

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลมาจาก 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากข้อมูลภายในของโรงพยาบาลลานนาและหนังสือเพื่อรวบรวมแนวคิดทางวิชาการ ตลอดจนงานค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษาคือ ผู้รับบริการที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2553

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากผู้ให้บริการแบบผู้ป่วยในทั่วไปในปี 2552 จำนวน 11,341 ราย ใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 386 ราย ในการศึกษาครั้งนี้ใช้จำนวนตัวอย่างเป็น 400 ราย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient sampling) นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะของข้อมูลที่รวบรวมได้ในรูปของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ การทดสอบ t-test และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล มีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังนี้

## สรุปผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่สรุปโดยภาพรวมได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปีมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี อายุมากกว่า 50 ปี และอายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี และการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีน้อยที่สุด มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ พนักงานบริษัทเอกชน นักศึกษา พ่อบ้าน/แม่บ้าน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ มีน้อยที่สุด มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือรายได้ 15,001-30,000 บาท รายได้มากกว่า 45,000 บาท และรายได้ 30,001-45,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่อำเภออื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และนอกจังหวัดเชียงใหม่ มีน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามรับการรักษาแพทย์เฉพาะทางสาขาอายุรกรรมมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ สาขากุมารเวชกรรม สาขาศัลยกรรมกระดูกและข้อ สาขาสูดติเนรเวชกรรม สาขาศัลยกรรมสาขาหู คอ จมูก สาขาทาและสาขาอื่นๆ ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในมากกว่า 3 ครั้ง รองลงมาคือ มาใช้บริการครั้งแรก และเคยมาใช้บริการ 2-3 ครั้งมีน้อยที่สุด การเบิกค่ารักษาพยาบาลใช้สิทธิบริษัทประกันมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ เบิกไม่ได้ (จ่ายเองทั้งหมด) เบิกราชการ/รัฐวิสาหกิจ เบิกสวัสดิการบริษัท และใช้สิทธิอื่นๆ ส่วนใหญ่รับบริการหอผู้ป่วยใน 4A มากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ หอผู้ป่วยใน 3B หอผู้ป่วยใน 4B และหอผู้ป่วยใน 3A เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนา 5 อันดับแรกได้แก่ อันดับ 1 เคยมาใช้และชอบในบริการ อันดับ 2 เบิกประกันชีวิตได้ อันดับ 3 อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน อันดับ 4 มีแพทย์เฉพาะทาง และอันดับ 5 มีเครื่องมือทันสมัย

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านราคา สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านบริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย อันดับแรกคือ บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์ รองลงมาตามลำดับคือ บริการด้านการพยาบาล การจ่ายยารับประทานและการฉีดยา บริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์ กายภาพบำบัด การทำความสะอาดห้องพัก และบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย อันดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมแพทย์มีความเหมาะสม รองลงมาตามลำดับคือ ค่ารักษาพยาบาล โดยรวมมีความเหมาะสมกับคุณภาพการรักษาและบริการที่ได้รับ ค่าห้องพักมีความเหมาะสม ค่ายามีความเหมาะสม และค่าบริการอื่นๆมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย อันดับแรกคือ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการมารับบริการ รองลงมาตามลำดับคือ มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน ความสะดวกในการติดต่อเข้าถึงแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาล และที่จอดรถมีเพียงพอ

**ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากปัจจัยเดียวคือ ความรับผิดชอบต่อสังคมเช่น การรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยทันที การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำเสีย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ รองลงมาตามลำดับคือ การประชาสัมพันธ์

เช่น การให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล การจัดอบรมทางวิชาการ การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมวันเด็กและอื่นๆ และการให้ส่วนลดแก่สมาชิกบัตรวีไอพี (VIP card)

