น Quadrants ที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษและควรจะทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวมีความสำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น

เรื่องระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา เรื่องการใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ เรื่องการซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์ เรื่องการใช้เวลาในเวลาตรวจเช็กสิทธิ เรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ เรื่องมีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการโดยไม่มีกรรือ่งขอ เรื่องเวลาที่ใช้ในการรอรับยา เรื่องความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ เรื่องการบริการรับ-ส่งผู้ป่วย เรื่องเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม เรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เรื่องมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก และเรื่องที่มีจุดจอดรถ อยู่ใน Quadrants C ซึ่งเป็น Quadrants ที่ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า

เรื่องบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง เรื่องให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค เรื่องการตอบข้อซักถามและการต้อนรับ เรื่องสถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย เรื่องทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง เรื่องสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ และเรื่องบริการออกไปรับรองแพทย์ อยู่ใน Quadrants D ซึ่งเป็น Quadrants ที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศรีนยา จตุราวิชานันท์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องคุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ เช่นกัน ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่าปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว อยู่ใน Quadrants B ถึงแม้ว่าปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว อยู่ใน Quadrants B แต่มีโอกาสที่จะตกลงมาอยู่ใน Quadrants A ได้เนื่องจากปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว มีระดับความพึงพอใจที่ต่ำสุดจากปัจจัยย่อยทั้งหมดที่ทำการศึกษา ดังนั้นงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาชนเชียงใหม่ ต้องให้ความสนใจและควรทำการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งถ้าหากไม่เร่งแก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอซึ่งก็จะทำให้ไปสู่การไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ปัจจัยด้านราคา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม ในขณะที่ผลการศึกษาของศรีนยา จตุราวิชานันท์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลางในเรื่องอัตราค่ารักษาพยาบาล จากผลการศึกษาที่พบว่าแตกต่างกันนั้น อาจขึ้นอยู่กับแหล่งที่เก็บข้อมูลว่ามีพื้นที่และสถานพยาบาลแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่าปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว อยู่ใน Quadrants B คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ถูกค่าให้ความสำคัญมาก จากการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องพยายามรักษาไว้

ปัจจัยด้านสถานที่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่อยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด ให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศรีนยา จตุราวิชานันท์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องสถานพยาบาลตั้งใกล้ที่พักอาศัย สถานพยาบาลตั้งใกล้ที่ทำงาน สะดวกต่อการเดินทาง และความสะดวกในการจอดรถ เช่นกัน ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้วพบว่า ปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถสะดวก อยู่ใน Quadrants C เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ และจากการศึกษาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ที่จอดรถสะดวก ดังนั้นงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ควรให้ความสนใจและหากมีโอกาสควรทำการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งถ้าหากไม่แก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ลูกค้าอาจเกิดความไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนและมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่าปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว อยู่ใน Quadrants C เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ และจากการศึกษาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ควรให้ความสนใจและหากมีโอกาสควรทำการ

ปรับปรุงแก้ไข ซึ่งถ้าหากไม่แก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ลูกค้าอาจเกิดความไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา และความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศรีนยา จตุราวิชานันท์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องความรู้และความสามารถของแพทย์ เช่นกัน ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่าปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว อยู่ใน Quadrants B คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก จากการศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องพยายามรักษาไว้

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่ายและมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพและที่น่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศรีนยา จตุราวิชานันท์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก คือ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของแพทย์และพนักงาน อธิบายและความเต็มใจในการให้บริการ เช่นกัน ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่าปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และด้านความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ อยู่ใน Quadrants A เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวมีความสำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น และจากการศึกษาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยดังกล่าว พบว่า มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ต้องให้ความสนใจและควรทำการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งถ้าหากไม่เร่งแก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอซึ่งก็จะทำให้ไปสู่การไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ บรรยากาศไม่อึดอัด มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และการแต่งกายของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศรินยา จตุราวิชานันท์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องความสะอาดของสถานพยาบาล การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย เช่นกัน ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่าปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว อยู่ใน Quadrants B ถึงแม้ว่าปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว อยู่ใน Quadrants B แต่มีโอกาสที่จะตกลงมาอยู่ใน Quadrants A ได้เนื่องจากปัจจัยย่อยด้านดังกล่าว มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ต้องให้ความสนใจและควรทำการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งถ้าหากไม่เร่งแก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอซึ่งก็จะทำให้ไปสู่การไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ การจัดลำดับคิว ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ การซักประวัติและการตรวจร่างกายของแพทย์ การใช้เวลาในเวลาตรวจเช็กสิทธิ มีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการโดยไม่มีกรร้องขอ เวลาที่ใช้ในการรอรับยา และเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศรินยา จตุราวิชานันท์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการ

ประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน ความรวดเร็วในการรักษา มีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี การมีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน เช่นกัน ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่าปัจจัยย่อยด้านดังกล่าวส่วนใหญ่ อยู่ใน Quadrants B ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ และการจัดลำดับคิว อยู่ใน Quadrants A เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวมีความสำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ดังนั้นงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ต้องให้ความสนใจและควรทำการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งถ้าหากไม่เร่งแก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอซึ่งก็จะทำให้ไปสู่การไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้ และปัจจัยย่อยเรื่องการใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ ซึ่งเป็นปัจจัยซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง ถึงแม้ว่าอยู่ใน Quadrants B แต่มีโอกาที่จะตกลงมาอยู่ใน Quadrants A ดังนั้นงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ต้องให้ความสนใจและควรทำการปรับปรุงแก้ไข และจากผลการศึกษาของธนกร บุญส่งเสริมสุข (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครหรือยูชยา พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระหว่างรอพบแพทย์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นกัน ดังนั้นจะพบว่า ไม่ว่าสถานที่ใด เรื่องของระยะเวลาในการพบแพทย์ จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับการรักษาแค่ระดับปานกลาง ดังนั้นถ้าหากไม่เร่งแก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอซึ่งก็จะทำให้ไปสู่การไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทำให้เห็นประเด็นสำคัญจึงเสนอเป็นข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

1. ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 5 อันดับ ได้แก่

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่จอดรถสะดวก	ด้านสถานที่	2.65 (ปานกลาง)
การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	กระบวนการให้บริการ	3.13 (ปานกลาง)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	การนำเสนอทางกายภาพ	3.16 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และมีการให้ข้อมูลระหว่างกระบวนการโดยไม่มีกรร้องขอ	ส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ	3.26 (ปานกลาง)
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	ส่งเสริมการตลาด	3.28 (ปานกลาง)

3. ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในแต่ละปัจจัยได้แก่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ	บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ	3.56 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม	3.54 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	ที่จอดรถสะดวก	2.65 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	3.26 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)	ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์	3.51 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการพยาบาลเจ้าหน้าที่)	ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.40 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	3.16 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการให้บริการ	การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	3.13 (ปานกลาง)

4. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการเหมือนกัน ยกเว้นปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) ที่เพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากแต่เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย
6. ปัจจัยย่อยที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนเนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ของการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance-Performance Analysis: IPA) คือ เรื่องการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ เรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ เรื่องขั้นตอนในการตรวจรักษา เรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เรื่องการจัดลำดับคิว และเรื่องให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเน้นการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก และพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำอยู่ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะโดยเรียงลำดับตามความสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ฝ่ายงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ต้องให้ความสนใจกับเรื่องเกษตรกรผู้จ่ายยา มีการตรวจสอบความถูกต้องของยาตามใบสั่งแพทย์ทุกครั้ง มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และแพทย์หรือเจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรคที่เป็นอยู่ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาแก่ผู้ป่วย มีการให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษาแก่ผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยรับทราบและเข้าใจในขั้นตอนการรักษาและปฏิบัติตนให้ถูกต้องในการรักษา ควรมีการศึกษาว่าช่วงใดหรือระยะเวลาใดที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก ซึ่งถ้าหากจำนวนแพทย์ไม่เพียงพอกับการตรวจรักษาผู้ป่วยก็จะทำให้เกิดความล่าช้า ดังนั้น ควรเพิ่มแพทย์ในการตรวจรักษาให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอ และลดระยะเวลาในการรอของผู้ป่วย มีการจัดตั้งเคาน์เตอร์สำหรับให้ผู้ป่วยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ให้ความสำคัญในการจัดลำดับคิวของผู้ป่วย เนื่องจากจากการศึกษา

พบว่า ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญระดับมาก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องได้รับการขานตามแพทย์สั่ง เรื่องการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และเรื่องการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ และเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้วพบว่า ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการตรวจรักษา เรื่องความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เรื่องการจัดลำดับคิว และเรื่องให้คำปรึกษาก่อนรักษาระหว่างรักษาและหลังการรักษา อยู่ใน Quadrants A เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวมีความสำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ดังนั้นฝ่ายงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษและควรจะทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่)

ฝ่ายงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ควรมีการอบรมบุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้มีมนุษยสัมพันธ์ธรรมาจริยธรรมที่ดี การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีกิริยามารยาทที่ดี บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ เน้นย้ำเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการกับผู้ป่วยทุกคนเท่าเทียมกัน อีกทั้งควรใช้ภาษาเข้าใจง่ายในการอธิบายข้อมูลต่างๆให้กับผู้ป่วยหรือญาติ เพื่อให้ง่ายในการทำความเข้าใจของผู้ป่วยหรือญาติ เนื่องจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องการสื่อสารการอธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่ายและมีมนุษยสัมพันธ์ธรรมาจริยธรรมที่ดี การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ มีความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ และเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้วพบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการพยาบาลช่วยเหลือ และเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ใน Quadrants A เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวมีความสำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ดังนั้นฝ่ายงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษและควรจะทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

ฝ่ายงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ต้องให้ความสนใจกับเรื่องการบริการตรวจรักษาโดยแพทย์ ควรมีการจัดแพทย์เฉพาะทางสำหรับตรวจโรคต่างๆ และความครบถ้วนของยาและมีการใช้เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ แพทย์หรือเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับการอธิบายประสิทธิภาพของยาแต่ละตัวว่ามีผลต่อการรักษาอย่างไร และคุณภาพตัวยานี้ในแต่ละประเภทมีความแตกต่างหรือไม่แตกต่างกันอย่างไร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ป่วย เนื่องจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ มีความพึงพอใจต่ำสุดในทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก และผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ก็พบประเด็นปัญหาเรื่องคุณภาพของยาเช่นกัน ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากความไม่เข้าใจในคุณภาพการรักษาของยาของผู้ป่วย ซึ่งดูเพียงรูปลักษณ์ภายนอกว่าแตกต่างจากยาที่เคยได้รับ

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ซึ่งเป็นผลดีกับงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ แต่เมื่อมองลึกเข้าไปในรายละเอียดกับพบว่า ยังมีช่องว่างของค่าเฉลี่ยความสำคัญกับความพึงพอใจที่ห่างกันอยู่ ดังนั้นจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น แต่เนื่องจากงานประกันสังคมไม่มีค่าใช้จ่ายในกรณีที่ครอบคลุมสิทธิประโยชน์ แต่จะต้องจ่ายเพิ่มในส่วนที่เกินจากสิทธิประโยชน์ประกันสังคมเท่านั้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่งานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ควรมีการแจ้งรายการค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งหากนอกเหนือจากสิทธิประกันสังคม เพื่อให้ผู้ป่วยรับทราบและเข้าใจในค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

ปัจจัยด้านสถานที่

ฝ่ายงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญกับเรื่องที่จะจอดรถสะดวก แต่เนื่องจากบริเวณของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำกัดด้วยพื้นที่ ดังนั้นแนวทางแก้ไขคงทำได้เพียงอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งปัจจุบันทางโรงพยาบาลได้จัดสถานที่จอดรถไว้สำหรับผู้ป่วย ซึ่งระยะทางไกลจากโรงพยาบาลพอสมควร และได้จัดรถบริการพิเศษรับส่งฟรี แต่อาจไม่เพียงพอเนื่องจากจำนวนของผู้ที่เดินทางมารักษาที่มีจำนวนมาก ดังนั้นอาจต้องเพิ่มรถบริการรับส่งเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับผู้เดินทางมา เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก

สะดวกในการเดินทาง เนื่องจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องที่จอตลอดสะดวก มีความพึงพอใจต่ำสุดในทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านสถานที่ และถึงแม้ว่าการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA จะพบว่า ปัจจัยย่อยด้านที่จอตลอดสะดวก อยู่ใน Quadrants C ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ แต่งานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ก็ควรให้ความสนใจและหากมีโอกาสควรทำการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งถ้าหากไม่แก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ลูกค้าอาจเกิดความไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ฝ่ายงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล แจก เช่น หากผู้ป่วยเป็นโรคเบาหวาน เมื่อเข้ารับยาบริเวณช่องจ่ายยา เกสัชกรผู้จัดยาควรมีการแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาโรคเบาหวานเข้าไปในถุงยาด้วย พร้อมทั้งอธิบายให้ผู้ป่วยทราบในวิธีการรักษา เป็นต้น หรือมีการจัดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล โรคที่พบเป็นประจำ หรือโรคติดต่อ จัดวางบริเวณที่พักนั่งรอตรวจ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเห็นได้ชัดเจน และนำเอกสารมาอ่านเพื่อศึกษาข้อมูลได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล แจก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยดังกล่าวยังอยู่ในปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 5 อันดับ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)

ฝ่ายงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ควรเน้นย้ำให้แพทย์มีขั้นตอนการตรวจหรือวินิจฉัยโรคด้วยความละเอียดรอบคอบ มีการซักถามผู้ป่วยเพื่อหาสาเหตุการป่วยเบื้องต้นให้ละเอียดสำหรับประกอบการวินิจฉัย เพื่อป้องกันการผิดพลาด ควรมีการตั้งคำถามเพื่อให้ผู้ป่วยได้ตอบข้อซักถาม และมีการอธิบายขั้นตอนการตรวจรักษาให้ผู้ป่วยทราบ เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจและเตรียมพร้อมสำหรับการรักษาในขั้นตอนต่อไป เนื่องจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ฝ่ายงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ควรมีการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการใช้รักษาผู้ป่วย มีการวางระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี จัดให้มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งมีการจัดเจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านเพื่อเข้าทำความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอและมีเพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ บรรยากาศไม่อึดอัด มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