

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของคลินิกรักษาผู้มีบุตรยาก : กรณีศึกษาคลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสตรีมีบุตรยากต่อการบริการตรวจรักษาของคลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความพึงพอใจของสตรีมีบุตรยากต่อการบริการตรวจรักษาของคลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ สำหรับสถานพยาบาลหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการรักษาผู้มีบุตรยากต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสตรีมีบุตรยากส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 51.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.3 ภูมิลำเนาจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ร้อยละ 54.0 รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.7 ระยะเวลาของการมีบุตรยาก หรือระยะเวลาที่มีปัญหา มีบุตรยากมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 37.3 สิ่งที่ทำให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ คือ เพื่อนหรือญาติแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 36.2 จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ คือ สองรอบ มากที่สุด ร้อยละ 29.3 ก่อนที่จะเข้ารับการรักษาที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยมีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น ร้อยละ 50.7 ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ ส่วนใหญ่ไม่มีการตั้งครรภ์ ร้อยละ 70.0 และส่วนใหญ่มีความมั่นใจว่าจะเลือกกลับมาใช้บริการใหม่และการแนะนำต่อ ร้อยละ 67.3

## 2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการตรวจรักษาของคลินิก

### กุด พัฒนาการแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจรักษาโดยรวมในระดับมากและมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมสูงสุดต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.70) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.56) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากและมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยตามลำดับ ได้แก่ ด้านการให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจได้ครบถ้วน เช่น ด้านขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษา ภาวะแทรกซ้อน ความเสี่ยงและอาการข้างเคียง สาเหตุความผิดปกติของผู้รับบริการและผลการรักษาเป็นต้น ด้านการรักษาผลประโยชน์ ความเป็นส่วนตัวและความลับของผู้รับบริการ ด้านการให้คำปรึกษาก่อนการรักษา ระหว่างการรักษา และหลังการรักษา ด้านขั้นตอนการรักษาที่ทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกสบาย ด้านความสะอาด รวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก ด้านการนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ตามเวลาที่ต้องการ และด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรักษา เช่น การแสดงความคิดเห็น ข้อจำกัดหรือความพร้อมด้านเวลา การเดินทางมารับบริการ และการเงิน เป็นต้นในระดับมาก

ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยตามลำดับได้แก่ ด้าน ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีขีดความสามารถในการวินิจฉัยและตรวจรักษาความผิดปกติ ด้านการเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษา และการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ ด้านความละเอียดของการตรวจวินิจฉัย และมาตรฐานการรักษาของแพทย์ และการจัดหาแพทย์ที่เจาะจงให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้ และด้านความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการรักษา ในระดับมาก

ด้านพนักงานหรือบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยตามลำดับได้แก่ ด้านความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่า

เชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน ด้านการเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและการติดตามงานของพนักงาน และด้านการให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาทางโทรศัพท์ของพนักงาน ในระดับมาก

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยตามลำดับได้แก่ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ด้านความเหมาะสมของการตกแต่ง และบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก และด้านความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยตามลำดับได้แก่ ด้านวารสารกุลพัฒนการแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคลินิกหรือรูปแบบการให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในระดับมาก

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการเดินทางมาคลินิก ในระดับปานกลาง

และด้านราคา หรือค่าใช้จ่ายในการรักษา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง

### 3. ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับข้อมูลทั่วไปของ

#### ผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและ ด้านกระบวนการให้บริการของคลินิกกุลพัฒนการแพทย์กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษา ประสิทธิภาพการรักษาภาวะมีบุตรยากจาก

สถานพยาบาลอื่นและผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

### 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กับปัจจัยด้านจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษา จำนวนหนึ่งรอบ สี่รอบ ห้ารอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยด้าน ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาจำนวน สองรอบ และสามรอบ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก

3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กับปัจจัยด้านประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคย และไม่เคยมีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก

3.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กับปัจจัยด้านผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีที่ตั้งครรภ์ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่แท้จริงระหว่างการตั้งครรภ์ และมีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ในระดับมากที่สุด

