

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 350 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.6 อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 55.4 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.6 สิทธิในการรักษาพยาบาล คือ เบิกค่ารักษาพยาบาลจากทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 94.9 สิ่งที่ทำให้รู้จักและรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ แพทย์/พยาบาลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 56.6 เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ความถี่ในการใช้บริการ คือ 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 55.4 ระดับความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 50.3 การแนะนำให้ญาติ เพื่อน หรือคนรู้จักให้มาใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ แนะนำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 75.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่

คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากเกือบทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการโดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.43) อัตราค่ายา (ค่าเฉลี่ย 3.86) อัตราค่าบริการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมากเกือบทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.27) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.22) การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการ หรือห้องแล็บ เป็นต้น)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น) ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.06) ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.97) การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก
ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ
ตารางที่ 50 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก
ระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
จำแนกตามเพศ (n = 350)

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	เพศชาย n = 124 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	เพศหญิง n = 226 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์เช่น ฉลากยา ข้อความระบุไว้ชัดเจน ของยาหรือ ภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้ (4.23, มาก)	คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์เช่น ฉลากยา ข้อความระบุไว้ชัดเจน ของยาหรือ ภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้ (4.23, มาก)
ด้านราคา	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของ ข้าราชการโดยผู้ป่วย ไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (4.48, มาก)	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของ ข้าราชการโดยผู้ป่วย ไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (4.40, มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (4.06, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (4.07, มาก)
ด้านส่งเสริมการ จำหน่ายบริการ	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการ ตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (3.27, ปานกลาง)	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการ ตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (3.27, ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	มีความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการของ แพทย์และพยาบาล (4.15, มาก)	มีมนุษยสัมพันธ์ อริยาศัยดีของพยาบาล (4.17, มาก)
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับ บริการทางกายภาพ	ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (4.03, มาก)	ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (4.08, มาก)
ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ ให้บริการ	การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ การใช้ยาจากเภสัชกร (3.90, มาก)	การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ การใช้ยาจากเภสัชกร (4.00, มาก)

จากตารางที่ 50 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ผลิตภณียมีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ด้านราคา พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.48) และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.06) และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ด้านบุคลากร พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.15) และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อมีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศาสตร์ดีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.03) และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 51 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
 ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอายุ (n = 350)

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	21-30 ปี n = 18 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	31-40 ปี n = 40 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	41-50 ปี n = 84 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	51-60 ปี n = 108 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	มากกว่า 60 ปี n = 100 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ความทันสมัยของอุปกรณ์ ทางการแพทย์ (4.00, มาก)	การเลือกใช้ยาที่มีความ เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละ คนและคุณภาพของยาและ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุ ไว้ชัดเจน ของยาหรือ ภาชนะบรรจุ มีความ สะอาดน่าใช้ (4.00, มาก)	การเลือกใช้ยาที่มีความ เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละ คนและคุณภาพของยาและ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุ ไว้ชัดเจน ของยาหรือ ภาชนะบรรจุ มีความ สะอาดน่าใช้ (4.00, มาก)	การเลือกใช้ยาที่มีความ เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละ คนและคุณภาพของยาและ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุ ไว้ชัดเจน ของยาหรือ ภาชนะบรรจุ มีความ สะอาดน่าใช้ (4.19, มาก)	การเลือกใช้ยาที่มีความ เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละ คนและคุณภาพของยาและ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุ ไว้ชัดเจน ของยาหรือ ภาชนะบรรจุ มีความ สะอาดน่าใช้ (4.39, มาก)
ด้านราคา	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่าย ตรงของข้าราชการโดย ผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (4.22, มาก)	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่าย ตรงของข้าราชการโดย ผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (4.15, มาก)	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่าย ตรงของข้าราชการโดย ผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (4.31, มาก)	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่าย ตรงของข้าราชการโดย ผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (4.59, มากที่สุด)	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่าย ตรงของข้าราชการโดย ผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (4.50, มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการ เดินทาง (4.00, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการ เดินทาง (3.95, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการ เดินทาง (4.14, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการ เดินทาง (4.19, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการ เดินทาง (3.94, มาก)

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอายุ (n = 350)

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	21-30 ปี n = 18 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	31-40 ปี n = 40 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	41-50 ปี n = 84 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	51-60 ปี n = 108 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	มากกว่า 60 ปี n = 100 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)
ด้านส่งเสริมการ จำหน่ายบริการ	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวล กระดูกฟรี (3.11, ปานกลาง)	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวล กระดูกฟรี (3.35, ปานกลาง)	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวล กระดูกฟรี (3.48, ปานกลาง)	การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทาง วิชาการ การให้ความรู้ เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (3.30,ปานกลาง)	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวล กระดูกฟรี (3.16, ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี และการเอาใจใส่ ความเต็ม ใจในการให้บริการของ พยาบาล (4.33, มาก)	มีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการของพยาบาล (4.05, มาก)	มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี ของพยาบาล (4.17, มาก)	มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี ของพยาบาล (4.22, มาก)	การสื่อสารที่ดี การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและมี มนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี ของพยาบาล (4.16, มาก)
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ ที่ได้รับบริการทางกายภาพ	ความสะอาดของอาคารใน แผนกฟาสต์แทรค (4.11, มาก)	วันและเวลาที่เปิดบริการมี ความเหมาะสมและสะดวก ในการเข้ารับบริการ (4.00, มาก)	ห้องตรวจแยกออกเป็น สัดส่วนไม่ปะปนกับห้อง ตรวจผู้ป่วยทั่วไป (4.17, มาก)	ห้องตรวจแยกออกเป็น สัดส่วนไม่ปะปนกับห้อง ตรวจผู้ป่วยทั่วไป (4.19, มาก)	มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับ ผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องเล็ป เป็นต้น (4.06, มาก)

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
 ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอายุ (n = 350)

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	21-30 ปี n = 18 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	31-40 ปี n = 40 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	41-50 ปี n = 84 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	51-60 ปี n = 108 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)	มากกว่า 60 ปี n = 100 (ค่าเฉลี่ย,แปดผล)
ด้านขั้นตอนหรือ กระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนในการทำบัตร ผู้ป่วย การได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัช กร และการซักประวัติและ การตรวจร่างกาย (3.89, มาก)	ขั้นตอนในการทำบัตร ผู้ป่วย (3.90, มาก)	การได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาจาก เภสัชกร (4.00, มาก)	การได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาจาก เภสัชกร (4.04, มาก)	การได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาจาก เภสัชกร (3.96, มาก)

จากตารางที่ 51 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการเลือกใช้ยาที่มีความคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุ มีความสะอาดน่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดีและการเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-30 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-30 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 52 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
 ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	นักเรียน/นักศึกษา n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ข้าราชการ n = 194 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ประกอบธุรกิจส่วนตัว n = 32 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ความทันสมัยของ อุปกรณ์ทางการแพทย์ (4.50, มาก)	ประสบการณ์และ ความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านของแพทย์ (4.18, มาก)	คุณภาพของยาและ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความ ระบุไว้ชัดเจน ของยาหรือ ภาชนะบรรจุมีความ สะอาดน่าใช้ (4.33, มาก)	ประสบการณ์และความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ แพทย์และการเลือกใช้ เทคโนโลยีในการรักษาที่มี ความเหมาะสมกับผู้ป่วย แต่ละคน เช่น การรักษา โดยใช้เทคนิคใหม่ซึ่งไม่ ต้องทำการผ่าตัด (4.00, มาก)	คุณภาพของยาและ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความ ระบุไว้ชัดเจน ของยาหรือ ภาชนะบรรจุมีความ สะอาดน่าใช้ (4.30, มาก)	ประสบการณ์และความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ แพทย์และคุณภาพของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามี ข้อความระบุไว้ชัดเจน ของยาหรือภาชนะบรรจุมี ความสะอาดน่าใช้ (3.94, มาก)
ด้านราคา	การรับชำระค่าบริการด้วย บัตรเครดิตและผู้ป่วย สามารถใช้สิทธิจ่ายตรง ของข้าราชการ โดยผู้ป่วย ไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (4.00, มาก)	อัตราค่าบริการตรวจรักษา และผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิ จ่ายตรงของข้าราชการโดย ผู้ป่วยไม่ต้องสำรอง เงินจ่าย (3.82, มาก)	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิ จ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้อง สำรองเงินจ่าย (4.70, มากที่สุด)	การรับชำระค่าบริการ ด้วยบัตรเครดิต (4.25, มาก)	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิ จ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้อง สำรองเงินจ่าย (4.26, มาก)	ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิ จ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้อง สำรองเงินจ่าย (3.87, มาก)

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
 ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	นักเรียน/นักศึกษา n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ข้าราชการ n = 194 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ประกอบธุรกิจส่วนตัว n = 32 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)
ด้านการจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งสะดวกใน การเดินทาง (4.25, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวกใน การเดินทาง (3.82, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวก ในการเดินทาง (4.16, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวก ในการเดินทาง (4.25, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวก ในการเดินทาง (3.88, มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวก ในการเดินทาง (4.06, มาก)

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	นักเรียน/นักศึกษา n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ข้าราชการ n = 194 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ประกอบธุรกิจส่วนตัว n = 32 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)
ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โบปปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าว หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (3.50, มาก)	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (3.27, ปานกลาง)	การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ (3.19, ปานกลาง)	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (3.25, ปานกลาง)	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (3.53, มาก)	การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (3.19, ปานกลาง)

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
 ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	นักเรียน/นักศึกษา n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ ลูกจ้าง n = 22 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ข้าราชการ n = 194 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ประกอบธุรกิจส่วนตัว n = 32 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)
ด้านบุคลากร	มีมนุษยสัมพันธ์ อารมณ์ดี ของพยาบาล (4.50, มาก)	การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการของ แพทย์ (4.00, มาก)	มีมนุษยสัมพันธ์ อารมณ์ดี ของพยาบาล (4.24, มาก)	มีความรู้ความชำนาญใน การให้บริการ บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือและ การสื่อสารที่ดี การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายของ แพทย์และพยาบาล (4.25, มาก)	มีความรู้ความชำนาญใน การให้บริการของแพทย์ (4.12, มาก)	บุคลิกภาพและความ น่าเชื่อถือ (4.19, มาก)
ด้านคุณภาพหรือ ประโยชน์ที่ได้รับบริการ ทางกายภาพ	ความสะอาดของอาคารใน แผนกฟาสต์แทรค (4.25, มาก)	มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับ ผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น (4.00, มาก)	ห้องตรวจแยกออกเป็น สัดส่วนไม่ปะปนกับห้อง ตรวจผู้ป่วยทั่วไป (4.11, มาก)	ห้องตรวจไม่มีความแออัด เหมือนห้องตรวจผู้ป่วย ทั่วไปและมีระบบถ่ายเท อากาศภายในอาคารที่ดี (4.00, มาก)	ห้องตรวจแยกออกเป็น สัดส่วนไม่ปะปนกับห้อง ตรวจผู้ป่วยทั่วไป (4.12, มาก)	ห้องตรวจไม่มีความแออัด เหมือนห้องตรวจผู้ป่วย ทั่วไป (3.94, มาก)

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ (n = 350)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	นักเรียน/นักศึกษา n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง n = 22 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ข้าราชการ n = 194 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ n = 8 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 86 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)	ประกอบธุรกิจส่วนตัว n = 32 (ค่าเฉลี่ย, แปลผล)
ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจและการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากการให้ยาจากเภสัชกร (4.00, มาก)	การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกรและการประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล (3.73, มาก)	การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (3.95, มาก)	เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (4.25, มาก)	การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (4.05, มาก)	การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร (4.00, มาก)

จากตารางที่ 52 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางและความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 4.25) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อมีมนุษยสัมพันธ์ ทัศนคติของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อความสะอาดของอาคารในแผนกฟาสต์แทรค (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 53 แสดงปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จากระดับคะแนนต่ำสุดเปรียบเทียบผลการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเอกชนของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ของวณิ จักรแก้ว (2546) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ใช้บริการในจังหวัดร้อยเอ็ด ของวัชรกร กุขโร (2546) (n = 350)

ปัจจัยย่อย	ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	การศึกษาของ วณิ จักรแก้ว (2546) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	การศึกษาของ วัชรกร กุขโร (2546) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด
1.ความเพียงพอของ จำนวนห้องน้ำ	2.71 (ปานกลาง)	-	-	ด้านการจัดจำหน่าย
2.มีที่จอดรถเพียงพอ	2.92 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	-	ด้านการจัดจำหน่าย
3.การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล	3.04 (ปานกลาง)	-	-	ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ
4.การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการ ประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ	3.07 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	-	ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จากระดับคะแนนต่ำสุดเปรียบเทียบผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเอกชนของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ของวณิ จักรแก้ว (2546) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ใช้บริการในจังหวัดร้อยเอ็ด ของวัชรกร กุชโร (2546) (n = 350)

ปัจจัยย่อย	ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	การศึกษาของ วณิ จักรแก้ว (2546) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	การศึกษาของ วัชรกร กุชโร (2546) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด
5.ความสะอาดของห้องน้ำ	3.08 (ปานกลาง)	-	-	ด้านการจัดจำหน่าย
6.การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ วิทยู หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.10 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.97 (มาก)	ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ
7.การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ	3.22 (ปานกลาง)	-	-	ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ
8.การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี	3.27 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	-	ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จากระดับคะแนนต่ำสุดเปรียบเทียบผลการศึกษากับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเอกชนของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ของวณิ จักรแก้ว (2546) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ใช้บริการในจังหวัดร้อยเอ็ด ของวัชรกร กุชโร (2546) (n = 350)

ปัจจัยย่อย	ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	การศึกษาของ วณิ จักรแก้ว (2546) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	การศึกษาของ วัชรกร กุชโร (2546) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด
9.การรับชำระค่าบริการ ด้วยบัตรเครดิต	3.29 (ปานกลาง)	-	-	ด้านราคา
10.มีป้ายแสดงตำแหน่งของ แผนกฟาสต์แทรคชัดเจน	3.49 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.71 (มาก)	ด้านการจัดจำหน่าย

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 10 ลำดับแรก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ และปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ความพึงพอใจของจำนวนห้องน้ำ มีที่จอดรถเพียงพอ การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ ความสะอาดของห้องน้ำ การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ วิทยู หนังสือพิมพ์ ฯลฯ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี การรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีป้ายแสดงตำแหน่งของแผนกฟาสต์แทรคชัดเจนตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของ Philip Kotler อ้างใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล และกฤษณา รัตนพฤกษ์สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการนั้น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางส่วนปัจจัยอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก การศึกษานี้จะอภิปรายผลการศึกษาตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการอันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ บุคลากร คุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ และขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจในระดับต่ำไปหาสูง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูลมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการประชาชน (งานฤดูหนาว งานวันมหิดล) ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ วิทยู หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาของวัชรากร กุชโร (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้ใช้บริการในจังหวัดร้อยเอ็ด และผล

การศึกษาของวณิ จักรแก้ว (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเอกชน ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างมาก ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรดำเนินการปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญแต่ระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง มีป้ายแสดงตำแหน่งของแผนกฟาสต์แทรคชัดเจนมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ความสะอาดของห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาของวณิ จักรแก้ว (2546) พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องมีการติดป้ายชื่อคลินิกมองเห็นชัดเจนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีป้ายแสดงตำแหน่งของแผนกฟาสต์แทรคชัดเจนเป็นอย่างมาก ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรดำเนินการปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญแต่ระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจมีค่าเฉลี่ยระดับมาก เวลาที่ใช้ในการรอรับยา ค่าเฉลี่ยระดับมาก เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาของวัชรกร กุชโร (2546) ที่พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องเวลาที่ใช้ในการรอตรวจจากแพทย์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการมากนัก ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรรักษาคุณภาพของการดำเนินการไว้

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยระดับมาก การสื่อสารที่ดี การอธิบายใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยระดับมาก บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาของวณิ จักรแก้ว (2546) พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานในคลินิกแต่งกายสะอาด สุภาพและเอาใจใส่แนะนำดีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่อง

บุคลิกภาพและการให้การอธิบายของบุคลากรเป็นอย่างมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานบริการทางการแพทย์ต้องอาศัยความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรรักษาคุณภาพของการดำเนินการไว้

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/และวิเคราะห์ผลมีค่าเฉลี่ยระดับมาก อัตราค่าบริการตรวจรักษามีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาของวณิ จักรแก้ว (2546) พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องค่าตรวจรักษาเหมาะสมกับการรักษามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามากนัก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงจากทางราชการซึ่งไม่ต้องสำรองเงินจ่ายค่ารักษา ก่อน อย่างไรก็ตามทางโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงเรื่องการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตเนื่องจากระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ วันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับผู้ป่วยทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไปมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาของวณิ จักรแก้ว (2546) พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องเวลาของแพทย์ในการเข้าตรวจรักษามีความแน่นอนและตรงเวลา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพมาก ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรรักษาคุณภาพของการดำเนินการไว้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การเลือกใช้เทคโนโลยีในการรักษาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน เช่น การรักษาโดยใช้เทคนิคใหม่ซึ่งไม่ต้องทำการผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก การมีแพทย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาของวณิ จักรแก้ว (2546) พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพดีและทันสมัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก และปัจจัยย่อยเรื่องแพทย์ประจำคลินิกเอกชนส่วนใหญ่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า

ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพและความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ และการมีแพทย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นอย่างมาก ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรรักษาคุณภาพของการดำเนินการไว้

ข้อค้นพบ

จากการการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 94.9 ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากทางราชการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากทางราชการต้องการการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและมีขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เช่น ฉลากยามีข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยาหรือภาชนะบรรจุมีความสะอาดน่าใช้ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปีที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์
3. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากทางราชการยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุดต่อการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต
4. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง
5. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปีที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการทางวิชาการ การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ
6. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการของแพทย์และพยาบาล ส่วน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดีของพยาบาล

7. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อวันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ

8. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากเภสัชกร ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดต่อเวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและข้อค้นพบที่ได้ ผู้ศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญและน่าสนใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ ตามลำดับที่ควรปรับปรุงดังนี้

ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

ทางโรงพยาบาลควรปรับปรุงเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของแผนกฟาสต์แทรค เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนี้

1. การพัฒนาเว็บไซต์ของทางโรงพยาบาลให้มีทันสมัยและมีความน่าสนใจ
2. การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นเป็นประจำ
3. การโฆษณาผ่านวิทยุท้องถิ่น
4. การแจกใบปลิวและแผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น
5. การจัดนิทรรศการให้ความรู้ทางวิชาการในโอกาสพิเศษ เช่น งานฤดูหนาว เป็นต้น

ด้านการจัดจำหน่าย

ทางโรงพยาบาลควรปรับปรุงในด้านการจัดจำหน่าย ดังนี้

1. ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ป่วย
2. ควรทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอโดยจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดรับผิดชอบเฉพาะจุดนี้อยู่ตลอดเวลาทำการ
3. ควรหาสถานที่จอดรถให้มีความเพียงพอ เช่น สร้างอาคารที่จอดรถเพิ่มเติม เป็นต้น

4. ควรปรับปรุงป้ายแสดงตำแหน่งของแผนกฟาสต์แทรคให้ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจนขึ้น เช่น เพิ่มขนาดตัวอักษรของป้าย เพิ่มจำนวนหลอดไฟที่ติดไว้ในป้าย เพื่อให้ป้ายมีความสว่าง เลือกใช้สีที่มีสะดุดตาสามารถมองเห็นได้ง่าย เช่น สีแดง สีเหลือง เป็นต้น

ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการในระดับมากและเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรรักษาคุณภาพของการดำเนินการไว้ ดังนี้

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคของผู้ป่วยโดยแพทย์อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย
2. การให้คำแนะนำเรื่องการใช้จ่ายโดยเภสัชกรอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย
3. การซักประวัติและการตรวจร่างกายผู้สูงอายุละเอียดถี่ถ้วน
4. การให้บริการด้านอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย เวลาในการรอรับการตรวจ เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์/ตรวจเลือด/ตรวจปัสสาวะและฟังผลการวิเคราะห์ เวลาในการรอชำระเงินและเวลาในการรอรับยา เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนี้

1. ควรปรับปรุงในเรื่องเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับจำนวนแพทย์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหานี้ควรมีการเพิ่มจำนวนแพทย์ในแต่ละสาขาให้มากขึ้นเพื่อเป็นการกระจายจำนวนผู้ป่วยทำให้ลดระยะเวลาในการรอคอยลง นอกจากนี้อาจจะปรับปรุงในเรื่องการนัดหมายล่วงหน้าสำหรับผู้ป่วยที่มีการตรวจความก้าวหน้าในการรักษาพยาบาลโดยทำการนัดหมายผู้ป่วยเป็นกลุ่มตามช่วงเวลา เช่น เวลา 8.00-9.00 น. นัดผู้ป่วยจำนวน 10 คน เวลา 9.00-10.00 น. นัดผู้ป่วยจำนวน 10 คน เป็นต้น ทั้งนี้จะทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอนานซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการบางกลุ่มที่มีเวลาค่อนข้างจำกัดมีความพึงพอใจมากขึ้น เช่น ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี พนักงานบริษัท ร้านค้าและลูกจ้าง และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น
2. ควรปรับปรุงในเรื่องเวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลการวิเคราะห์โดยอาจจะเพิ่มจำนวนเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานให้มากขึ้น หรืออาจจะเลือกใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและสามารถประเมินผลได้รวดเร็ว ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการบางกลุ่มที่มีเวลาค่อนข้างจำกัดมีความพึงพอใจมากขึ้น เช่น ผู้รับบริการที่มี