#### ปัจจัยด้านบุคลากร

- **แพทย์** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย อันดับแรกคือ ด้านแพทย์แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาตามลำดับคือ แพทย์มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร แพทย์ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษา แพทย์มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ แพทย์ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ แพทย์มีความน่าเชื่อถือในการวินิจฉัยโรคและรักษา แพทย์ยินดีให้ข้อมูลการรักษาแก่ท่าน แพทย์รับฟังความคิดเห็นของท่าน แพทย์เข้าใจความต้องการของท่าน ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียงของแพทย์ แพทย์มาตรวจตามเวลาที่สัญญาไว้ และได้พบแพทย์เมื่อท่านต้องการ

- **เจ้าหน้าที่** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการท่าน เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษาและบริการ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการดูแลรักษาและบริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการและตอบคำถามของท่าน เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน เจ้าหน้าที่ให้การบริการตรงกับความต้องการของท่าน เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วเมื่อท่านร้องขอ และเจ้าหน้าที่ให้การบริการตามเวลาที่สัญญาไว้

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย อันดับแรกคือ มีการระบุตัวผู้ป่วยทุกขั้นตอนการบริการและสอบถามประวัติแพ้ยา รองลงมาตามลำดับคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ การได้รับรองมาตรฐาน HA ขั้นที่ 2 จากสถาบันรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและมาตรฐาน ISO 9001 ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีขนาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม/ทันสมัย มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ และมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม สะอาด น่าเชื่อถือ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ กระบวนการพยาบาลมีความเหมาะสม และ กระบวนการจ่ายยารับประทานและฉีดยาตรงตามเวลาและมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาตามลำดับคือ เวลาเยี่ยมของแพทย์มีความเหมาะสม การ

โทรศัพท์สอบถามอาการและแจ้งเดือนวันนัดของพยาบาล การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ และขั้นตอนการทำเรื่องนอนโรงพยาบาลมีความรวดเร็วและเหมาะสม และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**3.1 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการ**

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1** โดยใช้การทดสอบ t- test พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.014) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่าผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการมากกว่า เพศชาย

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่างอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.543) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.294) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 4** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.653) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 5** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.127) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%



**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 6** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.016) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test or Post-hoc test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferroni เพื่อดูว่าคู่ใดที่แตกต่างกันพบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการมากกว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.043) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกับภูมิลำเนาอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ (p-value 0.824) และภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกับภูมิลำเนาอยู่ใน อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ (p-value 0.067)

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 7** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.927) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 8** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างหอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.146) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**3.2 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการ**

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 9** โดยใช้การทดสอบ t- test พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.039) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มากกว่า เพศชาย

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 10** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.401) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 11** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.326) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 12** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.630) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 13** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.305) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 14** การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่างภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.021) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test or Post-hoc test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferroni เพื่อดูว่าคู่ใดที่แตกต่างกันพบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มากกว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.016) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกับภูมิลำเนาอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ (p-value 0.086) และภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกับภูมิลำเนาอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ (p-value 0.819)

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 15** การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.796) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 16** การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างหอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.698) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**3.3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**  
จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 17** โดยใช้การทดสอบ t- test พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.033) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าเพศชาย

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 18** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.721) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 19** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.915) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 20** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.141) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 21** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.441) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 22** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิลำเนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.622) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 23** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.417) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 24** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.132) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%



3.4 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 25** โดยใช้การทดสอบ t- test พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.033) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรมากกว่าเพศชาย

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 26** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.897) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 27** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.019) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test or Post-hoc test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferroni เพื่อดูว่าคู่ใดที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนามากกว่า ผู้รับบริการการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.050) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ผู้รับบริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (p-value 0.110) และ การศึกษาปริญญาตรีไม่แตกต่างกับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (p-value 1.000)

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 28** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.214) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 29** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบ

วจนร ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.071) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 30** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.535) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 31** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.772) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 32** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.383) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**3.5 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการ**

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 33** โดยใช้การทดสอบ t- test พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.002) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรมากกว่า เพศชาย

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 34** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.630) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 35** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่างระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.399) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 36** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่างอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.630) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 37** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่างรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.429) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 38** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่างภูมิลำเนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.138) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 39** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่างจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.463) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 40** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่างหอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.645) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**3.6 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการ**

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 41** โดยใช้การทดสอบ t- test พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.001) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่า เพศชาย

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 42** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.899) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 43** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.148) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 44** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.587) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 45** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน (p-value 0.273) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 46** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค เช่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.710) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 47** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.509) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 48** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.235) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.7 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 49** โดยการใช้การทดสอบ t- test พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.012) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการมากกว่า เพศชาย

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 50** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.541) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 51** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value .090) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 52** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.969) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 53** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.013) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test or Post-hoc test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferroni เพื่อดูว่าคู่ใดที่แตกต่างกันพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา มากกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.018) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ไม่แตกต่างกับรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท (p-value 1.000) และมากกว่า 45,000 บาท (p-value 0.186)

ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ไม่แตกต่างกับรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท (p-value 1.000) และมากกว่า 45,000 บาท (p-value 1.000)



ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท ไม่แตกต่างกับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท (p-value 1.000)

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 54** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน ระหว่าง ภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.459) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 55** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน ระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.785) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 56** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน ระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.768) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**3.8 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการ**

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 57** โดยใช้การทดสอบ t-test พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกัน ระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.012) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการ เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมมากกว่า เพศชาย

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 58** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.978) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 59** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.371) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 60** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.949) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 61** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.063) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 62** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.221) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 63** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.521) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 64** โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.694) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา

จากการศึกษาข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาตามลำดับคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร

**ปัจจัยด้านบริการ** ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย อันดับแรกคือ บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์ รองลงมาตามลำดับคือ บริการด้านการพยาบาล การจ่ายยา รับประทานและการฉีดยา บริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์ กายภาพบำบัด การทำความสะอาดห้องพัก และบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย อันดับแรกคือ ค่ารักษาพยาบาลโดยรวมมีความเหมาะสมกับคุณภาพการรักษาและบริการที่ได้รับ รองลงมาตามลำดับคือ ค่าธรรมเนียมแพทย์มีความเหมาะสม ค่าห้องพักรักษามีความเหมาะสม ลำดับสุดท้ายค่ายาและค่าบริการอื่นๆมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย อันดับแรกคือ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการมารับบริการ รองลงมาตามลำดับคือ ความสะดวกในการติดต่อเข้าถึงแผนกต่างๆในโรงพยาบาล มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน และที่จอดรถมีเพียงพอ

**ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร** ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความรับผิดชอบต่อสังคมเช่น การรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยทันที การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำเสีย รองลงมาตามลำดับคือ การโฆษณาในสื่อต่างๆเช่น ป้าย แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ และการประชาสัมพันธ์เช่น การให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล การจัดอบรมทางวิชาการ การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมวันเด็กและอื่นๆ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดแก่สมาชิกบัตรวีไอพี (VIP card)

#### **ปัจจัยด้านบุคลากร**

- **แพทย์** ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในส่วนแพทย์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย อันดับแรกคือ แพทย์มีความน่าเชื่อถือในการวินิจฉัยโรคและรักษา รองลงมาตามลำดับคือ แพทย์ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษา แพทย์มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร แพทย์มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ แพทย์ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ แพทย์แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม แพทย์ยินดีให้ข้อมูลการรักษาแก่ท่าน แพทย์เข้าใจความต้องการของท่าน ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียงของแพทย์ แพทย์รับฟังความคิดเห็นของท่าน แพทย์มาตรวจตามเวลาที่สัญญาไว้ และท่านได้พบแพทย์เมื่อท่านต้องการ

- **เจ้าหน้าที่** ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในส่วนเจ้าหน้าที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมากทุกปัจจัย อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือในการดูแลรักษาและบริการ เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษาและบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วเมื่อท่านร้องขอ เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการท่าน เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการและตอบคำถามของท่าน เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน เจ้าหน้าที่ให้การบริการตรงกับความต้องการของท่าน และเจ้าหน้าที่ให้การบริการตามเวลาที่สัญญาไว้

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย อันดับแรกคือ มีการระบุตัวผู้ป่วยทุกขั้นตอนการบริการและสอบถามประวัติแพ้ยา รองลงมาตามลำดับคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ การได้รับรองมาตรฐาน HA ขั้นที่ 2 จากสถาบันรับรองและพัฒนาคูณภาพ โรงพยาบาลและมาตรฐาน ISO 9001 ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีขนาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม/ทันสมัย มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ และมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม สะอาด น่าเชื่อถือ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย อันดับแรกคือ กระบวนการพยาบาลมีความเหมาะสม รองลงมาตามลำดับคือ กระบวนการจ่ายยารับประทานและฉีดยาตรงตามเวลาและมีความเหมาะสม เวลาเยี่ยมของแพทย์มีความเหมาะสม ขั้นตอนการทำเรื่องนอนโรงพยาบาลมีความรวดเร็วและเหมาะสม การโทรศัพท์สอบถามอาการและแจ้งเตือนวันนัดของพยาบาล การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ และขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา**

จากการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในส่วนแพทย์อยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในส่วนเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

การศึกษาในปัจจัยย่อยพบว่า ส่วนใหญ่ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากสอดคล้องกัน ยกเว้น

**ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร** มีปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ วิทยู โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากแต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยบริการด้านการประชาสัมพันธ์เช่น การให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล การจัดอบรมทางวิชาการ การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมวันเด็กและอื่นๆ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยบริการด้านการให้ส่วนลดแก่สมาชิกบัตรวีไอพี (VIP card) ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** มีปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยใช้โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis Model) พบว่า ทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้งหมดอยู่ใน Quadrant: Keep up good work แสดงถึง องค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ทำให้ไม่เห็นความแตกต่างของปัจจัยได้อย่างชัดเจน แต่เพื่อการปรับปรุงบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้พึงพอใจสูงขึ้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรต้องมีการเรียงลำดับความเร่งด่วน ดังนั้นจึงมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมอีก ด้วยการเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย โดยการสร้างเป็นแผนภาพใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย เป็นจุดตัดกับค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ใน Quadrant: Keep



up good work แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ดังนั้นโรงพยาบาลต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป เมื่อวิเคราะห์เทียบกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ใน Quadrant: Concentrate here แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) แต่ผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพอใจ (Low performance) กล่าวคือระดับการบริการที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้สูงกว่าระดับการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ดังนั้นโรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยเร่งด่วน ส่วนปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร อยู่ใน Quadrant: Low priority แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) และผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (Low performance) โรงพยาบาลไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบมีความสำคัญต่อผู้รับบริการในระดับต่ำเมื่อเทียบกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ

#### ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา

การศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการพบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบมาก 10 อันดับแรกซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80 ของปัญหาและข้อเสนอแนะทั้งหมดคือ อันดับ 1 ขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านและการชำระเงินซ้ำ ควรทำให้เร็วขึ้น อันดับ 2 ควรปรับปรุงเฟอร์นิเจอร์/สุขภัณฑ์/ของใช้/ทีวี ให้ดูใหม่ขึ้นกว่าเดิม อันดับ 3 ควรปรับปรุงการทำความสะดวก อันดับ 4 ผู้ป่วยรอเข้าห้องแรกรับนานมาก และค่าใช้จ่ายแพง มีความถี่เท่ากัน อันดับ 6 ควรปรับปรุงการบริการ ความรวดเร็ว มารยาท คำพูดของเจ้าหน้าที่ อันดับ 7 การให้บริการผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉินช้ามาก อันดับ 8 แพทย์ควรเยี่ยมผู้ป่วยบ่อยกว่านี้/แพทย์ควรมาตามเวลาที่กำหนด และเสียงข้างนอกคุยดังมากเวลากลางคืน มีความถี่เท่ากัน อันดับ 10 การให้บริการผู้ป่วยใน/การประสานงานระหว่างแผนกช้ามาก เครื่องปรับอากาศไม่เย็น และปรับปรุงอาหารผู้ป่วย/ชนิดของอาหารว่างมีน้อย นอนหลายวันทำให้รับประทานซ้ำ มีความถี่เท่ากัน

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546: 434) ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมโภช แซ่ลี (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒนา โพธิ์สุยะ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเทพปัญญา จังหวัดเชียงใหม่ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาราดา บุญญศาสตร์พันธ์ (2546) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากใน ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมโภช แซ่ลี (2551) ผลการศึกษาของ พัฒนา โพธิ์สุยะ (2551) และผลการศึกษาของ ภาราดา บุญญศาสตร์พันธ์ (2546) สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมโภช แซ่ลี (2551) แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒนา โพธิ์สุยะ (2551) และผลการศึกษาของ ภาราดา บุญญศาสตร์พันธ์ (2546) ซึ่งพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกันระหว่างอายุ และอาชีพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒนา โพธิ์สุยะ (2551) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferroni พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรมากกว่า การศึกษาปริญญาตรี ไม่สอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของ พัฒนา โพร็สยูะ (2551) ที่พบว่าไม่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการแตกต่างกันระหว่างรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferoni พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการมากกว่ารายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒนา โพร็สยูะ (2551) ที่พบว่าไม่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่างระดับการศึกษา ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒนา โพร็สยูะ (2551) ที่พบว่าแตกต่างกันดังนี้ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มากกว่าการศึกษาลูกกว่าปริญญาตรี

## ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

### 1. จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป

1.1 กลุ่มลูกค้าของแผนกผู้ป่วยในทั่วไปใช้สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันชีวิตมากที่สุดถึงร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ เบิกไม่ได้ (จ่ายเองทั้งหมด) คิดเป็นร้อยละ 28.75 เบิกราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.00 ข้อมูลนี้ใช้ประโยชน์ในการวางแผนด้านการตลาดในอนาคต โดยเฉพาะกลยุทธ์ด้านราคา

1.2 ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป มีภูมิลำเนาอยู่อำเภออื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 38.00 และนอกจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 10.25 ข้อมูลนี้ใช้ประโยชน์ในการวางแผนด้านการตลาดในอนาคต โดยเฉพาะกลยุทธ์ด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร

1.3 เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนา 5 อันดับแรกได้แก่ อันดับ 1 เคยมาใช้และชอบในบริการ อันดับ 2 เบิกประกันชีวิตได้ อันดับ 3 อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน อันดับ 4 มีแพทย์เฉพาะทาง และอันดับ 5 มีเครื่องมือทันสมัย ข้อมูลนี้ใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดในอนาคต

2. จากข้อมูลความสำคัญและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป

2.1 ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านและการบริการในภาพรวม มากกว่า เพศชาย โรงพยาบาลควรวิเคราะห์และศึกษาเพิ่มเติมว่าเหตุใดเพศชายจึงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพศชายให้มีความพึงพอใจมากขึ้น

2.2 ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการและปัจจัยด้านราคามากกว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แสดงว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบริการและปัจจัยด้านราคาต่ำกว่า จังหวัดที่ภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่จะมีเจริญน้อยกว่าจังหวัดเชียงใหม่ได้แก่ จังหวัดลำพูน 19 คน แม่ฮ่องสอน 6 คน เชียงราย 5 คน น่าน 2 คน ประเทศพม่า 2 คน และจังหวัดอื่นๆอีกจังหวัดละ 1 คน ซึ่งน่าจะเป็นนักท่องเที่ยว

2.3 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสื่อสาร การตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนามากกว่า ผู้รับบริการการศึกษา ปริญญาตรี

2.4 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน กระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา มากกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

2.5 การวิเคราะห์โดยใช้โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis Model) พบว่า ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้าน บุคลากรที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ใน Quadrant: Keep up good work แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) และผู้รับบริการได้รับ บริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ดังนั้นโรงพยาบาลต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ใน ระดับสูงต่อไป เมื่อวิเคราะห์เทียบกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ พบว่า ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ อยู่ใน Quadrant: Concentrate here แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) แต่ผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพอใจ (Low performance) ซึ่ง โรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยเร่งด่วน โดยเฉพาะปัจจัยย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน (คะแนนเฉลี่ย 3.87) ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมี ความรวดเร็วและเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 3.41) ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการทำเรื่องนอนโรงพยาบาล (คะแนนเฉลี่ย 3.75) และปัจจัยย่อยด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ (คะแนนเฉลี่ย 3.78) ส่วนปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร อยู่ใน Quadrant: Low priority (เมื่อเทียบกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ) แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) และผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (Low performance) โรงพยาบาลไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรดำเนินการแก้ไขในลำดับต่อไป และ ปัจจัยด้านราคามีคะแนนระดับความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ปัจจัย ย่อยที่ควรแก้ไขได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาในสื่อต่างๆ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาล ลานนา



3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.4 คือ ขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านและการชำระเงินซ้ำ ควรทำให้เร็วขึ้น สอดคล้องกับการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis) ที่พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ใน Quadrant: Concentrate here ซึ่งโรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยเร่งด่วน โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่บรลงลงไปคือ อันดับ 2 ควรปรับปรุงเฟอร์นิเจอร์/สุขภัณฑ์/ของใช้/ทีวี ให้ดูใหม่ขึ้นกว่าเดิม อันดับ 3 ควรปรับปรุงการทำความสะอาด อันดับ 4 ผู้ป่วยรอเข้าห้องแรกรับนานมาก และค่าใช้จ่ายแพง มีความถี่เท่ากัน อันดับ 6 ควรปรับปรุงการบริการ ความรวดเร็ว มารยาท คำพูดของเจ้าหน้าที่ อันดับ 7 การให้บริการผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน ซ้ำมาก อันดับ 8 แพทย์ควรเยี่ยมผู้ป่วยบ่อยกว่านี้/แพทย์ควรมาตามเวลาที่กำหนด และเสียงข้างนอกคุยดังมากเวลากลางคืน มีความถี่เท่ากัน อันดับ 10 การให้บริการผู้ป่วยใน/การประสานงานระหว่างแผนกซ้ำมาก เครื่องปรับอากาศไม่เย็น และปรับปรุงอาหารผู้ป่วย/ชนิดของอาหารว่างมีน้อย นอนหลายวันทำให้รับประทานซ้ำ มีความถี่เท่ากัน โรงพยาบาลควรจะดำเนินการแก้ไขตามลำดับ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

### ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าข้อจำกัดในการศึกษาคือ ผู้รับบริการที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ซึ่งเป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้ป่วยหรือผู้ดูแลผู้ป่วย เพราะผู้ป่วยบางรายไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้เนื่องจากอาการเจ็บป่วย ในศึกษานี้ไม่ได้วิเคราะห์แยกระหว่าง 2 กลุ่มนี้ และไม่ได้ศึกษากลุ่มผู้ดูแลผู้ป่วยที่เสียชีวิตในหอผู้ป่วยหนัก

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าโรงพยาบาลลานนาควรปรับปรุงการบริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป เรียงลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนดังนี้ อันดับ 1 ปัจจัยด้านกระบวนการ อันดับ 2 ปัจจัยด้านราคา และอันดับ 3 ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ข้อเสนอแนะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. การแก้ไขปรับปรุงปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการที่ควรแก้ไขเร่งด่วนคือ ปัจจัยย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

##### 1.1 ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม

โรงพยาบาลควรดำเนินการแก้ไขให้มีความรวดเร็วมากขึ้น โดย

(1) ควรเปลี่ยนระบบการคิดเงินจากการให้เจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ เขียนเอกสารคำรักษา แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่การเงินพิมพ์ลงในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อคิดเงิน เปลี่ยนเป็นให้เจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ พิมพ์ค่าใช้จ่ายเข้าไปในระบบคอมพิวเตอร์ (Hospital information system) ซึ่งโรงพยาบาลมีอยู่แล้วและเจ้าหน้าที่การเงินสามารถสรุปยอดค่าใช้จ่ายในทันทีที่เภสัชกรจัดยาสำหรับรับประทานที่บ้านเรียบร้อยแล้ว