### 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านราคากับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านราคากับปัจจัยด้านจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษา จำนวน หนึ่งรอบ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยาก จำนวน สองรอบ สามรอบ สี่รอบ ห้ารอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

3.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านราคากับปัจจัยด้านประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคย และไม่เคยมีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

3.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านราคากับปัจจัยด้านผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์ และแห่งระหว่างการตั้งครรภ์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก

### 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกับปัจจัยด้านจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาจำนวน หนึ่งรอบ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาจำนวน สองรอบ สามรอบ สี่รอบ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาจำนวน ห้ารอบและมากกว่า ห้ารอบ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

3.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกับปัจจัยด้านประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัย ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ในระดับมาก

3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกับปัจจัยด้านผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่แห่งระหว่างการตั้งครรภ์ และมีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก

### 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดกับปัจจัยด้านจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาจำนวน หนึ่งรอบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้าน ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยาก จำนวน สองรอบ สามรอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจใน

ระดับมากต่อ ปัจจัยย่อยด้าน ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน และการเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและการติดตามงานของพนักงาน และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษากะมีบุตรยากจำนวน ห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อ ปัจจัยย่อยด้าน ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน และการให้บริการ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาทางโทรศัพท์ของพนักงาน

3.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดกับปัจจัยด้านประสบการณ์ การรักษากะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยมีประสบการณ์การรักษากะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อนมีความพึงพอใจ ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้าน วารสารกุลพัฒนการแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา และ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก

3.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดกับปัจจัยด้านผล การรักษากะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุลพัฒนการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์ และมีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่แจ้งระหว่างตั้งครรภ์ มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น

### 3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากร กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถาม

3.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านพนักงานกับปัจจัยด้านจำนวนรอบที่เข้า รับการรักษาที่คลินิกกุลพัฒนการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษากะมีบุตรยากจำนวน หนึ่งรอบ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้าน ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้นในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษากะมีบุตรยาก จำนวน สองรอบ สามรอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อย ด้าน ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไข

ปัญหาแก่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงานและการเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและการติดตามงานของพนักงาน ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาทะเลบำบัดมีบุตรยากจำนวน ห้ารอบ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้าน ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน และการให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาทางโทรศัพท์ของพนักงาน ในระดับมาก

3.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านพนักงานกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการรักษาทะเลบำบัดมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก

3.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านพนักงานกับปัจจัยด้านผลการรักษาทะเลบำบัดมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

### 3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพกับปัจจัยด้านจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาศูนย์การแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษานาน ห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษานาน สองรอบ สามรอบ สี่รอบ ห้ารอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน

3.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการรักษาทะเลบำบัดมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์การรักษาทะเลบำบัดมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อน มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก และ ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน

3.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพกับปัจจัยด้านผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์ และแห่งระหว่างการตั้งครรภ์ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้าน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

### 3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ กับปัจจัยด้านจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก

3.7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการกับปัจจัยด้านประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก

3.7.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการกับปัจจัยด้านผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ในระดับมาก

### สรุปข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ยกเว้น ในปัจจัยด้านราคาและด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หากพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยาก ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น และผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ จะพบรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 42 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกอล์ฟพัฒนการแพทย์

ปัจจัยด้าน	จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกอล์ฟพัฒนการแพทย์						
	หนึ่งรอบ	สองรอบ	สามรอบ	สี่รอบ	ห้ารอบ	มากกว่าห้ารอบ	รวม
ผลิตภัณฑ์	4.23 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)
ราคา	3.54 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.84 (มาก)	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงาน	4.19 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)	3.51 (มาก)	3.73 (มาก)	3.87 (มาก)
กระบวนการบริการ	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)	4.40 (มาก)
รวม	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 42 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัย จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกฤตพัฒนการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากจำนวนสองรอบ สามรอบ สี่รอบ ห้ารอบและมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากจำนวนสี่รอบ ห้ารอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 43 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น

ปัจจัยด้าน	ประสบการณ์รักษาภาวะมีบุตรยากจนจากสถานพยาบาลอื่น		
	เคย	ไม่เคย	รวม
ผลิตภัณฑ์	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)
ราคา	3.28 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงาน	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)
การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)
กระบวนการบริการ	4.01 (มาก)	3.92 (มาก)	4.40 (มาก)
รวม	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 43 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัย จำแนกตามประเภทการรักษากะโหลกศีรษะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น มาก่อนเข้ารับรักษาที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 44 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลการรักษากะโหลกศีรษะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์

ปัจจัยด้าน	ผลการรักษากะโหลกศีรษะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์			
	ไม่มีการตั้งครรภ์	แท้งระหว่างการตั้งครรภ์	มีบุตรจากการรักษา	รวม
ผลิตภัณฑ์	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	4.37 (มาก)	4.15 (มาก)
ราคา	3.15 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.47 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.98 (มาก)	3.56 (มาก)
การส่งเสริมการตลาด	3.68 (มาก)	3.49 (มาก)	4.08 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงาน	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.18 (มาก)	3.98 (มาก)
การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)
กระบวนการบริการ	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	4.28 (มาก)	4.40 (มาก)
รวม	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	4.09 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 44 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านทุกปัจจัย จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกฏพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์ และแห่งระหว่างตั้งครรภ์ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง

### อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของคลินิกรักษาผู้มีบุตรยาก : กรณีศึกษาคลินิกกฏพัฒนาการแพทย์ สามารถอภิปรายผลการศึกษาร่วมกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ ตลอดจนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าที่เกิดจากประสบการณ์และการรับรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ความพึงพอใจจึงหมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการซื้อ (Post purchase feeling) และใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ (Product's perceived performance) ถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ก็แสดงว่า มีความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็แสดงว่า ไม่พึงพอใจ สำหรับการบริการของคลินิกรักษาผู้มีบุตรยากนั้นสตรีที่มีบุตรยากจะมีความพึงพอใจมากน้อยอย่างไร เกิดจากเมื่อเข้ารับการรักษาจากคลินิกรักษาผู้มีบุตรยากแล้วคลินิกนั้นสามารถทำให้บรรลุความคาดหวังหรือเป้าหมายด้านการมีบุตรได้หรือไม่ และสตรีมีบุตรยากได้รับประสบการณ์ หรือการรับรู้ต่อการบริการตรวจรักษาที่แพทย์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆของคลินิกพยายามร่วมกันสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการนั้นมากน้อยเพียงใด ถ้าการบริการที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังก็แสดงว่ามีความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็แสดงว่า ไม่พึงพอใจ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจรักษาโดยรวม ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก แสดงว่าการบริการส่วนใหญ่เป็นไปตามความคาดหวัง

ยกเว้นด้านราคา ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของไชยสิน แสงประยูรพร ที่ศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจในการเลือกสูตินรีแพทย์เพื่อการฝากครรภ์ของสตรีมีครรภ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยในส่วนของพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจ พบว่าสตรีมีครรภ์มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการเอาใจใส่ การแนะนำให้คำปรึกษา อธิบาย การพุดจา ความสามารถและความชำนาญของสูตินรีแพทย์

#### แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ

บริการ (Services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า สิ่งที่เป็นงานสำคัญของธุรกิจการให้บริการก็คือ การบริการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และ ประสิทธิภาพการให้บริการ (Productivities) โดยอาศัยเครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ เนื่องจากธุรกิจสถานพยาบาลรักษาผู้มีบุตรยากเป็นธุรกิจที่เสนอขายบริการด้านการตรวจรักษาที่ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการจึงเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ ความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคนเหมือนกัน การบริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน ไม่ทั่วถึง หรือไม่มีลูกค้า ในการศึกษาครั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ หมายถึงความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีขีดความสามารถในการวินิจฉัยและตรวจรักษาความผิดปกติ การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษา และการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความคิดปกติของผู้รับบริการ ความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการรักษา และความละเอียดของการตรวจวินิจฉัย และมาตรฐานการรักษาของแพทย์ และการจัดหาแพทย์ที่เจาะจงให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้ ในด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้าน ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ในระดับมาก ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการศึกษาของไชยสิน แสงประยูรพร ที่ศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจในการเลือกสูตินรีแพทย์เพื่อการฝากครรภ์ของสตรีมีครรภ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยในส่วนของพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจที่พบว่า สตรีมีครรภ์มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน

การเอาใจใส่ การแนะนำให้คำปรึกษา อธิยาศัย การพูดจา ความสามารถ และความชำนาญของ  
 สูตินรีแพทย์

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของ  
 ลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา  
 ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง (1) คุณค่าที่รับรู้ในสายตา  
 ผู้บริโภคซึ่งต้องพิจารณาว่า การยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์  
 นั้น (2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง (3) ภาวะ การแข่งขัน และ(4)ปัจจัยอื่นๆ เช่นภาวะ  
 เศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาล ในการศึกษาครั้งนี้ ราคา หมายถึง ความเหมาะสมของค่ารักษา  
 พยาบาลหรือค่าใช้จ่ายในการรักษา เช่น ค่าตรวจ ค่ายา และเวชภัณฑ์ ฯลฯ เป็นต้น ในด้านราคา  
 หรือค่าใช้จ่ายในการรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับ  
 ปานกลาง ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของทัศนีย์ สันติพงศ์สุภกร และคณะ ที่ศึกษาเรื่อง  
 “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัด  
 ขอนแก่น” และได้อ้างอิงผลงานวิจัยของ Hulka และคณะ ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการทาง  
 การแพทย์ในประชากรที่มีรายได้น้อยพบว่า รายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยผู้ที่  
 มีรายได้ที่สูงมักมีแนวโน้มจะมีระดับความพึงพอใจ สูง ส่วนผู้ที่มีรายได้ที่ต่ำกว่านั้นมักได้รับการดู  
 แลที่มีคุณภาพต่ำ จึงไม่ค่อยมีเหตุผลที่จะให้เกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับการศึกษาของ  
 นารี ช่วงสว่าง ที่ได้ศึกษา “เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความหวังกับความพึงพอใจในการดำเนิน  
 ชีวิตในสตรีที่มีบุตรยาก” พบว่า รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวก จำนวน  
 ครั้งที่เข้ารับการรักษา และระยะเวลาของการมีบุตรยากมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึง  
 พอใจในการดำเนินชีวิตในสตรีที่มีบุตรยาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้มีระดับ  
 รายได้ปานกลางค่อนข้างต่ำ ในขณะที่ราคาหรือค่าใช้จ่ายในการรักษาภาวะมีบุตรยากค่อนข้างสูง  
 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาของการมีบุตรยากมานานและต้องเข้ารับรักษาจำนวนหลายรอบ จึงมีความ  
 พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วย  
 สถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์กรไปยังตลาดได้ทันเวลา  
 ผลิตภัณฑ์นั้นจึงจะมีค่าสูง กิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า เช่น การขนส่ง คลังสินค้า  
 ปริมาณสินค้า คงเหลือ การเก็บรักษา การเลือกคนกลาง ในการศึกษาครั้งนี้ ช่องทางการจัด  
 จำหน่าย หมายถึง สถานที่ หรือ ท่าเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน และความสะดวกในการเดินทางมา  
 คลินิกของผู้รับบริการ ในด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ  
 พึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อย

ด้านทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการเดินทางมาคลินิก ในระดับปานกลาง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่ต้องการของลูกค้าเป้าหมาย สร้างความเชื่อถือในผลิตภัณฑ์ กิจกรรมที่เป็น การส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคลินิกหรือรูปแบบการให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น และวารสารกุลพัฒนการแพทย์ ในด้านรูปแบบและเนื้อหา ในด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้านวารสารกุลพัฒนการแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา ในระดับมาก และจากผลการศึกษา(ตามตารางที่ 10 ) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 67.3 มีความมั่นใจว่าจะเลือกกลับมาใช้บริการใหม่และแนะนำต่อหากต้องการมีบุตรอีกหรือมีญาติ คนรู้จัก หรือคู่สมรสอื่นที่มีปัญหาไม่มีบุตรยาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไชยสิน แสงประยูรพรที่ศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจในการเลือกสูตินรีแพทย์เพื่อการฝากครรภ์ของสตรีมีครรภ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ในส่วนของพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจที่พบว่า หากตั้งครรภ์ใหม่ก็จะกลับมาใช้บริการอีกและจะแนะนำญาติ พี่น้อง คนรู้จักให้มารับบริการฝากครรภ์กับสูตินรีแพทย์นั้น

5. บุคคล (People) หรือพนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท ในการศึกษาครั้งนี้ บุคคล หรือพนักงาน หมายถึง ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจาความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและการติดตามงานของพนักงาน และการให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาทางโทรศัพท์ของพนักงาน ในด้านพนักงานหรือบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้านความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง

ความมีน้ำใจ เป็นต้นในระดับมาก ผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยสิน แสงประยูรพร ที่ศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจในการเลือกสูตินรีแพทย์เพื่อการฝากครรภ์ของสตรีมีครรภ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยในส่วนของพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจพบว่าสตรีมีครรภ์มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการเอาใจใส่ การแนะนำให้คำปรึกษา อธิบายอาการ พุดจา ความสามารถและความชำนาญของสูตินรีแพทย์ และการศึกษาของ นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” และได้อ้างอิงถึงผลงานวิจัยของ Risser ที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาล ในสหรัฐอเมริกา พบว่า 81 เปอร์เซ็นต์ของผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อบุคลิกภาพของพยาบาล 45 เปอร์เซ็นต์ ต้องการได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพ และ 29 เปอร์เซ็นต์ต้องการได้รับการพยาบาลที่มีความรู้ความชำนาญในการให้การพยาบาล จากการศึกษาดังกล่าว Risser สรุปถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการให้บริการพยาบาล ได้แก่ พฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สัมพันธภาพที่จริงใจของผู้ให้บริการ และสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ

6. การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-Value Proposition) ในการศึกษาครั้งนี้ การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ความปลอดภัยและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆภายในคลินิก และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ในด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านภาพลักษณ์ภายนอกของคลินิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อบัณฑิตย่อยด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านความปลอดภัยและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ในระดับปานกลาง

7. กระบวนการ (Process) ต้องมีกระบวนการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction) ในด้านความซับซ้อน (Complexity) จะต้องพิจารณาถึง ขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ ส่วนด้านความหลากหลาย (Divergence) ต้องพิจารณาถึงความมีอิสระ ความยืดหยุ่น ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือลำดับในการทำงานได้ ในการศึกษาครั้งนี้ กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการรักษาที่ทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกสบาย การให้คำปรึกษาก่อนการรักษา ระหว่างการรักษา และหลังการรักษา การรักษาผลประโยชน์ ความเป็นส่วนตัว และความลับของผู้รับบริการ การเปิดโอกาสให้



ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรักษา เช่น การแสดงความคิดเห็น ข้อจำกัด หรือความพร้อมด้านเวลา การเดินทางมารับบริการ และการเงินเป็นต้น ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก การนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ตามเวลาที่ต้องการ และการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจได้ครบถ้วน เช่น ด้านขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษา ภาวะแทรกซ้อน ความเสี่ยงและอาการข้างเคียง สาเหตุความผิดปกติของผู้รับบริการและผลการรักษาเป็นต้น ในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้าน การให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจได้ครบถ้วน เช่น ด้านขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษา ภาวะแทรกซ้อน ความเสี่ยงและอาการข้างเคียง สาเหตุความผิดปกติของผู้รับบริการและผลการรักษาเป็นต้น ในระดับมาก ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยสิน แสงประยูรพร ที่ศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจในการเลือกสูตินรีแพทย์เพื่อการฝากครรภ์ของสตรีมีครรภ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยในส่วนของพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจพบว่าสตรีมีครรภ์มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการเอาใจใส่ การแนะนำให้คำปรึกษา อธิบาย การพูดคุย ความสามารถและความชำนาญของสูตินรีแพทย์

#### ข้อค้นพบจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของสตรีมีบุตรยากต่อการบริการตรวจรักษาของคลินิก กุลพัฒนการแพทย์ในครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับภูมิสำเนา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 46 มีภูมิสำเนาอยู่จังหวัดอื่นนอกเหนือจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับชื่อเสียงของคลินิกกุลพัฒนการแพทย์ในการรักษาภาวะมีบุตรยาก ทำให้ระยะทางหรือ การเดินทางไกลไม่เป็นอุปสรรคต่อการเข้ามารับการรักษา

1. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยของครอบครัว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ แต่กลับไม่เป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจในการเข้ารับการรักษา

2. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาของการมีบุตรยาก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาของการมีบุตรยากหรือมีปัญหาที่มีบุตรยากมานานมากกว่า 5 ปีมากที่สุด ร้อยละ 37.3 น่าจะสะท้อนว่าผลกระทบจากปัญหาของการไม่มีบุตรสืบสกุลเป็นสิ่งจูงใจสำคัญให้คู่สมรสพยายามที่จะมีบุตร

3. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสื่อที่ทำให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับทราบข้อมูลส่วนใหญ่จากการแนะนำหรือการบอกต่อแบบปากต่อปากของเพื่อนหรือญาติ แพทย์หรือ พยาบาล และผู้ที่เคยรับบริการที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ โดยที่ได้รับทราบข้อมูลจากสื่ออื่นๆน้อยกว่า

4. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับการรักษามากกว่าหนึ่งรอบ แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้เข้าใจ และยอมรับในผลการให้บริการตรวจรักษาของคลินิก แม้ว่า จะไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายด้านการมีบุตร แต่ก็ยังมีความเชื่อมั่นที่จะเลือกใช้บริการของคลินิกพัฒนาการแพทย์ต่อไป โดยไม่พยายามเปลี่ยนผู้ทำการรักษา หรือล้มเลิกเป้าหมายด้านการมีบุตร และในด้านปัจจัยราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับที่ลดลงค่อนข้างชัดเจน เมื่อจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากมากขึ้น

5. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น มาก่อนเข้ารักษาที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ร้อยละ 50.7 แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับชื่อเสียงของคลินิกพัฒนาการแพทย์ในการรักษาภาวะมีบุตรยาก หรือพยายามแสวงหาแนวทางใหม่หรือเปลี่ยนผู้ทำการรักษา เพื่อการบรรลุเป้าหมายด้านการมีบุตร

6. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่ประสบผลสำเร็จในการรักษา ร้อยละ 86.7 คือ ไม่มีการตั้งครรภ์และแท้งระหว่างตั้งครรภ์ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุตรจากการรักษามีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ประสบผลสำเร็จจากการรักษา

7. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการใหม่หรือการแนะนำต่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มั่นใจว่าจะเลือกและแนะนำต่อหากมีปัญหามีบุตรยากและต้องการมีบุตร

8. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุด ที่คลินิกพัฒนาการแพทย์และประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อน ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่ประสบผลสำเร็จในการรักษา และเคยมีประสบการณ์การรักษาจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อน แต่กลับมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมในระดับมาก และยังมีความมั่นใจว่าจะเลือกใช้บริการใหม่และแนะนำต่อ หากมีปัญหามีบุตรยากและต้องการมีบุตร

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาและข้อค้นพบที่ได้ ผู้ทำการศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญและน่าสนใจเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับคามพึงพอใจของสตรีมีบุตรยากต่อการบริการของคลินิกกัลพัฒนการแพทย์ สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้มารับบริการได้ดังนี้

ด้านราคา หรือค่าใช้จ่ายในการรักษา คลินิกควรหาทางลดค่าใช้จ่ายในการบริการของผู้รับบริการลงมากกว่านี้ เช่น การจัดหาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ราคาเหมาะสมและมีคุณภาพสูง การบริหารงานโดยนักบริหารมืออาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน เช่น การจัดระบบสินค้าคงคลัง ระบบการจ่ายเงิน เป็นต้น นอกจากนี้คลินิกอาจพิจารณาเงื่อนไขการชำระเงินในรูปแบบการผ่อนชำระค่ารักษาแก่ผู้มารับบริการ เช่น การชำระด้วยบัตรเครดิตหรือการแบ่งชำระเป็นงวดๆ เป็นต้น

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คลินิกควรปรับปรุงหรือจัดหาสถานที่จอดรถใหม่ที่มีความกว้างขวาง และปลอดภัย เนื่องจากสถานที่จอดรถปัจจุบันของคลินิกค่อนข้างคับแคบเมื่อเทียบกับจำนวนผู้มารับบริการ นอกจากนี้คลินิกควรมีการบริการแนะนำหรือจัดหาที่พักสำหรับผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ห่างไกล เนื่องจากพบว่าผู้รับบริการมาจากเขตนอกเหนือจังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน ค่อนข้างมาก แต่มีความจำเป็นต้องพักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ชั่วคราวหลายวัน เพื่อรอพบแพทย์ตามกระบวนการรักษาของคลินิก โดยการติดต่อขอรับเงินสินเชื่อพิเศษกับเจ้าของธุรกิจห้องเช่าหรือโรงแรมให้แก่ผู้มารับบริการดังกล่าว ซึ่งหากทำได้นอกจากเป็นการเพิ่มความสามารถในการบริการของคลินิกแล้ว ยังเป็นช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านที่พักของผู้มารับบริการได้อีก

ด้านกระบวนการให้บริการ จากข้อเสนอแนะหรือปัญหาต่างๆ ด้านการบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า หลายประเด็นเป็นปัญหาที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจของผู้เข้ารับบริการเอง ที่ไม่มีข้อมูลหรือความเข้าใจผิดพลาด เช่น ความรุนแรงของพยาธิสภาพ ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี ระเบียบหรือข้อกำหนดต่างๆ ทำให้ขั้นตอนการให้ความรู้ความเข้าใจในการบริการ และการให้คำปรึกษาของสถานพยาบาลที่รักษาผู้มีบุตรยาก มีความสำคัญมากต่อการรักษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สถานพยาบาลที่รักษาผู้มีบุตรยากจึงควรเตรียมการด้านการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่นการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาหรือข้อจำกัดต่างๆ มากกว่าเดิม ควร มีระบบการติดตามผลการตั้งครรภ์หลังเสร็จสิ้นการรักษา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับจริยธรรมของคลินิกอันเป็นข้อกำหนดที่พึงปฏิบัติต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังเสนอแนะว่าในการรักษาควรระมัดระวังเรื่องภาวะแทรกซ้อนจากการใช้ยาหรือความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดการรักษาด้วย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เนื่องจากคลินิกตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงสามารถให้บริการเฉพาะ ผู้ที่มีที่ทำงานหรือที่พักที่สามารถเดินทางไปมาคลินิกที่สะดวกเท่านั้น หากคลินิกสามารถจัดตั้งคลินิกเครือข่ายกระจายตามเมืองใหญ่สำคัญๆ จะทำให้คลินิกสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการมากขึ้น เนื่องจากสามารถครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางมากขึ้น

ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ แพทย์ผู้ทำการรักษาควรมีเวลาสำหรับผู้มารับบริการมากขึ้นกว่าเดิม รวมถึงเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการตรวจมากขึ้น นอกจากนี้คลินิกควรจัดหาอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการตรวจรักษาที่ทันสมัย วิธีการรักษาและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในคลินิก เพื่อเพิ่มอัตราความสำเร็จของการรักษาแก่ผู้รับบริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด คลินิกควรจัดส่งวารสารหรือเอกสารจากคลินิกอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จจากการมีบุตร และควรจัดบรรยายวิชาการเกี่ยวกับภาวะมีบุตรยากและจัดกิจกรรมชุมชนเด็กหลอดแก้วอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้คลินิกควรพัฒนาการแพทย์และสถานพยาบาลอื่นที่รักษาภาวะมีบุตรยาก ควรเน้นการให้ความสนใจต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นหลักเพราะหากผู้รับบริการมีความพึงพอใจแล้วก็จะเกิดการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of mouth ) มากขึ้น นอกจากนี้ควรพยายามกระตุ้นให้ผู้รับบริการที่ประสบผลสำเร็จจากการรักษาแนะนำต่อแก่ผู้ใกล้ชิด และการให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการแก่คลินิกผ่านกล่องรับความคิดเห็นหน้าคลินิก

ด้านพนักงาน คลินิกควรพัฒนาความสามารถพนักงานในการให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาทางโทรศัพท์แก่ผู้สนใจ เช่นการให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะมีบุตรยากเบื้องต้น วิธีการรักษาภาวะมีบุตรยาก การติดตามผลการรักษาและการนัดหมายแพทย์ เป็นต้น ตลอดจนการพยายามปลุกฝังให้พนักงานบริการให้เห็นความคาดหวังของผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดการประทับใจและบอกต่อแก่ผู้ใกล้ชิด

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

การนำผลงานวิจัยในครั้งนี้เพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือเพื่อเป็นแนวทางในการทำการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้ทำการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้มีคำถามเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านราคาเพียงคำถามเดียวที่รวมประเด็นค่าตรวจ ค่ายาและเวชภัณฑ์ และอื่นๆ ไว้ด้วยกัน และจากผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาต่ำสุด ผู้ทำการวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าในการศึกษาครั้งต่อไป ควรแยกประเด็นต่างๆ ออกจากกันอย่างชัดเจน เช่นค่าตรวจวินิจฉัย ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจทาง

ห้องปฏิบัติการ ค่าตรวจด้วยคลื่นความถี่สูง และค่าธรรมเนียมอื่นๆ เป็นต้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาได้ละเอียดมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของสถานพยาบาลรักษาผู้มีบุตรยากอื่นๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ซึ่งมีมาตรฐานการบริการที่ค่อนข้างแตกต่างกัน เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาศึกษาเปรียบเทียบ และนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการด้านการรักษาผู้มีบุตรยากของสถานพยาบาล ต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง กลุ่มสามีกับกลุ่มภรรยาที่มีปัญหาการมีบุตรยากต่อการบริการของคลินิกรักษาผู้มีบุตรยาก เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสองกลุ่ม

4. การศึกษาครั้งต่อไป ในส่วนของแบบสอบถามที่ใช้สำรวจ ควรจะเพิ่มคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการที่คลินิกรักษาผู้มีบุตรยาก เพื่อทราบถึงประเภทและความหนักเบาของปัญหาจากการใช้บริการ

#### ข้อจำกัดของการศึกษา

ข้อมูลตัวเลขทางสถิติปัจจุบันของจำนวนคู่สมรสที่มีปัญหาผู้มีบุตรยาก สัดส่วนประชากรที่มีภาวะมีบุตรยากในประเทศไทย สถิติการมีบุตรยากและ สถิติผู้ที่มารับบริการหรือสถิติคู่สมรสที่สนใจเข้ารับบริการตามสถานพยาบาลต่างๆในเชียงใหม่ ยังไม่มีหน่วยงานใดสำรวจหรือจัดเก็บข้อมูลไว้ ข้อมูลจึงกระจายอยู่ตามสถานพยาบาลต่างๆที่รักษาผู้มีบุตรยาก ข้อมูลด้านสถิติที่ใช้กันทั่วไปจึงเป็นการประมาณการเป็นส่วนใหญ่ ประกอบกับมีผู้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงการตลาดด้านนี้น้อยมาก ทำให้เป็นข้อจำกัดของการศึกษาในครั้งนี้