อายุระหว่าง 31-40 ปี พนักงานบริษัท ร้านค้าและลูกจ้าง และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

ด้านบุคลากร

ทางโรงพยาบาลควรปรับปรุงในด้านบุคลากร ดังนี้

1. มีการพัฒนาความรู้ทางวิชาการเพื่อให้บุคลากรสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วยได้ เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ที่กำลังมีการระบาดทั่วโลก เป็นต้น
2. จัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
3. มีเครื่องแบบประจำตัวเจ้าหน้าที่เฉพาะแผนกฟาสต์ที่ดูภูมิฐานและสะอาด
4. จัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องทักษะในการสื่อสาร เช่น เทคนิคในการพูดให้ผู้ป่วยเกิดความเข้าใจง่ายและชัดเจน ทักษะในการเป็นผู้ฟังที่ดี เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนี้

ทางโรงพยาบาลควรปรับปรุงในด้านบุคลากร โดยแผนกฟาสต์แตรคควรรให้ผู้รับบริการสามารถเลือกพบแพทย์ที่ต้องการรับบริการตรวจรักษาได้โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าถึงตารางการปฏิบัติงานของแพทย์แต่ละท่าน เช่น ดิจิทัลประกาศตารางการปฏิบัติงานของแพทย์ให้เห็นชัดเจน หรือให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการทราบและสามารถเลือกรับบริการได้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานบริษัท ร้านค้าและลูกจ้างซึ่งมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

ด้านราคา

ทางโรงพยาบาลควรปรับปรุงในด้านราคา โดยการเพิ่มช่องทางให้ผู้ป่วยสามารถชำระเงินค่าบริการได้มากขึ้น เช่น บัตรAeon, บัตรFirst Choice เป็นต้น

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพในระดับมากและเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรรักษาคุณภาพของการดำเนินการไว้ ดังนี้

1. ในเรื่องของวันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม แต่ทั้งนี้อาจมีการเปิดให้บริการในวันหยุดเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่ไม่สามารถมาใช้บริการในวันเปิดทำการปกติได้

2. ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือนห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไปและควรมาตรการรองรับหากมีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในอนาคต เช่น เพิ่มจำนวนห้องตรวจให้มากขึ้นหากมีการเพิ่มจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนี้

ทางโรงพยาบาลควรปรับปรุงในด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ โดยให้แผนกฟาสต์ปรับปรุงในเรื่องวันและเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ โดยควรปรับวันและเวลาที่เปิดให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น เช่น เปิดให้บริการทุกวัน (วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) และขยายเวลาในการให้บริการจาก 8.30-12.30 น. เป็น 8.00-16.00 น. เนื่องจากผู้รับบริการในช่วงอายุ 21-30 ปี ซึ่งเป็นนักศึกษาและวัยทำงาน โดยเฉพาะพนักงานรัฐวิสาหกิจจะสามารถมารับบริการได้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในระดับมากและเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงควรรักษาคุณภาพของการดำเนินการไว้ ดังนี้

1. เพิ่มจำนวนแพทย์ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักสำหรับให้บริการแผนกฟาสต์แทรคให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ทั้งนี้จะทำให้เพิ่มจำนวนผู้รับบริการมากขึ้นเพราะผู้รับบริการบางคนอาจจะต้องการตรวจรักษาด้วยแพทย์เฉพาะทางและมีชื่อเสียง
2. ควรเลือกใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยเพื่อให้เกิดความแม่นยำในการรักษา เช่น เครื่องวัดความดันโลหิตระบบดิจิทัล เครื่องชั่งน้ำหนักระบบดิจิทัล ปรอทวัดไข้ระบบดิจิทัล เป็นต้น
3. ควรเลือกใช้เครื่องพิมพ์ผลึกษาที่ทำให้ข้อความบนผลึกษาสามารถอ่านได้ชัดเจนและมีความทนทานไม่เลอะเลือนง่าย