(2) ผู้ป่วยสิทธิการเบิกประกันชีวิต ต้องใช้วิธี Fax claim ไปยังบริษัทประกันชีวิต จึงใช้เวลานานในการตอบกลับ ควรใช้วิธีการเขียนสั่งให้ผู้ป่วยกลับบ้านล่วงหน้าเช่น แพทย์เขียนสั่งกลับบ้านตอนเย็นก่อนวันกลับบ้าน พยาบาลสรุปเวชระเบียนส่งให้ห้องยาและแผนกการเงิน 7.00น. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องยาจัดเตรียมยากลับบ้าน พร้อมกับเจ้าหน้าที่การเงินส่งเอกสารให้บริษัทประกันชีวิตตั้งแต่ 8.00น. เพราะถ้าส่งเอกสารให้บริษัทประกันชีวิตระหว่างเวลา 8.00-10.00น. จะได้รับการตอบกลับภายในเวลา 30-60 นาที

(3) ควรแจ้งล่วงหน้าให้ผู้ป่วยและญาติทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการทำเรื่องกลับเมื่อประสบปัญหาที่ทำให้ล่าช้ากว่าปกติเช่น บริษัทประกันชีวิตขอเอกสารเพิ่ม ต้องชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงปัญหาดังกล่าวและประมาณระยะเวลาที่ต้องใช้เพิ่มเติม

## 1.2 ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการทำเรื่องนอน โรงพยาบาล

ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้ป่วยพึงพอใจให้มากขึ้นดังนี้

- (1) ควรแจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการทำเรื่องนอน โรงพยาบาล
- (2) ควรให้การรักษาตามคำสั่งแพทย์ทันทีโดยไม่ต้องรอห้องพัก
- (3) ควรลดเวลารอเข้าพักในห้อง โดยให้เจ้าหน้าที่แม่บ้านทำความสะอาดห้องพักหลังจากผู้ป่วย

จำหน่ายในทันที กำหนดระยะเวลาทำความสะอาด และเจ้าหน้าที่แม่บ้าน โทรศัพท์แจ้งแผนกของห้องพักทันทีหลังทำความสะอาดเสร็จทันที

(4) หากห้องพักเต็มควรแจ้งให้ผู้ป่วยทราบถึงสถานการณ์เช่น มีโรคไข้เลือดออกระบาดทำให้ห้องพักเต็ม และแจ้งวิธีแก้ปัญหาของโรงพยาบาล ช่วงระยะเวลาที่รอห้องพักควรจัดสถานที่พักชั่วคราวที่เหมาะสมตามสมควร จัดพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลดูแลวัดสัญญาณชีพ จัดหาน้ำดื่ม อาหาร ยา ให้การรักษาตามแพทย์สั่งตามมาตรฐานเดียวกับในหอผู้ป่วย

## 1.3 ปัจจัยย่อยด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ

ควรมีการพัฒนาการสื่อสารภายในแผนกและระหว่างแผนกเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้รับบริการดังนี้

(1) ควรมีแนวทางปฏิบัติงาน กรณีมีการส่งผู้รับบริการไปยังจุดบริการอื่น ต้องมีเจ้าหน้าที่พาผู้รับบริการ ไปส่งและเป็นผู้แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการทราบเพื่อให้บริการต่อไป ถ้าไม่สามารถพาผู้รับบริการไปส่งได้ ให้สื่อสารข้อมูลทางโทรศัพท์เช่น ผู้รับบริการต้องไปพบเจ้าหน้าที่การเงินเพื่อสอบถามรายละเอียดค่ารักษา เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยต้องโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่การเงินให้รับทราบก่อน

(2) ควรมีแนวทางปฏิบัติงาน กรณีมีเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ จะเข้าไปติดต่อผู้รับบริการในห้องผู้ป่วย ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำหอผู้ป่วยว่าดำเนินการอะไรบ้าง ผู้รับบริการต้องการอะไรเพิ่มเติมหรือไม่

(3) เพิ่มการสื่อสารภายในแผนกหอผู้ป่วย ถึงความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายเช่น ผู้ป่วยต้องการใบรับรองแพทย์ประเภทใดบ้าง สิ่ง que ผู้ป่วยชอบหรือสิ่งที่ไม่ชอบ

(4) ควรมีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างแผนก และหลังปฏิบัติจริง ควรมีการติดตามประเมินผล

## 2. การแก้ไขปรับปรุงปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคาเป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขในลำดับถัดมา การเพิ่มความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาโรงพยาบาลไม่จำเป็นต้องลดราคา แต่ควรเพิ่มคุณค่าในปัจจัยย่อยด้านต่างๆได้แก่

(1) แพทย์ควรเยี่ยมผู้ป่วยให้บ่อยขึ้น แพทย์และพยาบาลอธิบายโรคและการรักษาให้ผู้ป่วยและญาติฟังละเอียดขึ้น

(2) แพทย์และพยาบาลควรอธิบายความจำเป็นในการตรวจเลือด การเอกซเรย์ และการตรวจพิเศษให้ผู้ป่วยและญาติทราบก่อนการตรวจ และบอกผลตรวจในทันทีที่ได้ผล

(3) พยาบาลควรอธิบายสรรพคุณของยาก่อนให้ผู้ป่วยรับประทานหรือฉีด

(4) ผู้ช่วยพยาบาลควรแจ้งผลการวัดสัญญาณชีพให้ผู้ป่วยทราบ ว่ามีค่าเท่าไร ปกติหรือไม่

(5) ควรปรับปรุงห้องพักเช่น ติดวอลล์เปเปอร์ ทาสีเฟอร์นิเจอร์ใหม่ เปลี่ยนสุขภัณฑ์ เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่เก่าหรือทำงานไม่ดี และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักเช่น เครื่องอุ่นอาหาร งานชาม

(6) ควรปรับปรุงการทำความสะอาดให้บ่อยขึ้นจากวันละ 1 ครั้งเป็นวันละ 2 ครั้ง และมีผู้ตรวจสอบความสะอาดทุกห้องเพื่อประกันคุณภาพความสะอาด

### 3. การแก้ไขปรับปรุงปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรเป็นปัจจัยที่โรงพยาบาลควรเพิ่มความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาในสื่อต่างๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงโดยเน้นการนำเสนอด้านคลินิกแพทย์เฉพาะทางและประสิทธิภาพของเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย ให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้และเข้าใจ

ทั้งนี้ในการที่ทางโรงพยาบาลจะนำไปปรับปรุงใช้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดประชุมระดมสมองของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละด้านร่วมกัน เพื่อให้ได้รับข้อเสนอแนะจากฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง และเป็นการสร้างความร่วมมือร่วมใจกันในการปรับปรุงบริการ หลังจากได้ข้อสรุปร่วมกันแล้วควรมีการสื่อสารในแผนกของตนและจัดการอบรมเพื่อให้รับรู้ขั้นตอนต่างๆ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด

อย่างไรก็ตาม การที่โรงพยาบาลจะพิจารณาปรับปรุงการบริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป ในปัจจัยด้านใดบ้าง นอกจากจะพิจารณาจากลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนแล้ว ยังต้องพิจารณาความพร้อมของทรัพยากรด้านต่างๆของโรงพยาบาลประกอบการตัดสินใจด้วย สำหรับปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้รับบริการให้ความสำคัญสูงและมีความพึงพอใจสูง โรงพยาบาลต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป แต่ถ้าโรงพยาบาลมีทรัพยากรอย่างเพียงพอ ก็ควรปรับปรุงปัจจัยเหล่านี้ด้วยเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้นอีก

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารุ่นต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยใน ประกันสังคม และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไปและผู้ป่วยนอกประกันสังคม เพื่อให้ครอบคลุมผู้ป่วยทุกกลุ่มของโรงพยาบาลลานนา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved