

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม แสดงผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของศูนย์โรคหัวใจ (ตารางที่ 13-19)

ส่วนที่ 3 การประเมินระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของศูนย์โรคหัวใจ (ตารางที่ 20-26)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของศูนย์โรคหัวใจ (ตารางที่ 27-33)

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม (ตารางที่ 34-35)

ส่วนที่ 6 การประเมินความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 36-70)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	169	62.59
หญิง	101	37.41
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.59 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 37.41

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.37
20 – 29 ปี	2	0.75
30 – 39 ปี	3	1.11
40 – 49 ปี	56	20.74
50 – 59 ปี	116	42.96
60 ปีขึ้นไป	92	34.07
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุ 50 – 59 ปี ร้อยละ 42.96 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.07 และอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 20.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	19	7.04
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	50	18.52
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	27	10.00
ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี	136	50.37
สูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี	38	14.07
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.37 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.52 และ สูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	3	1.11
ข้าราชการ	17	6.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	12.59
พนักงานบริษัทเอกชน	58	21.48
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	109	40.37
เกษียณอายุการทำงาน	39	14.45
อื่นๆ	10	3.70
รวม	270	100.00

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ แม่บ้าน (3 คน) นักการเมืองท้องถิ่น (1 คน) พระภิกษุ (2 รูป) ไม่ได้ทำงาน (4 คน)

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 40.37 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 21.48 และเกษียณอายุการทำงาน ร้อยละ 14.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	7.41
10,000 - 19,999 บาท	25	9.26
20,000 - 29,999 บาท	73	27.04
30,000 - 39,999 บาท	89	32.96
40,000 - 49,999 บาท	41	15.19
50,000 บาทขึ้นไป	22	8.15
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 39,999 บาท ร้อยละ 32.96 รองลงมาคือ 20,000 - 29,999 บาท ร้อยละ 27.04 และ 40,000 - 49,999 บาท ร้อยละ 15.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	7	2.59
10,000 - 19,999 บาท	1	0.37
20,000 - 29,999 บาท	14	5.19
30,000 - 39,999 บาท	55	20.37
40,000 - 49,999 บาท	78	28.89
50,000 บาทขึ้นไป	115	42.59
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 42.59 รองลงมาคือ 40,000 - 49,999 บาท ร้อยละ 28.89 และ 30,000 - 39,999 บาท ร้อยละ 20.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเงินเอง	182	67.41
บริษัทประกัน	13	4.82
สวัสดิการบริษัท	37	13.70
สวัสดิการข้าราชการ	5	1.85
สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ	33	12.22
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาคือจ่ายเงินเอง ร้อยละ 67.41 รองลงมาคือสวัสดิการบริษัท ร้อยละ 13.70 และสวัสดิการรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ความถี่ในการมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	92	34.07
เดือนละ 1 - 2 ครั้ง	144	53.33
เดือนละ 3 - 4 ครั้ง	33	12.23
มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง	1	0.37
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เดือนละ 1 - 2 ครั้ง ร้อยละ 53.33 รองลงมาคือน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 34.07 และ เดือนละ 3 - 4 ครั้ง ร้อยละ 12.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลก่อนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม

การเคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลอื่นก่อนมา ใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	128	47.41
เคย	142	52.59
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลอื่นก่อนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมร้อยละ 52.59 และไม่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลอื่นก่อนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมร้อยละ 47.41

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจจากที่อื่นมาก่อน จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

สาเหตุที่เลือกใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	จำนวน	ร้อยละ
ภาพลักษณ์ของการเป็นศูนย์โรคหัวใจ	53	41.41
แพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ	106	82.81
คุณภาพของยา (Original) และเวชภัณฑ์	51	39.84
เครื่องมือในการรักษาทันสมัย	100	78.13
ราคาเหมาะสมกับการรักษา	4	3.13
เดินทางมาใช้บริการสะดวก	43	33.59
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	9	7.03
มีส่วนลดค่ารักษาพยาบาล	3	2.34
บริการดี รวดเร็ว	63	49.22
ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	58	45.31
ได้รับการบอกต่อจากคนรู้จัก	21	16.41
ความพร้อมด้านสถานที่ในการให้บริการ	14	10.94
อื่นๆ	3	2.34

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 128 ราย ที่ตอบไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลอื่นก่อนมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (ตารางที่ 9)

อื่นๆ ได้แก่ เป็นลูกค้าโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่แล้ว (2 คน) ลูกพามา (1 คน)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลอื่นมาก่อนจำนวนมากที่สุดเลือกใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามเนื่องจากแพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ ร้อยละ 82.81 รองลงมาคือเครื่องมือในการรักษาทันสมัย ร้อยละ 78.13 และบริการดี รวดเร็ว ร้อยละ 49.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงพยาบาลที่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

โรงพยาบาลที่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	53	19.63
สถานบริการสุขภาพพิเศษศรีพัฒน์	83	30.74
นครพิงค์	15	5.56
ลานนา	23	8.52
เทพปัญญา	1	0.37
แมคคอร์มิค	23	8.52
ราชเวช	17	6.30
เชียงใหม่ใกล้หมอ	15	5.56
ช้างเผือก	2	0.74
เซ็นทรัล เมม โมเรียล	4	1.48
เกษมราษฎร์	0	0.00
อื่นๆ	7	2.59

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 270 ราย

อื่นๆ ได้แก่ โรงพยาบาลศรีสยาม (1 คน) โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ (1 คน) โรงพยาบาลพญาไท (1 คน) โรงพยาบาลหริภุญชัย เมมโมเรียล (3 คน) โรงพยาบาลรามคำแหง (1 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่อื่นก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจำนวนมากที่สุด เคยใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพิเศษศรีพัฒน์ ร้อยละ 30.74 รองลงมาคือโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 19.63 และโรงพยาบาลลานนา และโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เท่ากัน ร้อยละ 8.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจจากที่อื่นมาก่อน จำแนกตามสาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

สาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	จำนวน	ร้อยละ
ภาพลักษณ์ของการเป็นศูนย์โรคหัวใจ	20	7.41
แพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ	95	35.19
คุณภาพของยา (Original) และเวชภัณฑ์	45	16.67
เครื่องมือในการรักษาทันสมัย	94	34.81
ราคาเหมาะสมกับการรักษา	0	0.00
เดินทางมาใช้บริการสะดวก	7	2.59
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3	1.11
มีส่วนลดค่ารักษาพยาบาล	0	0.00
บริการดี รวดเร็ว	62	22.96
ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	50	18.52
ได้รับการบอกต่อจากคนรู้จัก	12	4.44
ความพร้อมด้านสถานที่ในการให้บริการ	9	3.33
อื่นๆ	3	1.11

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 270 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ย้ายมาอยู่เชียงใหม่ (1 คน) บริษัทประกันจ่าย (1 คน) ย้ายมาทำงานที่เชียงใหม่ (1 คน)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เนื่องจากแพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ ร้อยละ 35.9 รองลงมาคือเครื่องมือในการรักษาทันสมัย ร้อยละ 34.81 และบริการดี รวดเร็ว ร้อยละ 22.96 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.21	0.74
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.45	0.59
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความน่าเชื่อถือ	4.53	0.59
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ	4.64	0.57
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน	4.40	0.66
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา	4.38	0.58
ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)	4.24	0.80
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.43	0.58
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีรถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูงไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.31	0.56

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.41	0.58
ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.48	0.59
ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.35	0.64
ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก	4.48	0.50
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.31	0.55

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก และค่ายาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาได้แก่ ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.26	0.70
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	4.20	0.59
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น	3.89	0.50

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ	3.69	0.63
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card)	3.93	0.64
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์	3.86	0.63
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก	3.94	0.57
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	3.93	0.64
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ	3.83	0.62

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card) และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง	4.47	0.73
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.45	0.73
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง	4.43	0.79
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเต็มใจในการให้บริการรักษาพยาบาลเสมอ	4.38	0.66
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.50	0.67
ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง	4.36	0.65
เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.31	0.71
ความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง	4.31	0.78

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาได้แก่ แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.47) และแพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความถูกต้อง	4.29	0.77
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรวดเร็ว	4.23	0.75
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย	4.26	0.76
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ	4.12	0.76

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสวยงาม	3.79	0.64
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีครบครันในการให้บริการรักษา	4.49	0.67
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความทันสมัย	4.49	0.59
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ	3.96	0.54
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.96	0.44
ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความชัดเจน	4.00	0.49

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีครบครันในการให้บริการรักษา และเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความทันสมัยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาได้แก่ ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ส่วนที่ 3 การประเมินการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.
โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (โรงพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม) มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.27	0.44
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.27	0.44
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความน่าเชื่อถือ	4.22	0.41
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ	4.34	0.48
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน	4.04	0.66
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา	3.97	0.80
ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)	3.88	0.69
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.10	0.65
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีรถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูงไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.11	0.63

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาได้แก่ โรงพยาบาลเชียงใหม่

ราม (ต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม) มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี และศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.16	1.01
ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.34	0.61
ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.25	0.57
ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก	3.27	0.58
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	2.97	0.87

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดในเรื่อง ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมาได้แก่ ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.27) และค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.00	0.64
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	3.65	0.73
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น	3.86	0.61

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดในเรื่อง ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) และศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ	3.52	0.76
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card)	4.14	0.56
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์	3.53	0.70
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก	3.71	0.63
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	3.44	0.86
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ	3.07	0.69

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card) (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง	3.99	0.72
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.15	0.65
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง	4.02	0.75
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีความเต็มใจในการให้บริการรักษาพยาบาลเสมอ	4.14	0.64
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.05	0.66
ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม อยู่ในระดับสูง	4.07	0.72
เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.05	0.58
ความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม อยู่ในระดับสูง	4.02	0.61

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดในเรื่อง แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาได้แก่ พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีความเต็มใจในการให้บริการรักษาพยาบาลเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมามีความถูกต้อง	4.12	0.63
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมามีความรวดเร็ว	4.03	0.77
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมามีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย	4.08	0.67
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ	4.06	0.68

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดในเรื่อง การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมามีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมามีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.08) และศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายในของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสวยงาม	3.64	0.48
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีครบครันในการให้บริการรักษา	4.09	0.62
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความทันสมัย	4.04	0.66
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ	3.87	0.33
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.77	0.42
ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความชัดเจน	3.77	0.42

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดในเรื่อง เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีครบครันในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาได้แก่ เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

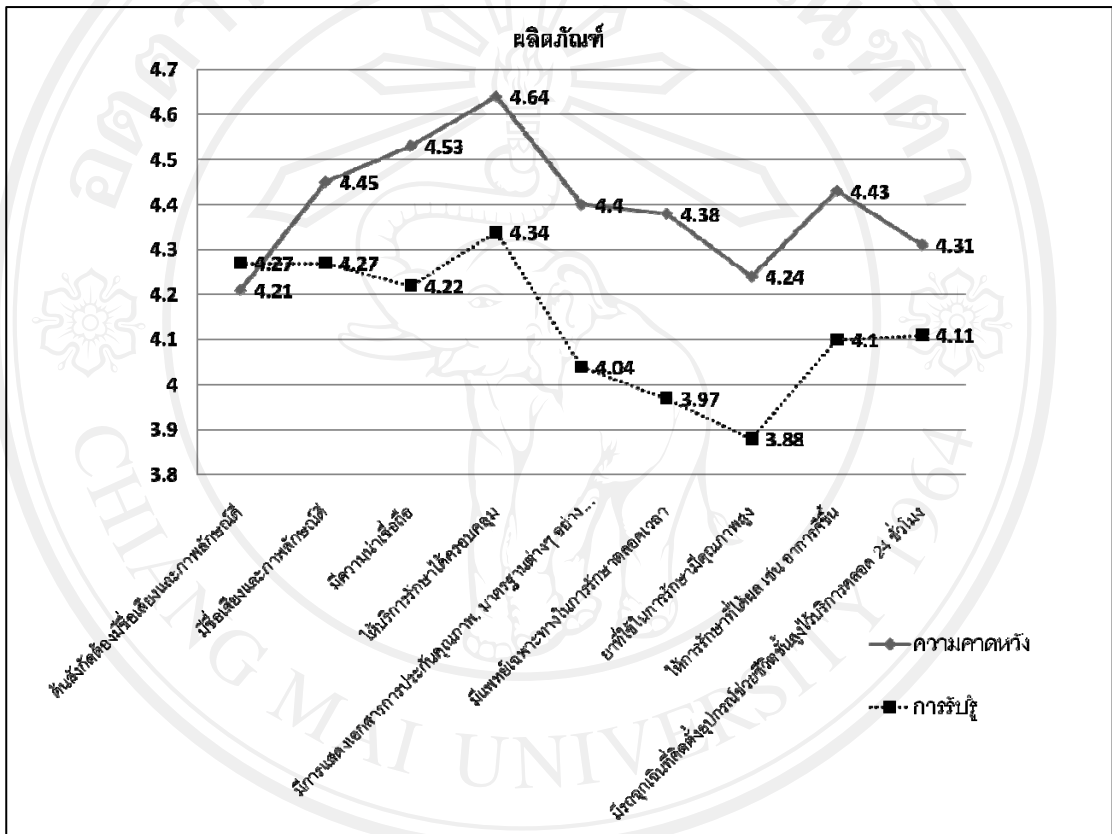
ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความคาดหวัง	การรับรู้	ความแตกต่าง	t-test	P-value
โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.21	4.27	+0.05	-1.087	0.278
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.45	4.27	-0.19	6.109	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความน่าเชื่อถือ	4.53	4.22	-0.31	9.244	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่ขดลวด ใส่ขดลวด ฯลฯ	4.64	4.34	-0.30	8.802	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน	4.40	4.04	-0.36	8.121	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา	4.38	3.97	-0.41	8.392	0.000*
ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)	4.24	3.88	-0.36	7.923	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติต้องให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อากาศดีขึ้น	4.43	4.10	-0.33	9.802	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติต้องมีรถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูงไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.31	4.11	-0.19	4.778	0.000*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่าในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เกือบทุกปัจจัยย่อย โดยความคาดหวังจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้ ยกเว้นในเรื่อง โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการรับรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวัง



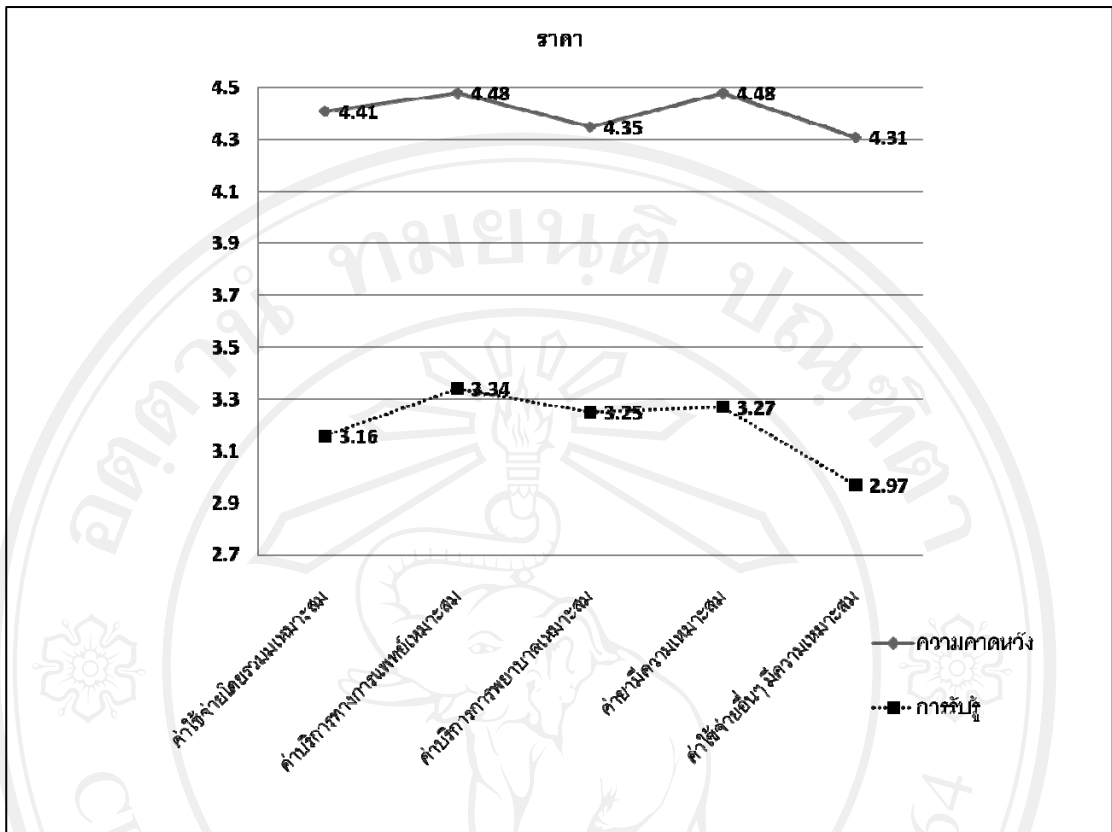
ภาพที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ความคาดหวัง	การรับรู้	ความแตกต่าง	t-test	P-value
ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.41	3.16	-1.25	15.959	0.000*
ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.48	3.34	-1.13	19.035	0.000*
ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.35	3.25	-1.10	19.367	0.000*
ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก	4.48	3.27	-1.20	23.928	0.000*
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.31	2.97	-1.34	21.003	0.000*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่าในปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยด้านราคา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกปัจจัยย่อย โดยความคาดหวังจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้



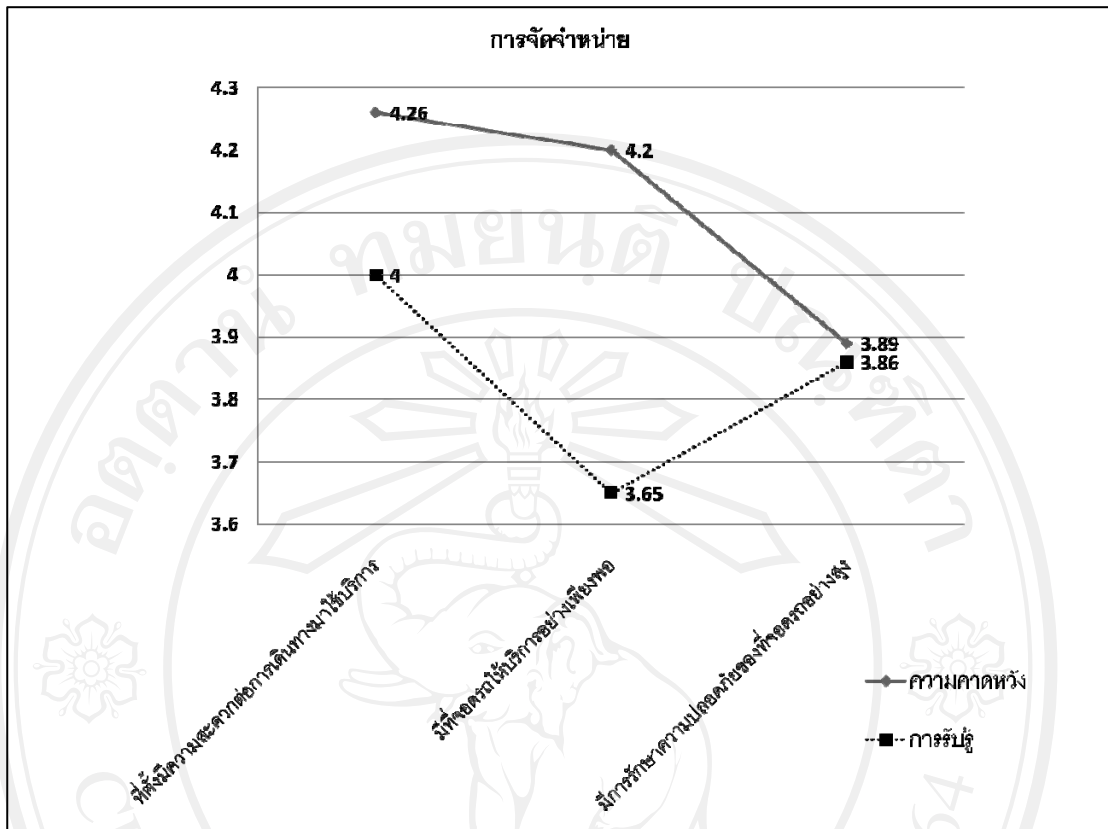
ภาพที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ความคาดหวัง	การรับรู้	ความแตกต่าง	t-test	P-value
ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.26	4.00	-0.27	6.433	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	4.20	3.65	-0.55	8.247	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น	3.89	3.86	-0.03	0.648	0.517

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่าในปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เกือบทุกปัจจัยย่อย โดยความคาดหวังจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้ ยกเว้นในเรื่องศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



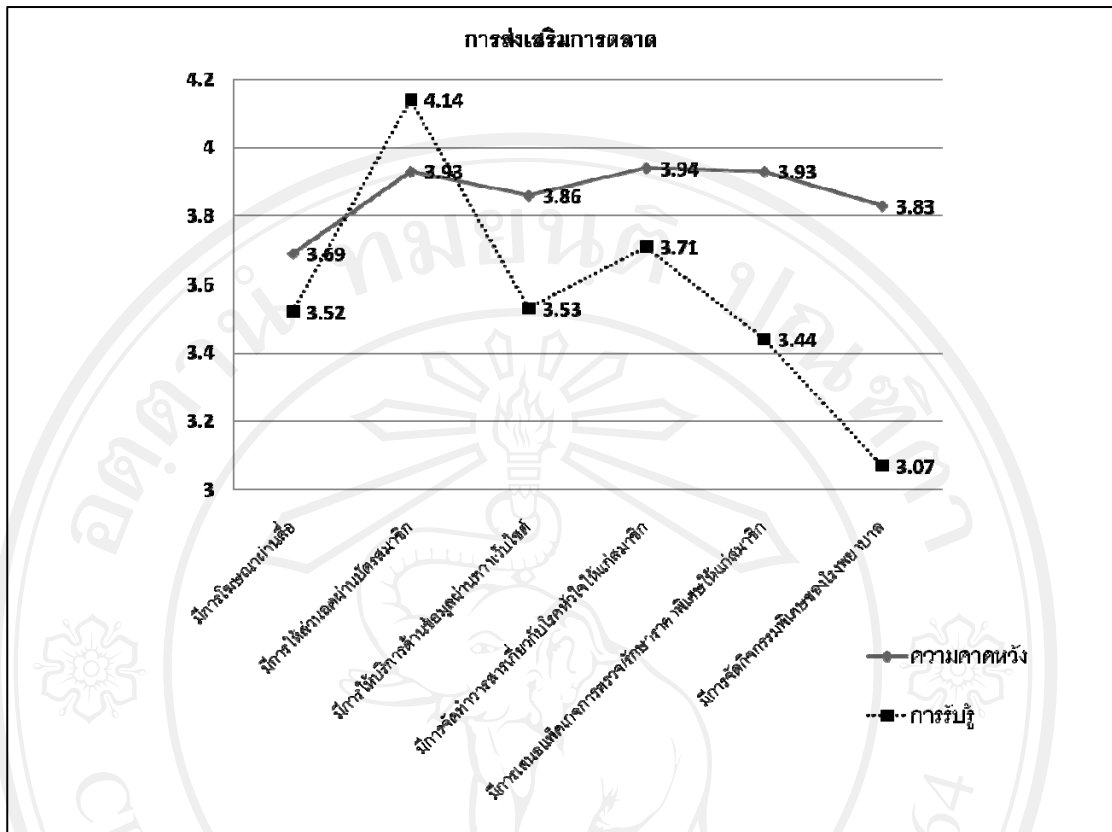
ภาพที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ความคาดหวัง	การรับรู้	ความแตกต่าง	t-test	P-value
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ	3.69	3.52	-0.16	2.818	0.005*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card)	3.93	4.14	+0.21	-3.800	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์	3.86	3.53	-0.33	5.471	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก	3.94	3.71	-0.23	4.162	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	3.93	3.44	-0.49	7.498	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ	3.83	3.07	-0.76	13.837	0.000*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่าในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกปัจจัยย่อย โดยความคาดหวังจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้ ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card) ที่การรับรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวัง



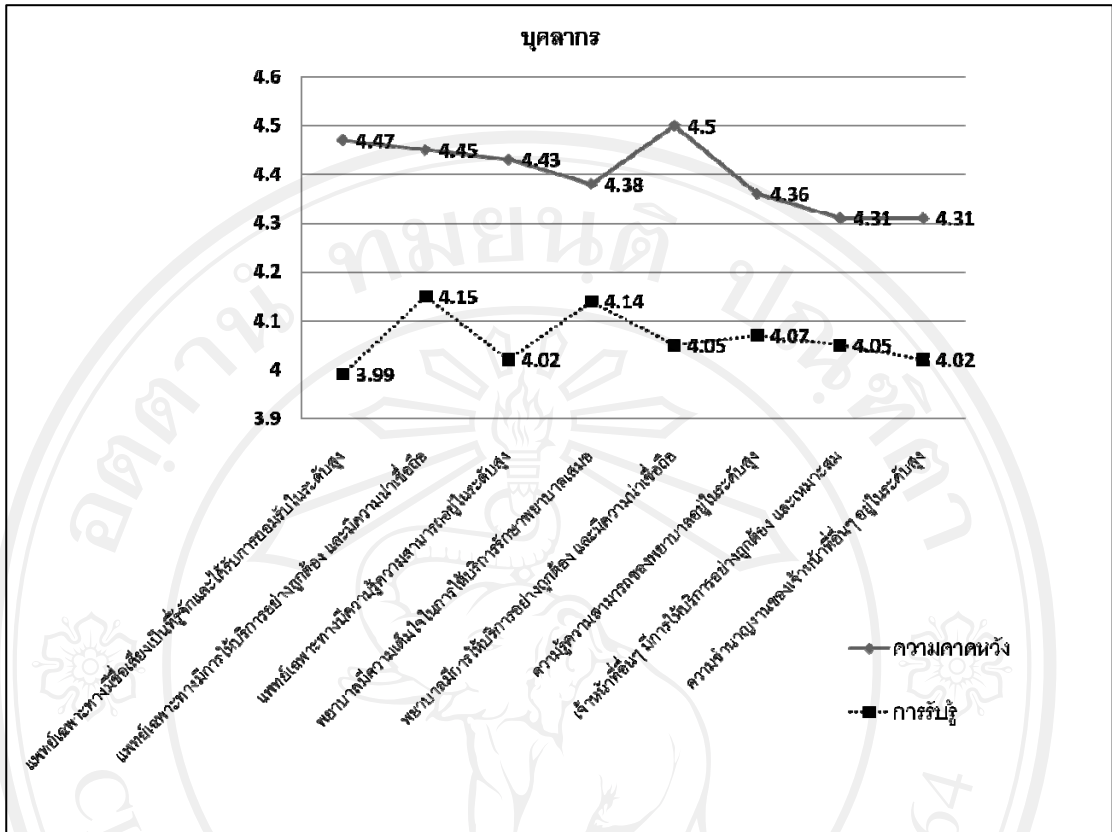
ภาพที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ความคาดหวัง	การรับรู้	ความแตกต่าง	t-test	P-value
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง	4.47	3.99	-0.48	11.234	0.000*
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.45	4.15	-0.30	7.836	0.000*
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง	4.43	4.02	-0.41	10.605	0.000*
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเต็มใจในการให้บริการรักษาพยาบาลเสมอ	4.38	4.14	-0.24	5.006	0.000*
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.50	4.05	-0.44	12.443	0.000*
ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง	4.36	4.07	-0.29	5.113	0.000*
เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.31	4.05	-0.26	6.938	0.000*
ความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง	4.31	4.02	-0.30	7.673	0.000*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่าในปัจจัยด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกปัจจัยย่อย โดยความคาดหวังจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้



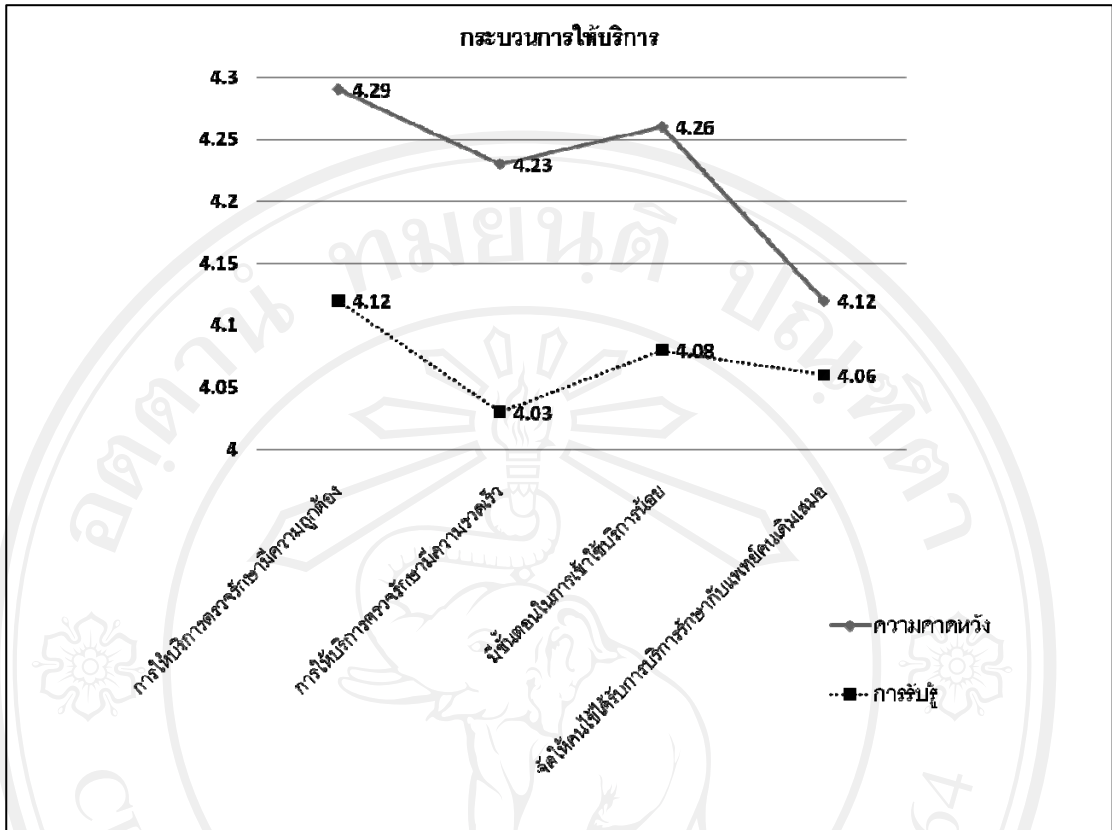
ภาพที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ความแตกต่าง	t-test	P-value
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความถูกต้อง	4.29	4.12	-0.17	3.978	0.000*
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรวดเร็ว	4.23	4.03	-0.20	3.964	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย	4.26	4.08	-0.18	3.224	0.001*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ	4.12	4.06	-0.06	1.190	0.235

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่าในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เกือบทุกปัจจัยย่อย โดยความคาดหวังจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้ ยกเว้นในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ



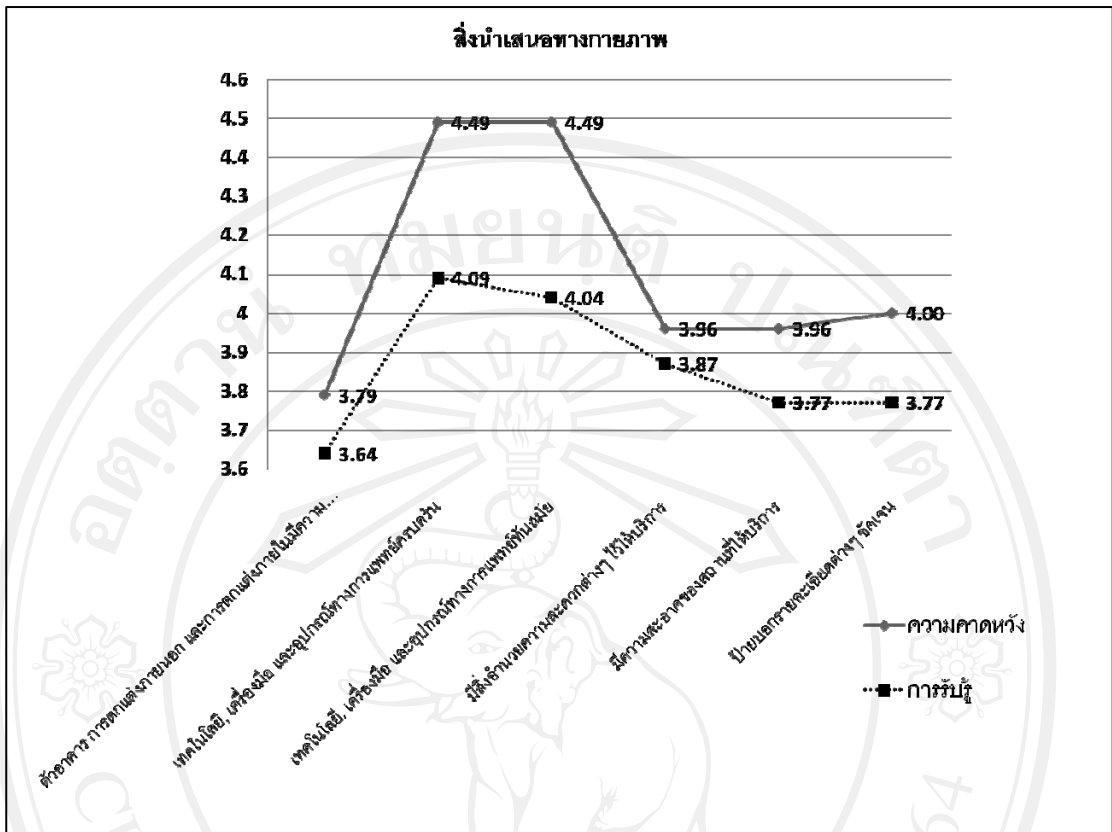
ภาพที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ความแตกต่าง	t-test	P-value
ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสวยงาม	3.79	3.64	-0.15	3.026	0.003*
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีครบครันในการให้บริการรักษา	4.49	4.09	-0.40	11.313	0.000*
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความทันสมัย	4.49	4.04	-0.45	12.539	0.000*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ที่วีหนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ	3.96	3.87	-0.08	2.092	0.037*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.96	3.77	-0.19	5.326	0.000*
ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความชัดเจน	4.00	3.77	-0.23	5.686	0.000*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่าในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกปัจจัยย่อย โดยความคาดหวังจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้



ภาพที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

การมีปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	จำนวน	ร้อยละ
มี	78	28.89
ไม่มี	192	71.11
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ร้อยละ 71.11 และมีปัญหาในการใช้บริการ ร้อยละ 28.89

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัญหาที่พบในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้การรักษาเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ไม่ได้	0	0.00
แพทย์ผู้ตรวจรักษาไม่ใช่แพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ	0	0.00
เข้ารับการตรวจรักษาแล้ว แต่อาการไม่ดีขึ้น	0	0.00
ค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ	60	76.92
ที่จอดรถของศูนย์โรคหัวใจไม่เพียงพอ	52	66.67
ไม่ได้รับส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card)	23	29.49
แพทย์ผู้ตรวจรักษาให้บริการผิดพลาด	15	19.23
พยาบาลให้บริการผิดพลาด	18	23.08
เจ้าหน้าที่อื่นๆ (นอกเหนือจากแพทย์และพยาบาล) ให้บริการผิดพลาด	10	12.82
กระบวนการในการให้บริการช้า	33	42.31
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่พร้อมในการให้บริการ	0	0.00
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ฯลฯ มีไม่เพียงพอ	0	0.00
สถานที่ให้บริการไม่สะอาด	22	28.21
ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่งไม่ชัดเจน	13	16.67
อื่นๆ	0	0.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 78 รายที่มีปัญหาในการใช้บริการ

จากตารางที่ 35 พบว่าปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจำนวนมากที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ ร้อยละ 76.92 รองลงมาได้แก่ ที่จอดรถของศูนย์โรคหัวใจไม่เพียงพอ ร้อยละ 66.67 และกระบวนการในการให้บริการช้า ร้อยละ 42.31

**ส่วนที่ 6 การประเมินความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ
จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน**

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการทดสอบสอบตัวแปรด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความคาดหวังและการรับรู้ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

การจำแนกผู้ใช้บริการตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาจากตารางที่ 7 มีการจัดกลุ่มผู้ใช้บริการใหม่เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้จ่ายเงินเอง คือ กลุ่มผู้ใช้ที่จ่ายเงินในการรักษาเอง
2. กลุ่มเบิกคินได้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่สามารถเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลคินได้จากบริษัทประกัน สวัสดิการบริษัท สวัสดิการข้าราชการ และสวัสดิการรัฐวิสาหกิจรวมกัน

ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเงินเอง	182	67.41
เบิกคินได้	88	32.59
รวม	270	100.00

6.1 การประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.20	4.23	-0.192	0.848
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.45	4.45	-0.055	0.560
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความน่าเชื่อถือ	4.52	4.57	-0.718	0.474
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ	4.62	4.68	-0.881	0.379
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน	4.39	4.43	-0.525	0.600
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา	4.37	4.40	-0.340	0.735
ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)	4.19	4.36	-1.857	0.065
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อากาศดีขึ้น	4.41	4.48	-0.998	0.373
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีรถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูงไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.33	4.25	1.178	0.240

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 36 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านราคา จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านราคา	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.40	4.44	-0.555	0.579
ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.44	4.56	-1.537	0.126
ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.32	4.40	-1.083	0.280
ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก	4.46	4.52	-1.026	0.306
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.26	4.40	-2.125	0.034*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อย พบว่าระดับความคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เบิกคืนได้มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเอง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านการจัดจำหน่าย	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.25	4.30	-0.533	0.595
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	4.18	4.24	-0.815	0.416
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น	3.87	3.90	-0.545	0.586

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ	3.68	3.69	-0.144	0.886
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card)	3.97	3.86	1.242	0.215
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์	3.88	3.81	0.815	0.416
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก	3.97	3.88	1.160	0.247
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	3.96	3.88	0.978	0.329
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ	3.85	3.80	0.697	0.486

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 39 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านบุคลากร จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านบุคลากร	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคินได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง	4.43	4.55	-1.168	0.244
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.43	4.50	-0.749	0.455
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง	4.38	4.51	-1.236	0.217
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเต็มใจในการให้บริการรักษาพยาบาลเสมอ	4.37	4.40	-0.480	0.631
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.46	4.57	-1.234	0.218
ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง	4.30	4.48	-2.197	0.037*
เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.30	4.35	-0.601	0.549
ความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง	4.31	4.33	-0.216	0.829

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 40 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อย พบว่าระดับความคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เบิกคืนได้มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเอง ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านกระบวนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความถูกต้อง	4.26	4.33	-0.658	0.511
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรวดเร็ว	4.21	4.27	-0.597	0.551
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย	4.24	4.30	-0.713	0.476
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ	4.08	4.20	-1.291	0.198

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 41 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติ จะต้องมีความสวยงาม	3.80	3.77	0.354	0.724
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีครบครันในการให้บริการรักษา	4.49	4.49	0.004	0.997
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความทันสมัย	4.47	4.53	-0.928	0.355
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ที่วีหนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ	3.96	3.94	0.263	0.793
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.94	3.98	-0.567	0.571
ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณา ภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความชัดเจน	4.00	4.00	0.000	1.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 42 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2 การประเมินระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (โรงพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม) มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.30	4.20	1.676	0.095
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.30	4.20	1.676	0.095
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความน่าเชื่อถือ	4.24	4.17	1.388	0.167
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ	4.35	4.34	1.328	0.933
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพมาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน	4.04	4.06	0.085	0.830
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา	3.98	3.97	-0.215	0.908
ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)	3.88	3.89	0.116	0.936
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.10	4.08	-0.081	0.718
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีรถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูงไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.14	4.06	0.361	0.291

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 43 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านราคา จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านราคา	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.19	3.10	0.688	0.492
ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.38	3.26	1.569	0.118
ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.30	3.14	2.283	0.024*
ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก	3.31	3.19	1.587	0.114
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.00	2.90	0.808	0.420

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 44 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเองมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เบิกคืนได้ ส่วนปัจจัยย่อยอื่นไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านการจัดจำหน่าย	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รมมมีความสะดวกต่อการ เดินทางมาใช้บริการ	3.99	4.00	-0.066	0.947
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	3.69	3.56	1.431	0.154
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมมีการรักษาความปลอดภัยของที่ จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น	3.87	3.83	0.488	0.626

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 45 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคินได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ	3.52	3.53	-0.178	0.859
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card)	4.11	4.20	-1.301	0.194
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์	3.56	3.48	0.917	0.360
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก	3.69	3.76	-0.908	0.365
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	3.51	3.28	2.077	0.042*
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ	3.10	3.01	0.979	0.329

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 46 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเองมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เบิกคินได้ ส่วนปัจจัยย่อยอื่น ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านบุคลากร จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านบุคลากร	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีชื่อเสียงเป็นที่ รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง	3.97	4.03	-0.657	0.512
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการ รักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความ น่าเชื่อถือ	4.14	4.17	-0.394	0.694
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับสูง	4.02	4.02	-0.064	0.949
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีความเต็มใจในการให้บริการ รักษาพยาบาลเสมอ	4.15	4.14	0.154	0.877
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีการให้บริการรักษาพยาบาล อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.05	4.05	0.110	0.912
ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์ โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่ใน ระดับสูง	4.07	4.06	0.167	0.868
เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการ อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.05	4.05	0.125	0.900
ความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของ ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่ ในระดับสูง	4.03	4.00	0.345	0.730

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 47 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านกระบวนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความถูกต้อง	4.14	4.08	0.701	0.484
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความรวดเร็ว	4.09	3.90	1.794	0.074
ศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย	4.12	4.00	1.325	0.186
ศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ	4.11	3.97	1.626	0.105

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 48 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		t-test	Sig. (2-tailed)
	จ่ายเงินเอง (n=182)	เบิกคืนได้ (n=88)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายในของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสวยงาม	3.62	3.69	-1.181	0.239
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีครบครันในการให้บริการรักษา	4.09	4.09	-0.037	0.970
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความทันสมัย	4.06	4.00	0.707	0.480
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ	3.85	3.92	-1.754	0.081
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.78	3.74	0.755	0.451
ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณา ภายในของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความชัดเจน	3.76	3.77	-0.163	0.871

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

จากตารางที่ 49 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3 การประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000-49,999 บาท	50,000 บาทขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.17	4.08	4.34	3.171	0.04*
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.43	4.40	4.50	0.853	0.43
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความน่าเชื่อถือ	4.50	4.45	4.61	1.840	0.16
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลกุน ใส่ขดลวด ฯลฯ	4.64	4.55	4.70	1.673	0.190
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน	4.42	4.29	4.47	1.656	0.19
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจ เป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา	4.42	4.32	4.40	0.626	0.53
ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)	4.14	4.18	4.36	2.002	0.14
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.34	4.41	4.51	2.220	0.11

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้
ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมี รถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิต ขั้นสูงไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.30	4.28	4.33	0.187	0.82

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Dependent variable: ความคาดหวังต่อด้านผลิตภัณฑ์

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 50 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนน
ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้
ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติ
จะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้ผลออกมาดัง
ตารางที่ 51

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามปัจจัยรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 1

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig		
			ต่ำกว่า 40,000 บาท (4.17)	40,000-49,999 บาท (4.08)	50,000 บาทขึ้นไป (4.34)
โรงพยาบาล/ สถานพยาบาลต้นสังกัด ของศูนย์โรคหัวใจใน อุดมคติจะต้องมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ดี	ต่ำกว่า 40,000 บาท	4.17	-	(0.09) 0.437	(0.17) 0.117
	40,000-49,999 บาท	4.08		-	(0.26) 0.016*
	50,000 บาทขึ้นไป	4.34			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 51 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องโรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในเรื่อง โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านราคา จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.31	4.42	4.48	1.904	0.151
ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.40	4.44	4.57	1.863	0.157
ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.21	4.33	4.45	3.419	0.034*
ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก	4.39	4.45	4.57	2.787	0.063
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	4.22	4.29	4.37	1.825	0.163

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Dependent variable: ความคาดหวังต่อด้านราคา

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 52 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้ผลออกมาดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยราคา จำแนกตามปัจจัยรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ของข้อความถามที่ 3

ด้านราคา	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig		
			ต่ำกว่า 40,000 บาท (4.21)	40,000-49,999 บาท (4.33)	50,000 บาทขึ้นไป (4.45)
ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า 40,000 บาท	4.21	-	(0.13) 0.221	(0.24) 0.010*
	40,000-49,999 บาท	4.33		-	(0.12) 0.205
	50,000 บาทขึ้นไป	4.45			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 53 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่ารายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในเรื่องค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.25	4.14	4.36	2.278	0.104
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	4.18	4.15	4.23	0.463	0.630
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิดหรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นต้น	3.95	3.79	3.90	1.974	0.141

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Dependent variable: ความคาดหวังต่อด้านการจัดจำหน่าย

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 54 ผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้
ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ	3.68	3.67	3.70	0.094	0.910
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card)	4.03	3.82	3.95	2.053	0.130
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์	3.79	3.88	3.90	0.982	0.376
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก	3.92	3.95	3.96	0.086	0.918
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษา ราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	3.90	3.92	3.96	0.211	0.810
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ	3.77	3.77	3.92	2.051	0.131

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Dependent variable: ความคาดหวังต่อด้านการส่งเสริมการตลาด

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 55 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจ ในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่ รู้จักและได้รับการยอมรับใน ระดับสูง	4.36	4.46	4.55	1.462	0.234
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจ ในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการ รักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมี ความน่าเชื่อถือ	4.30	4.45	4.57	2.887	0.057
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจ ในอุดมคติจะต้องมีความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับสูง	4.22	4.45	4.55	4.086	0.018*
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดม คติจะต้องมีความเต็มใจในการ ให้บริการรักษาพยาบาลเสมอ	4.31	4.38	4.43	0.701	0.497
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดม คติจะต้องมีการให้บริการ รักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมี ความน่าเชื่อถือ	4.38	4.44	3.62	3.525	0.031*
ความรู้ความสามารถของพยาบาล ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ ในระดับสูง	4.27	4.33	4.43	1.547	0.215
เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจ ในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการ อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.32	4.13	4.43	4.433	0.013*
ความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติ จะต้องอยู่ในระดับสูง	4.27	4.23	4.40	1.264	0.284

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Dependent variable: ความคาดหวังต่อด้านบุคลากร

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 56 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้ผลออกมาดังตารางที่ 57, 58 และ 59 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามปัจจัยรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 3

ด้านบุคลากร	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig		
			ต่ำกว่า 40,000 บาท (4.22)	40,000-49,999 (4.45)	50,000 บาทขึ้นไป (4.55)
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง	ต่ำกว่า 40,000 บาท	4.22	-	(0.23) 0.071	(0.33) 0.005*
	40,000-49,999 บาท	4.45		-	(0.10) 0.388
	50,000 บาทขึ้นไป	4.55			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 57 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องแพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่ารายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในเรื่อง แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจใน

อุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามปัจจัยรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 5

ด้านบุคลากร	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig		
			ต่ำกว่า 40,000 บาท (4.38)	40,000-49,999 (4.44)	50,000 บาทขึ้นไป (4.62)
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่า 40,000 บาท	4.38	-	(0.06) 0.517	(0.24) 0.014*
	40,000-49,999 บาท	4.44		-	(0.18) 0.062
	50,000 บาทขึ้นไป	4.62			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 58 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่ารายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในเรื่อง พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามปัจจัยรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 7

ด้านบุคลากร	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig		
			ต่ำกว่า 40,000 บาท (4.32)	40,000-49,999 (4.13)	50,000 บาทขึ้นไป (4.43)
เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติ จะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม	ต่ำกว่า 40,000 บาท	4.32	-	(0.19) 0.083	(0.11) 0.288
	40,000-49,999 บาท	4.13		-	(0.30) 0.003*
	50,000 บาทขึ้นไป	4.43			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 59 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่ารายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในเรื่อง เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้
ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์ โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความ ถูกต้อง	4.12	4.32	4.37	2.727	0.067
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์ โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความ รวดเร็ว	4.10	4.22	4.33	2.131	0.121
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมี ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย	4.17	4.26	4.32	0.931	0.395
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัด ให้คนไข้ได้รับการบริการรักษา กับแพทย์คนเดิมเสมอ	3.95	4.12	4.23	3.322	0.038*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Dependent variable: ความคาดหวังต่อด้านกระบวนการให้บริการ

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 60 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนน
ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้
ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษา
กับแพทย์คนเดิมเสมอ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้ผลออกมาดังตารางที่ 61

All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 4

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig		
			ต่ำกว่า 40,000 บาท (3.95)	40,000-49,999 บาท (4.12)	50,000 บาทขึ้นไป (4.23)
ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษา กับแพทย์คนเดิมเสมอ	ต่ำกว่า 40,000 บาท	3.95	-	(0.17) 0.169	(0.28) 0.010*
	40,000-49,999 บาท	4.12		-	(0.11) 0.282
	50,000 บาทขึ้นไป	4.23			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 61 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่ารายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้
ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และ การตกแต่งภายในของศูนย์ โรคหัวใจในอุคมคิตจะต้องมีความ สวยงาม	3.73	3.83	3.81	0.593	0.554
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์ คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการ รักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุคมคิต จะต้องมีครบครันในการให้บริการ รักษา	4.39	4.42	4.58	2.152	0.118
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์ คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการ รักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุคมคิต จะต้องมีความทันสมัย	4.42	4.41	4.59	3.072	0.058
ศูนย์โรคหัวใจในอุคมคิตจะต้องมี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ	3.88	3.96	4.00	1.102	0.334
ศูนย์โรคหัวใจในอุคมคิตจะต้องมี ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.90	3.95	4.00	1.318	0.270
ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้าย บอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้าย โฆษณาภายในของศูนย์โรคหัวใจ ในอุคมคิตจะต้องมีความชัดเจน	3.94	3.99	4.05	1.371	0.256

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Dependent variable: ความคาดหวังต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 62 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.4 การประเมินการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รม จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
โรงพยาบาลเชียงใหม่ รม (โรงพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์ โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รม) มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.25	4.27	4.28	0.118	0.889
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รมมีชื่อเสียงและ ภาพลักษณ์ดี	4.25	4.27	4.28	0.118	0.889
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รมมีความน่าเชื่อถือ	4.17	4.23	4.24	0.796	0.452
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รมให้บริการรักษาได้ ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ	4.29	4.33	4.39	1.166	0.313
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รมมีการแสดงเอกสาร การประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน	3.93	4.09	4.09	1.507	0.223

ตารางที่ 63 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้
ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีแพทย์เฉพาะทาง เกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการ ในการรักษาตลอดเวลา	3.86	3.99	4.04	1.263	0.284
ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์ โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)	3.78	4.00	3.87	2.027	0.134
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	3.99	4.19	4.11	2.012	0.136
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีรถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้ง อุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูงไว้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง	4.01	4.18	4.14	1.527	0.219

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Dependent variable: การรับรู้ต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 63 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนน
ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้
ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านราคา จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.18	3.32	3.04	1.788	0.169
ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.34	3.37	3.33	0.114	0.892
ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.23	3.29	3.23	0.367	0.693
ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก	3.27	3.29	3.26	0.079	0.924
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	3.00	3.09	2.87	1.572	0.210

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Dependent variable: การรับรู้ต่อด้านราคา

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 64 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รมามีความสะดวกต่อการ เดินทางมาใช้บริการ	3.90	3.90	4.12	3.983	0.020*
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รมามีที่จอดรถให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.68	3.62	3.65	0.133	0.876
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รมมีการรักษาความ ปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงาน รักษาความปลอดภัย เป็นต้น	3.77	3.81	3.95	2.424	0.091

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Dependent variable: การรับรู้ต่อการจัดจำหน่าย

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 65 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมามีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้ผลออกมาดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย
จำแนกตามปัจจัยรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 1

ด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ ครอบครัว เฉลี่ยต่อ เดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig		
			ต่ำกว่า 40,000 บาท (3.90)	40,000- 49,999 (3.90)	50,000 บาท ขึ้นไป (4.12)
ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะดวกต่อ การเดินทางมาใช้บริการ	ต่ำกว่า 40,000 บาท	3.90	-	(0.01) 0.908	(0.21) 0.026*
	40,000-49,999 บาท	3.90		-	(0.22) 0.013*
	50,000 บาท ขึ้นไป	4.12			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 66 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ในเรื่องที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจ
โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ จำแนกตามรายได้ครอบครัว
เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับการรับรู้แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน
50,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้ในเรื่องที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความ
สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท
และมากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000-49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีการโฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ	3.52	3.62	3.46	0.961	0.384
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีการให้ส่วนลดผ่าน บัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card)	4.06	4.13	4.20	1.368	0.256
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีการให้บริการด้าน ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์	3.55	3.64	3.45	1.725	0.180
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีการจัดทำวารสาร เกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก	3.68	3.77	3.70	0.486	0.616
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีการเสนอแพ็คเกจ การตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ สมาชิก	3.42	3.49	3.42	0.186	0.830
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีการจัดกิจกรรม พิเศษของโรงพยาบาล เช่น การ สัมมนา การอบรม และการให้ ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์ โรคหัวใจ	3.00	3.19	3.03	1.787	0.169

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Dependent variable: การรับรู้ต่อด้านการส่งเสริมการตลาด

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 67 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับใน ระดับสูง	3.99	3.94	4.03	0.438	0.646
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการ ให้บริการรักษาพยาบาลอย่าง ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.06	4.15	4.20	1.014	0.364
แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับสูง	3.87	4.06	4.09	2.125	0.121
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความ เต็มใจในการให้บริการ รักษาพยาบาลเสมอ	4.10	4.12	4.19	0.536	0.586
พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการ ให้บริการรักษาพยาบาลอย่าง ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	3.96	4.04	4.12	1.393	0.250
ความรู้ความสามารถของพยาบาล ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามอยู่ในระดับสูง	3.97	4.06	4.13	1.095	0.336
เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการ ให้บริการอย่างถูกต้องและ เหมาะสม	3.97	3.99	4.15	2.765	0.065

ตารางที่ 68 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ งามอยู่ในระดับสูง	3.94	3.96	4.11	2.448	0.088

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Dependent variable: การรับรู้ต่อด้านบุคลากร

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 68 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความถูกต้อง	4.03	4.14	4.17	1.182	0.308
การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความรวดเร็ว	3.97	4.09	4.03	0.437	0.646
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย	3.97	4.09	4.15	1.415	0.245
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ	3.90	4.12	4.13	2.771	0.064

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Dependent variable: การรับรู้ต่อด้านกระบวนการให้บริการ

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 69 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน			F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 40,000 บาท	40,000- 49,999 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และ การตกแต่งภายในของศูนย์ โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสวยงาม	3.60	3.59	3.71	2.071	0.128
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์ คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการ รักษาของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีครบ ครันในการให้บริการรักษา	4.02	4.05	4.16	1.245	0.290
เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์ คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการ รักษาของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความ ทันสมัย	3.91	4.09	4.10	2.175	0.116
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ	3.90	3.89	3.85	0.456	0.634
ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รามมีความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	3.75	3.81	3.75	0.516	0.597
ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้าย บอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้าย โฆษณาภายในของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความ ชัดเจน	3.75	3.79	3.76	0.243	0.784

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

Dependent variable: ความคาดหวังต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

Independent variable: รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 70 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved