

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของผู้ป่วยโรคหัวใจที่ใช้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ป่วยโรคหัวใจชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำนวน 270 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการทดสอบ Paired t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน และ Independent t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างคนละกลุ่ม สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.59 มีอายุ 50-59 ปี จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 42.96 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี หรือ กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.37 มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 40.37 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 39,999 บาทจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 32.96 และมีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 42.59 ส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาเอง ร้อยละ 67.41 โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เดือนละ 1 - 2 ครั้ง ร้อยละ 53.33

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลอื่นก่อนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ร้อยละ 52.59 และไม่เคยร้อยละ 47.41 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจจากที่อื่นมาก่อน มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจำนวนมากที่สุดคือ แพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ ร้อยละ 39.26 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่อื่นก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ได้แก่ สถานบริการสุขภาพพิเศษศรีพัฒน์จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 30.74 และสาเหตุ

ที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม คือ แพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 35.9

## ส่วนที่ 2 การประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุดในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านราคามากที่สุดในเรื่อง ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก และค่ายาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48)

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายมากที่สุดในเรื่อง ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุดในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรมากที่สุดในเรื่อง พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพมากที่สุดในเรื่อง เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีครบครันในการให้บริการรักษา และเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์

แพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติ จะต้องมีความทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49)

### ส่วนที่ 3 การประเมินการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุดในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านราคา มากที่สุดในเรื่อง ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.34)

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายมากที่สุดในเรื่อง ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุดในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card) (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรมากที่สุดในเรื่อง แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12)

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพมากที่สุดในเรื่อง เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีครบครันในการให้บริการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.09)

#### ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยแต่ละด้าน ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ย ระดับการรับรู้เกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมี การให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card) ที่มีระดับการรับรู้มากกว่าระดับ ความคาดหวัง

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่า ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้เกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้น สังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงสุดคือ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีแพทย์ เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา (ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.41)

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติ จะต้องต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ศูนย์ โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่ บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจ เป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมี คุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ) ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้การรักษาที่ ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีรถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูงไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ย ระดับการรับรู้ทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ สูงสุดคือ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก (ผลต่าง ค่าเฉลี่ย 1.34)

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการ

รักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงสุดคือ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ (ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.55)

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้เกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงสุดคือ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ (ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.76)

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ / รักษาโรคพิเศษให้แก่สมาชิก และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงสุดคือ แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง (ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.48)

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ได้แก่ แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเต็มใจในการให้บริการรักษาพยาบาลเสมอ พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม และความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงสุดคือ การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรวดเร็ว (ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.20)

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ได้แก่ การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความถูกต้อง การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรวดเร็ว และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีขั้นตอนในการเข้ารับบริการน้อย

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงสุดคือ เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความทันสมัย (ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.45)

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสวยงาม เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีครบครันในการให้บริการรักษา เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความทันสมัย ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความชัดเจน

#### ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ร้อยละ 71.11 และมีปัญหาในการใช้บริการ ร้อยละ 28.89

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดที่พบปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ ร้อยละ 76.92 รองลงมาคือที่จอดรถของศูนย์โรคหัวใจไม่เพียงพอ ร้อยละ 66.67 และกระบวนการในการให้บริการช้า ร้อยละ 42.31

#### ส่วนที่ 6 การประเมินความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

##### 6.1 การประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ที่เบิกคินได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านราคา ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ที่เบิกคินได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านราคา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เบิกคืนได้มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเอง

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ que เบิกคืนได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ que เบิกคืนได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ que เบิกคืนได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เบิกคืนได้มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเอง

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ que เบิกคืนได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านปัจจัยย่อยกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ que เบิกคืนได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 6.2 การประเมินระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ที่เป็นเบิกคินได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านราคา** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ที่เป็นเบิกคินได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านราคามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเองมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเบิกคินได้

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ที่เป็นเบิกคินได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ที่เป็นเบิกคินได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ / รักษาพยาบาลพิเศษให้แก่สมาชิก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเองมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเบิกคินได้

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ที่เป็นเบิกคินได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ที่เป็นเบิกคินได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ของผู้ที่จ่ายเงินเองและผู้ที่เป็นเบิกคืนได้โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### **6.3 การประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี เมื่อได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในเรื่อง โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท

**ปัจจัยด้านราคา** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก เมื่อได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในเรื่อง ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านบุคลากร** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่าคู่ที่มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง และในเรื่อง พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวัง มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวังมากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษาพยาบาลกับแพทย์คนเดิมเสมอ เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคาดหวัง มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 6.4 การประเมินการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาล เชียงใหม่ รม จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านราคา** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าคู่ที่มีระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้มากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท และมากกว่ากลุ่มรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านบุคลากร** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ

จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ พบว่าปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำนวน 41 ข้อ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญถึง 37 ข้อ โดยระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ อันแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ส่วนเรื่องที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และมีระดับการรับรู้สูงกว่าระดับความคาดหวัง ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจ ได้แก่ โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card) ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ

เมื่อพิจารณาถึงผลต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่อง พบว่าผลต่างของค่าเฉลี่ยไม่เท่ากันคือ จากผลต่างน้อยที่สุดเท่ากับ 0.15 ในเรื่อง ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสวยงาม จนถึงผลต่างมากที่สุดเท่ากับ 1.34 ในเรื่องค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงน่าที่จะพิจารณาในเรื่องที่มีผลต่างมากเป็นลำดับต้นๆ

เมื่อนำค่าผลต่างเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้จากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันมากที่สุด 15 อันดับแรก มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม และผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 71

ตารางที่ 71 แสดงค่าผลต่างเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ จากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันมากที่สุด 15 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ผลต่างค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจของผู้ป่วย (สมโภช แซ่ลี่, 2551)*	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2542)*
1	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	ราคา	-1.34	(3.49) ปานกลาง	(3.50) มาก
2	ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	ราคา	-1.25	(3.41) ปานกลาง	(3.75) มาก
3	ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก	ราคา	-1.20	(3.41) ปานกลาง	(3.63) มาก
4	ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	ราคา	-1.13	(3.41) ปานกลาง	(3.75) มาก
5	ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก	ราคา	-1.10	(3.41) ปานกลาง	(3.75) มาก
6	ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ	การส่งเสริมการตลาด	-0.76	(3.11) ปานกลาง	(3.24) ปานกลาง
7	ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	-0.55	(3.37) ปานกลาง	(3.86) มาก
8	ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก	การส่งเสริมการตลาด	-0.49	(3.11) ปานกลาง	(3.17) ปานกลาง
9	แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง	บุคลากร	-0.48	(4.04) มาก	(3.97) มาก

ตารางที่ 71 (ต่อ) แสดงค่าผลต่างเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ จากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันมากที่สุด 15 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ผลต่างค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจของผู้ป่วย (สมโภช แซ่ลี่, 2551)*	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2542)*
10	เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความทันสมัย	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	-0.45	(4.04) มาก	(4.21) มาก
11	พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	บุคลากร	-0.44	(3.71) มาก	(4.26) มาก
12	แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถสูง	บุคลากร	-0.41	(4.21) มาก	(4.33) มาก
12	ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา	ผลิตภัณฑ์	-0.41	(4.11) มาก	(3.94) มาก
14	เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีครบครัน	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	-0.40	(3.93) มาก	(4.21) มาก
15	ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)	ผลิตภัณฑ์	-0.36	(3.73) มาก	(4.06) มาก

\*ใช้มาตรวัดเป็นสากล 5 ระดับ จากพอใจมากที่สุดไปน้อยที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงสุด 5 อันดับแรกเป็นปัจจัยด้านราคาทั้งสิ้น แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาต่ำกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี่ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยย่อยต่างๆ ของปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง และนอกจากนี้ผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด

บริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่าปัจจัยย่อยด้านราคา เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ดังนั้น ปัจจัยด้านราคาจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่ควรแก้ไข ในลำดับต่อมา ได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมโภช แซ่ลี (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยย่อยข้างต้นในระดับปานกลาง และนอกจากนี้ผล การศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) พบว่าปัจจัยย่อยข้างต้น เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาแก้ไขและให้ ความสำคัญเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่ควรแก้ไข ในลำดับต่อมา ได้แก่ แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและ ได้รับความยอมรับในระดับสูง พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการ รักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ และแพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดม คติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของสมโภช แซ่ลี (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยย่อย ข้างต้นในระดับมาก แต่เมื่อนำไปเทียบกับปัจจัยย่อยอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ปัจจัยย่อยข้างต้นอยู่ในระดับต่ำๆ และนอกจากนี้ผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) พบว่าปัจจัยย่อยข้างต้น เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น ปัจจัยด้าน บุคลากรจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่ควรแก้ไข ในลำดับต่อมา ได้แก่ เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์ คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความทันสมัย เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ใน การรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีครบครันในการให้บริการรักษา ซึ่งเป็นปัจจัยด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมโภช แซ่ลี (2551) ที่พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยย่อยข้างต้นในระดับมาก แต่เมื่อนำไปเทียบกับปัจจัย ย่อยอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยข้างต้นอยู่ในระดับต่ำๆ และนอกจากนี้ ผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) พบว่าปัจจัยย่อยข้างต้น เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้

ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาแก้ไข และให้ความสำคัญเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่ควรแก้ไข ในลำดับต่อมา ได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีคุณภาพสูง (ยารักษาโรคหัวใจนำเข้าจากต่างประเทศ) ซึ่งเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสม โภช แซ่ลี่ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยย่อยข้างต้นในระดับมาก แต่เมื่อนำไปเทียบกับปัจจัยย่อยอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยข้างต้นอยู่ในระดับต่ำๆ และนอกจากนี้ผลการศึกษานี้ของปิยพรณ กลั่นกลิ่น (2542) พบว่าปัจจัยย่อยข้างต้น เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่ควรแก้ไข ในลำดับต่อมา ได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก ซึ่งเป็นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสม โภช แซ่ลี่ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยย่อยข้างต้นในระดับปานกลาง และนอกจากนี้ผลการศึกษานี้ของปิยพรณ กลั่นกลิ่น (2542) พบว่าปัจจัยย่อยข้างต้น เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ดังนั้น ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจึงเป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขปรับปรุง

### ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม ในครั้งนี้มีข้อค้นที่น่าสนใจดังนี้

1. เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการแยกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา ในทุกปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มผู้เบิกคินได้มีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มผู้จ่ายเงินเอง

สาเหตุที่กลุ่มผู้เบิกคินได้มีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มผู้จ่ายเงินเอง อาจเนื่องมาจากว่าหากกลุ่มผู้เบิกคินได้เข้าใช้บริการที่โรงพยาบาลของรัฐ ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลคินได้ทั้งหมด แต่เมื่อเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจะไม่

สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลคืนได้ทั้งหมด ต้องจ่ายเองบางส่วน จึงอาจทำให้มีความคาดหวังที่สูงกว่ากลุ่มผู้จ่ายเงินเอง

2. เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการแยกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา ในทุกปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มผู้จ่ายเงินเองมีการรับรู้สูงกว่ากลุ่มผู้เบิกคืนได้

3. เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการแยกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ในทุกปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มผู้มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ

4. เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการแยกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ในทุกปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มผู้มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีการรับรู้สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา โดยเรียงลำดับความจำเป็นของปัจจัยที่ควรได้รับการแก้ไขก่อนหลัง ทั้งนี้โดยดูจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (รายละเอียดตามตารางที่ 71) ได้ดังนี้

**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้ในทุกๆ ปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านราคา และเป็นปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยย่อยอื่นๆ อีกทั้งเป็นเรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดด้วย (รายละเอียดตามตารางที่ 35)

ปัจจุบันโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามใช้การตั้งราคาเพื่อกำหนดตำแหน่งทางการตลาดของตนเองว่าเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการด้วยคุณภาพระดับสูง จึงมีราคาในการใช้บริการที่สูงกว่าโรงพยาบาลอื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรหมั่นเพิ่มคุณค่าในการบริการให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีกว่าการใช้บริการที่โรงพยาบาลอื่นๆ โดยอาจเพิ่มความเอาใจใส่ในการให้บริการ เพิ่มการอธิบายรายละเอียดของโรคในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเพื่อรักษาโรกระหว่างการรอรับยา หรือชำระค่าบริการ ควรมีการโทรสอบถามหรือออกเยี่ยมบ้านเพื่อติดตามอาการ ซึ่งการให้บริการเสริมเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาให้สูงขึ้นได้ นอกจากนี้ยัง

ควรมีการสื่อสารการตลาดให้ผู้บริโภคทราบถึงคุณค่าที่ได้รับ เพื่อให้ผู้บริโภคได้ลดความรู้สึกไม่พึงพอใจในด้านราคา

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้ในเรื่องของที่จอดรถของโรงพยาบาลมากที่สุด อีกทั้งเป็นเรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดเป็นอันดับ 2 (รายละเอียดตามตารางที่ 35)

โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมควรเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอต่อปริมาณของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ โดยอาจเพิ่มสถานที่จอดรถจากเดิมที่มีอยู่ให้มากขึ้น เช่น การสร้างอาคารจอดรถเพิ่มเติมจากตึกของโรงพยาบาลในส่วนที่ยังว่างอยู่ หรืออาจเช่าพื้นที่ว่างที่สามารถจอดรถได้ในบริเวณใกล้เคียงกับโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น โดยต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการทราบว่าสามารถจอดรถได้ที่ใด พร้อมทั้งมีป้ายบอกอย่างชัดเจนว่าเป็นสถานที่จอดรถของโรงพยาบาล อีกทั้งมีรถบริการรับส่งจากที่จอดรถไปยังโรงพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้โรงพยาบาลยังสามารถกระจายความหนาแน่นของจำนวนผู้ใช้บริการได้ด้วยการนัดหมายคนไข้ล่วงหน้า ให้มาใช้บริการในวันหรือเวลาที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการน้อย

**ปัจจัยด้านบุคลากร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้มากที่สุดในด้าน ชื่อเสียงของแพทย์เฉพาะทางจะต้องเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ และความรู้ความสามารถของแพทย์เฉพาะทางจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง ตามลำดับ

โรงพยาบาลควรมีแพทย์เฉพาะทางที่เชี่ยวชาญ เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ โดยอาจจะมีแพทย์ที่มีชื่อเสียงจากโรงพยาบาลชั้นนำของประเทศ หรืออาจารย์แพทย์จากคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มาเป็นที่ปรึกษา อีกทั้งต้องจัดให้มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพัฒนาให้พนักงานมีจิตบริการและมีการส่งมอบบริการให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้มากที่สุดในเรื่องเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาจะต้องมีความทันสมัย และเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาจะต้องครบครันในการให้บริการรักษา ตามลำดับ

โรงพยาบาลควรพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และต้องมีเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาโรคหัวใจให้ครบครันและครอบคลุม ซึ่งในปัจจุบันโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมถือว่ามีความทันสมัยและความครบครันของเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ในอันดับต้นๆ ของเชียงใหม่อยู่แล้ว แต่อาจจะยังไม่เท่ากับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งต้องแนะนำและสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบว่าโรงพยาบาลมีเครื่องมือที่ทันสมัยและครบครัน เพื่อให้ผู้ป่วยได้ทราบและเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การมีแพทย์เกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา การแสดงเอกสารการประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน และยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ) ตามลำดับ

เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากขึ้น ดังนั้นโรงพยาบาลเชียงใหม่ รม ควรให้ความสำคัญในการสร้างคุณค่าให้ผู้ให้บริการได้รับรู้ ในเรื่องการมีแพทย์เกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา ต้องมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจนในบริเวณที่ผู้ให้บริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน และเกษตรกรควรแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบทุกครั้งว่ายาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมเป็นยาที่มีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้มากที่สุดในเรื่อง ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ และศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก

โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมควรมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก และควรมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่สมาชิกให้มากขึ้นกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยอาศัยฐานข้อมูลลูกค้าที่มีอยู่ในระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ ว่าลูกค้าแต่ละกลุ่มแต่ละประเภทมีความต้องการเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดในด้านใดบ้าง และมีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบด้วย

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้มากที่สุดในเรื่องการให้บริการจะต้องมีความรวดเร็ว การ

ให้บริการจะต้องมีความถูกต้องและการให้บริการจะต้องมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อยตามลำดับ

โรงพยาบาลควรปรับปรุงระบบกระบวนการให้บริการให้มีความกระชับ รวดเร็วมากขึ้น โดยยังต้องเน้นความถูกต้องด้วย อีกทั้งเพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการใช้บริการ และลดเวลาารอรับการตรวจ โดยโรงพยาบาลสามารถสร้างหน่วยบริการเฉพาะของผู้ป่วยโรคหัวใจแบบ One Stop Service คือ หน่วยบริการเฉพาะผู้ป่วยโรคหัวใจที่ประกอบไปด้วยการตรวจรักษา การจ่ายยา และการชำระเงินในจุดเดียว เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ และเป็นการลดเวลาในการใช้บริการของผู้ป่วยให้น้อยลง โรงพยาบาลควรมีการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงาน และจัดทำตัวชี้วัดเพื่อให้กระบวนการในการบริการมีความถูกต้องและลดความผิดพลาดให้อยู่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ และโรงพยาบาลควรมีการจัดตารางการนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า เพื่อกระจายความหนาแน่นของผู้ป่วยไม่ให้หนาแน่นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งมากเกินไป อีกทั้งมีระบบการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ หรือทางข้อความสั้น (SMS) เมื่อใกล้ถึงวันนัด เพื่อป้องกันผู้ใช้บริการลืม