

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จำนวน 400 ราย การกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.8 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 41.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.5 มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ ร้อยละ 48.0 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 47.3 มีที่พักอาศัยในปัจจุบัน อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยคือ อายุรกรรม ร้อยละ 28.8 ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลานนามากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 55.8 โดยสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย คือ เบิกบริษัทประกัน ร้อยละ 43.8 และจุดบริการผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยนอกสูติ-เด็ก ร้อยละ 59.5 ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกบัตร V.I.P ของโรงพยาบาลนา (VIP Card) ร้อยละ 96.3 และเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนาเพราะเคยมาใช้และชอบในบริการ ร้อยละ 46.25

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความ

ครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษา และการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 3.63)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.49) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.36)

**ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.78)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางลำดับแรกคือ การตรวจรักษาโรคพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมา มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก (ค่าเฉลี่ย 2.92) และการให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 2.79)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.70)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และสถานที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา มีความ

พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.49) และได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านการสร้างความและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.49) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.28) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม หลังจากที่ได้เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลลานนาในระดับปานกลางร้อยละ 53.3 รองลงมา ในระดับมาก ร้อยละ 43.5 และมากที่สุด ร้อยละ 3.3

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย อายุรกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (3.74) รองลงมา บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) (ค่าเฉลี่ย 3.72) และบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย ศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (3.78) รองลงมา บริการทางโทรศัพท์ให้ข้อมูล (เช่น แจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) (ค่าเฉลี่ย 3.74) และบริการออกไปรับรองแพทย์ การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย กุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (3.81) รองลงมา การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และความครบถ้วนของยา และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย สูติรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์

แพทย์ (3.77) รองลงมา บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) บริการออกไปรับรองแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ บริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) บริการออกไปรับรองแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (3.68) รองลงมา การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และบริการทางโทรศัพท์ที่ให้ข้อมูล (เช่นแจ้งยืนยันการนัดหมายหรือเลื่อนนัดแพทย์ล่วงหน้า) บริการออกไปรับรองแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.54) และแสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.41) และค่าธรรมเนียมไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมา แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.40) และค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล (ค่าเฉลี่ย 3.30)

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.94) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.76) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.72)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ การตรวจรักษาราคา

พิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.97) รองลงมา มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแฉก (ค่าเฉลี่ย 2.85) และการให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแฉก (ค่าเฉลี่ย 3.03) รองลงมา การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.97) และการให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 2.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแฉก (ค่าเฉลี่ย 2.99) รองลงมา การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.81) และการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมา มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแฉก (ค่าเฉลี่ย 2.95) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยู หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแฉก (ค่าเฉลี่ย 3.05) รองลงมา การตรวจรักษาราคาพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 2.98) และมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยู หนังสือพิมพ์ การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ มีวารสารของโรงพยาบาลลานนา แฉก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) การตรวจรักษาราคาพิเศษ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมา มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแฉก (ค่าเฉลี่ย 2.92) และมีวารสารของโรงพยาบาลลานนาแฉก (ค่าเฉลี่ย 2.84)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และคอยดูแลเอาใจใส่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี มีกิริยามารยาท บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือของแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และคอยดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และสถานที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และสถานที่ที่มีความสะอาด สวยงาม และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และสถานที่ที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจ อย่างเพียงพอ และนั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ความสะดวกในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย ขั้นตอนในการตรวจรักษา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์



ตั้ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยสูตินรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ ใช้เวลาในการรอรับประวัติ ผู้ป่วย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา ความสะดวกในการรับบริการ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40)

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลดังนี้

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์วิญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือด้านสิ่งทีปรากฏทางกายภาพ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมโภช แซ่ลี (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิติ เล้าสกุล (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ

ของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี่ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิติ เล้าสกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่นตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี่ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือมีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิติ เล้าสกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรกคือบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก

**ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี่ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปิติ เล้าสกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางลำดับแรกคือ การตรวจรักษาราคาพิเศษ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือให้บริการน้ำดื่ม หนังสือขณะนั่งรอ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิติ เล้าสกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือแพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย และการให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพและให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือโรงพยาบาลมีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัช) เพียงพอ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิติ เล้าสกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือแพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ — สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของแพทย์ และการแต่งกายของพนักงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิติ เล้าสกุล (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีครบครันในการให้บริการรักษา

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสม โภช แซ่ลี่ (2551) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล (2552) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็วรวมถึงมีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปีติ เต่าสกุล (2552) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือการให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความถูกต้อง

#### ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบจากการศึกษาดังนี้

1. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย คือ อายุรกรรม รongลงมา สูตินรีเวชกรรม และส่วนใหญ่ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลานนา มากกว่า 3 ครั้ง
2. ส่วนใหญ่สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย คือ เบิกบริษัทประกัน มีเพียงร้อยละ 6.3 ที่เบิกไม่ได้ (จ่ายเองทั้งหมด) และส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกบัตร V.I.P ของโรงพยาบาลลานนา (VIP Card) มีเพียงร้อยละ 3.8 เท่านั้นที่เป็นสมาชิก
3. ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนามากที่สุดคือ เคยมาใช้และชอบในบริการ รongลงมาอยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม หลังจากที่ได้เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลลานนาในระดับปานกลาง รongลงมาในระดับมาก มีเพียงร้อยละ 3.3 เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด
6. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับปานกลางในเรื่อง สามารถตรวจรักษาได้ตรงกับโรค บริการด้านการพยาบาล และบริการด้าน

เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล เมื่อจำแนกตามสาขาที่รักษาอาการเจ็บป่วย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารักษาแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม และอื่นๆ มีความพึงพอใจในเรื่อง สามารถตรวจรักษาได้ตรงกับโรค ในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มสาขาที่รักษาแผนก สูตินรีเวช หูคอ จมูก และตา มีความพึงพอใจในระดับมาก

7. ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามสาขาที่รักษาอาการเจ็บป่วย พบว่าในเรื่อง ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล และค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารักษาแผนกอายุรกรรม กุมารเวชกรรม สูตินรีเวช หู คอ จมูก ตา และอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในเรื่อง แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารักษาแผนกกุมารเวช ตา และอื่นๆ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในเรื่องมีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารักษาแผนกอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

8. ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลางในเรื่อง ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ เมื่อจำแนกตามสาขาที่รักษาอาการเจ็บป่วย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจในเรื่องนี้ในระดับปานกลาง และพบว่าในเรื่องทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารักษาแผนกอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่สาขาที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก

9. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย เมื่อจำแนกตามสาขาที่รักษาอาการเจ็บป่วย พบว่ามีความพึงพอใจต่อบริการด้านนี้ในระดับปานกลางเท่านั้น

10. ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ด้านแพทย์ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับปานกลางในเรื่อง เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการตรวจรักษา ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์ ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วยการสื่อสารดี การอธิบายดี ใช้ภาษาเข้าใจง่าย ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามเมื่อจำแนกตามสาขาที่รักษาอาการเจ็บป่วย พบว่าด้านแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่รักษาอาการเจ็บป่วย อื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการตรวจรักษา และในเรื่อง การสื่อสารดี การอธิบายดี ใช้ภาษาเข้าใจง่าย ขณะที่กลุ่มที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม สูตินรีเวช หู คอ จมูก และตา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านพยาบาล พบว่าในเรื่อง ความเสมอภาคในการให้บริการ มีความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย กุมารเวชกรรม หู คอ จมูก และตา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในเรื่อง บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

10. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเมื่อจำแนกตามสาขาที่รักษาอาการเจ็บป่วย พบว่าในเรื่อง การใช้เทคโนโลยีในการรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก

11. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ เมื่อจำแนกตามเมื่อจำแนกตามสาขาที่รักษาอาการเจ็บป่วย พบว่าในเรื่อง ความสะดวกในการรับบริการ การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย และขั้นตอนในการตรวจรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในเรื่อง การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยหู คอ จมูก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก และในเรื่อง เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน และเวลาเวลาที่ใช้ในการรอรับยา การประสานงานระหว่างงานในโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยศัลยกรรม และอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในเรื่อง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยตา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก และในเรื่อง การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย กุมารเวชกรรม และตา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในเรื่อง การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น

ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วยอายุรกรรม สูติ  
เวชกรรม หูด จมูก และตา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	4.07	1
สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	4.04	2
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	ด้านสถานที่/ช่องทาง ให้บริการ	3.89	3
ที่มองเห็นได้ชัดเจน	ด้านสถานที่/ช่องทาง ให้บริการ	3.87	4
สถานที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.86	5
มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และนั่งสบาย	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.84	6
มีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.83	7
แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	ด้านบุคลากร	3.83	7
ระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.79	8
การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.79	8
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด	ด้านสถานที่/ช่องทาง ให้บริการ	3.78	9
ภายในอาคารไม่มีกลิ่นเหม็นอับ	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.78	9
อุณหภูมิภายในอาคารเย็นสบาย	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.78	9
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.76	10

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางที่สังเกตเห็นได้ชัดเจน สถานที่ที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และนั่งสบาย มีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด ภายในอาคารไม่มีกลิ่นเหม็นอับ อุณหภูมิภายในอาคารเย็นสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ซึ่งปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดที่มีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ รองลงมาอยู่ในด้านสถานที่ และด้านบุคลากร

ตารางที่ 30 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยสุด 10 อันดับสุดท้าย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	ด้านการส่งเสริม	2.49	1
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์	ด้านการส่งเสริม	2.62	2
การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น	ด้านการส่งเสริม	2.63	3
มีวารสารของโรงพยาบาลลานนาแจก	ด้านการส่งเสริม	2.70	4
การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ	ด้านการส่งเสริม	2.72	5
ค่าบริการตรวจรักษาพยาบาลต่อครั้ง	ราคา	2.74	6
การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น)	ด้านการส่งเสริม	2.79	7
มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก	ด้านการส่งเสริม	2.92	8
การตรวจรักษาราคาพิเศษ	ด้านการส่งเสริม	2.94	9
ค่ายา	ราคา	2.99	10

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับสุดท้ายมีดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มีการโฆษณาตามสื่อ



ต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น มีวารสารของโรงพยาบาลลานนาแจก การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ ค่าบริการตรวจรักษาพยาบาลต่อครั้ง การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของโรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น) มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจกการตรวจรักษาราคาพิเศษ และค่ายา

ซึ่งปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดอยู่ในด้าน การส่งเสริมการตลาด รองลงมาด้านราคา

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเรียงจากน้อยสุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านบุคลากร ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการปรับปรุงในปัจจัยที่สามารถเห็นผลได้เร็วเรียงลำดับดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านบุคลากร** โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในการตรวจรักษาของแพทย์ให้มีความละเอียดในการตรวจรักษา และมีความเสมอภาคในการให้บริการ รวมทั้งกิจกรรมารยาที่ดีของเจ้าหน้าที่ ให้มีความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย โดยการสื่อสารและการอธิบายที่ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เน้นที่สาขาอายุรกรรม, กุมารเวชกรรม, สูติรีเวชกรรม, หู คอ จมูก และตา แพทย์และพยาบาลผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญในงาน พนักงานพยาบาลและเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ และมีการดูแลเอาใจใส่ มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ นอกจากนั้นควรลดขั้นตอนเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการตรวจรักษา ให้มีความรวดเร็วขึ้น พยาบาลและเจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการสื่อสารการอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่ายโดยเฉพาะในสาขาศัลยกรรม

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา และการซักประวัติและการตรวจร่างกายในทุกสาขาของการตรวจรักษา ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ และการใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ และการใช้เวลาในการรอรับการตรวจ ตลอดจนการใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่ ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และตรวจสอบว่าผู้ป่วยได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่งหรือไม่ ควรเน้นให้คำปรึกษา ก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา ความสะดวกในการรับบริการ ขั้นตอนในการตรวจรักษา การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เวลาที่ใช้ในการรอรับยา การประสานงานระหว่าง

หน่วยงานในโรงพยาบาล การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด** โรงพยาบาลลานนา ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ป้าย โปสเตอร์ แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ หนังสือพิมพ์ ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการบอกกล่าวถึงการให้บริการของโรงพยาบาลให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านต่างๆ ที่เปิดให้บริการ นอกจากนั้นควรจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจกและวารสารของโรงพยาบาลลานนาแจกให้แก่ญาติหรือผู้ป่วยอย่างเพียงพอ และควรมีส่วนลดให้แก่สมาชิกของโรงพยาบาลหรือผู้สูงอายุ และควรจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นประจำและต่อเนื่อง

**ปัจจัยด้านราคา** โรงพยาบาลลานนา ควรให้ความสำคัญในการชี้แจงค่ารักษาในแต่ละขั้นตอนให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนรับการรักษาย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงกระบวนการในการรักษา โดยเฉพาะค่าบริการแต่ละประเภท จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ ค่ายา และค่าบริการตรวจรักษาพยาบาลต่อครั้ง ดังนั้นโรงพยาบาลลานนาควรแสดงค่าบริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน โดยแจ้งรายละเอียดของค่าบริการแต่ละประเภทให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างละเอียดโดยเฉพาะค่าเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ ค่ายา และค่าบริการตรวจรักษาพยาบาลต่อครั้ง และต้องพัฒนาคุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐานตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความรู้สึกคุ้มค่ากับค่ารักษาพยาบาลที่ผู้รับบริการต้องจ่ายไป

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สามารถตรวจรักษาได้ตรงกับโรค บริการด้านการพยาบาล และบริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล ดังนั้นโรงพยาบาลลานนา ควรเพิ่มแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางให้ครบทุกสาขา และจัดหาเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น

**ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ดังนั้นโรงพยาบาลควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ โดยอาจเช่าพื้นที่ใกล้เคียงเป็นสถานที่จอดรถให้แก่ผู้

เข้ามาใช้บริการ พร้อมทั้งมีป้ายบอกอย่างชัดเจนว่าเป็นที่จอดรถของโรงพยาบาล และจัดรถรับส่งไว้บริการจากที่จอดรถถึงโรงพยาบาล

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกประกันสังคม และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในประกันสังคม เพื่อให้ครอบคลุมผู้ป่วยทุกกลุ่มของโรงพยาบาลลานนา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved