

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ เป็น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วย ใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้ป่วย ใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในรูปแบบของตารางที่ประกอบการ บรรยายตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ สถานะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพ รายได้ ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิที่ใช้ในการรักษา และพฤติกรรมในการรักษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการ แผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือ บริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และ ด้านการสร้างและ นำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการ แผนกผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วย	268	67.00
ผู้มีอำนาจในการเลือกใช้บริการ (กรณีผู้ป่วยเด็ก/สูงอายุ)	132	33.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานะเป็นผู้ป่วย ร้อยละ 67.00 และเป็นผู้มีอำนาจในการเลือกใช้บริการ (กรณีผู้ป่วยเด็ก/สูงอายุ) ร้อยละ 33.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	134	33.50
หญิง	266	66.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 66.50 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 33.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	36	9.00
20 – 29 ปี	137	34.20
30 – 39 ปี	125	31.30
40 – 49 ปี	62	15.50
50 – 59 ปี	22	5.50
60 ปีขึ้นไป	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.30 และอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	167	41.70
สมรส	208	52.00
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	18	4.50
หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)	7	1.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 41.70 และหย่าร้าง / แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	29	7.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	75	18.70
ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	49	12.30
ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี	201	50.30
สูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี	43	10.70
อื่นๆ	3	0.70
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์การศึกษาผู้ใหญ่ 2 ราย ไม่ได้เรียนหนังสือ 1 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมาคือ ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.70 และระดับ ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	68	17.00
ข้าราชการ	37	9.20
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	4.30
พนักงานบริษัทเอกชน	90	22.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	150	37.50
เกษียณอายุการทำงาน	9	2.30
อื่นๆ	29	7.20
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน 16 ราย เกษตรกร 4 ราย พระภิกษุ 3 ราย วิศวกร 2 ราย ทนายความ 1 ราย
นักการเมืองท้องถิ่น 1 ราย ไม่ได้ทำงาน 2 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	106	26.50
10,001-20,000 บาท	108	27.00
20,001-30,000 บาท	90	22.50
30,001-40,000 บาท	24	6.00
40,001-50,000 บาท	28	7.00
มากกว่า 50,000 บาท	44	11.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคือ มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 และมีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา

สิทธิการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเงินเอง	141	35.20
เบิกจากบริษัทประกัน	183	45.70
สวัสดิการบริษัท	61	15.30
สวัสดิการข้าราชการ	13	3.30
สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ	2	0.50
อื่นๆ	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้สิทธิเบิกจากบริษัทประกันในการรักษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ จ่ายเงินเอง คิดเป็นร้อยละ 33.20 และสวัสดิการบริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ความถี่ในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	317	79.30
เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	76	19.00
เดือนละ 3 – 4 ครั้ง	3	0.70
มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการมาใช้บริการ น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 79.30 รองลงมาคือ เดือนละ 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล	197	49.30
มีแพทย์เฉพาะทาง	284	71.00
คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์	209	52.30
เครื่องมือในการรักษาที่ทันสมัย	250	62.50
ราคาเหมาะสมกับการรักษา	41	10.30
เดินทางมาใช้บริการสะดวก	161	40.30
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	22	5.50
มีส่วนลดค่ารักษาพยาบาล	54	13.50
บริการดี รวดเร็ว	208	52.00
ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	224	56.00
ได้รับการบอกต่อจากคนรู้จัก	50	12.50
ความพร้อมด้านสถานที่ในการให้บริการ	206	51.50
อื่นๆ	6	1.25

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวนร้อยละของขนาดตัวอย่าง 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เป็นลูกค้าโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม มานาน 3 ราย สวัสดิการพนักงาน 2 ราย มั่นใจในโรงพยาบาล 1 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี สาเหตุที่เลือกใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม เนื่องจาก มีแพทย์เฉพาะทางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ เครื่องมือในการรักษาที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 62.50 และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 56.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลอื่น ก่อนมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม

การเคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลอื่น ก่อนมา ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	114	28.50
เคย	286	71.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลอื่น ก่อนมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ร้อยละ 71.50 และไม่เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลอื่น ก่อนมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ร้อยละ 28.50

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงพยาบาลที่เคยใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยในก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

โรงพยาบาลที่เคยใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยในก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	จำนวน	ร้อยละ
เกษมราษฎร์	17	4.30
เชียงใหม่ใกล้หมอ	40	10.00
ช่างเผือก	22	5.50
เซ็นทรัล เมม โมเรียล	17	4.30
เทพปัญญา	45	11.30
นครพิงค์	33	8.30
มหาราชนครเชียงใหม่	84	21.00
แมคคอร์มิค	81	20.30
ราชเวช	53	13.30
ลานนา	82	20.50
สถานบริการสุขภาพพิเศษศรีพัฒน์	71	17.80
อื่นๆ	32	8.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ คำนวณจากขนาดตัวอย่าง 286 ราย ที่เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลอื่นก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม
 อื่นๆ ได้แก่ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ 4 ราย โรงพยาบาลหริภุญชัย เมมโมเรียล 4 ราย โรงพยาบาลสมิติเวช 3 ราย โรงพยาบาลสันป่าตอง 3 ราย โรงพยาบาลพญาไท 3 ราย โรงพยาบาลกรุงเทพ 2 ราย โรงพยาบาลวิภาวดี 2 ราย โรงพยาบาลลำพูน 2 ราย โรงพยาบาลสันทราย 2 ราย โรงพยาบาลรามคำแหง 2 ราย โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ 2 ราย โรงพยาบาลสันกำแพง 1 ราย โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ 1 ราย โรงพยาบาลจอมทอง 1 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลอื่นก่อนมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม คือ เคยใช้บริการที่มหาราชนครเชียงใหม่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมาคือ ลานนา คิดเป็นร้อยละ 20.50 และแมคคอร์มิค คิดเป็นร้อยละ 20.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้ บริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล	134	33.50
มีแพทย์เฉพาะทาง	192	48.00
คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์	137	34.30
เครื่องมือในการรักษาที่ทันสมัย	169	42.30
ราคาเหมาะสมกับการรักษา	27	6.80
เดินทางมาใช้บริการสะดวก	132	33.00
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	18	4.50
มีส่วนลดค่ารักษาพยาบาล	35	8.80
บริการดี รวดเร็ว	156	39.00
ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	154	38.50
ได้รับการบอกต่อจากคนรู้จัก	43	10.80
ความพร้อมด้านสถานที่ในการให้บริการ	147	36.80
อื่นๆ	21	5.25

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวนจากขนาดตัวอย่าง 286 ราย ที่เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยในที่ โรงพยาบาลอื่นก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม
 อื่นๆ ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียง 4 ราย โรงพยาบาลที่ต้องการไปรักษาไม่มีห้อง 4 ราย ย้ายมาอยู่ เชียงใหม่ 3 ราย เชื้อมันในโรงพยาบาล 3 ราย พนักงานมีอัตราค่าจ้างดี 3 ราย ย้ายมาทำงานที่เชียงใหม่ 2 ราย ย้ายตามแพทย์ที่เคยรักษา 1 ราย มีญาติทำงานในโรงพยาบาล 1 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ที่เปลี่ยนมาเลือกใช้บริการที่ แผนกผู้ป่วยใน เนื่องจาก มีแพทย์เฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ เครื่องมือในการ รักษาที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 42.30 และบริการดี รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 39.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาล	124 (31.00)	246 (61.50)	28 (7.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.23 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	123 (30.70)	255 (63.80)	18 (4.50)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)
3. ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค	123 (30.70)	239 (59.80)	37 (9.20)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.21 (มาก)
4. มีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษา ตลอดเวลา	148 (37.00)	211 (52.70)	40 (10.00)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.24 (มาก)
5. คุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา	133 (33.20)	238 (59.50)	28 (7.00)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.26 (มาก)
6. ความทันสมัยของเครื่องมือหรือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา	151 (37.70)	217 (54.30)	31 (7.70)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.30 (มาก)
7. ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	161 (40.30)	186 (46.50)	48 (12.00)	5 (1.20)	0 (0.00)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา ด้าน ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.26) และด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.24) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.21)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a sunburst or flame-like symbol. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาด บริการด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และ บริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ที่ได้รับ	60 (15.00)	179 (44.70)	145 (36.30)	12 (3.00)	4 (1.00)	3.70 (มาก)
2. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและ บริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น	70 (17.50)	165 (41.30)	143 (35.80)	19 (4.70)	3 (0.70)	3.70 (มาก)
3. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือ สวัสดิการของหน่วยงานได้	118 (29.50)	193 (48.30)	77 (19.20)	12 (3.00)	0 (0.00)	4.04 (มาก)
4. มีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการ ให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า	104 (26.00)	148 (37.00)	122 (30.50)	23 (5.80)	3 (0.70)	3.82 (มาก)
5. มีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card)	90 (22.50)	186 (46.50)	98 (24.50)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัย ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้าน มีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการ เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	146 (36.50)	199 (49.8)	49 (12.20)	6 (1.50)	0 (0.00)	4.21 (มาก)
2. การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาล ได้สะดวก	143 (35.70)	194 (48.50)	53 (13.30)	7 (1.80)	3 (0.70)	4.17 (มาก)
3. มีรถโดยสารประจำทางหรือรถรับจ้าง ผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล	146 (36.50)	180 (45.00)	68 (17.00)	6 (1.50)	0 (0.00)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก และด้าน มีรถโดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ	58 (14.50)	220 (55.00)	106 (26.50)	15 (3.70)	1 (0.30)	3.80 (มาก)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ	36 (9.00)	173 (43.20)	158 (39.50)	28 (7.00)	5 (1.30)	3.52 (มาก)
3. การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษา ใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ	61 (15.20)	205 (51.30)	121 (30.20)	12 (3.00)	1 (0.30)	3.78 (มาก)
4. การเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคา พิเศษให้แก่ผู้รับบริการ	61 (15.30)	154 (38.50)	157 (39.20)	24 (6.00)	4 (1.00)	3.61 (มาก)
5. การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล แก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ	48 (12.00)	141 (35.20)	174 (43.50)	34 (8.50)	3 (0.80)	3.49 (ปานกลาง)
6. มีการแนะนำ และให้ข้อมูลจาก พนักงานของโรงพยาบาล	65 (16.30)	186 (46.50)	138 (34.50)	7 (1.70)	4 (1.00)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.75) ส่วนปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์	136 (34.00)	220 (55.00)	39 (9.70)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
2. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์	151 (37.80)	210 (52.50)	34 (8.50)	5 (1.20)	0 (0.00)	4.27 (มาก)
3. ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของ พยาบาล	114 (28.50)	253 (63.30)	31 (7.70)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.20 (มาก)
4. อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล	118 (29.50)	231 (57.70)	50 (12.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.17 (มาก)
5. ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของ เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น	90 (22.50)	235 (58.80)	64 (16.00)	3 (0.70)	8 (2.00)	3.99 (มาก)
6. อธิยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	102 (25.50)	228 (57.00)	63 (15.70)	4 (1.00)	3 (0.80)	4.06 (มาก)
7. ความเพียงพอของพนักงานในการ ให้บริการ	109 (27.20)	207 (51.80)	80 (20.00)	2 (0.50)	2 (0.50)	4.05 (มาก)
8. ความกระตือรือร้นของพนักงานในการ ให้บริการ	110 (27.50)	220 (55.00)	62 (15.50)	6 (1.50)	2 (0.50)	4.08 (มาก)
9. การแต่งกายของพนักงาน	110 (21.50)	224 (56.00)	61 (15.30)	3 (0.70)	2 (0.50)	4.09 (มาก)
10. การให้บริการต่อผู้ป่วยทุกรายอย่าง เท่าเทียม	104 (26.00)	225 (56.30)	58 (14.50)	11 (2.70)	2 (0.50)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร
ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอรรถาสัยไมตรีของ
แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านความรู้
ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้
ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน การรักษา และค่าใช้จ่าย	64 (16.00)	230 (57.50)	92 (23.00)	10 (2.50)	4 (1.00)	3.85 (มาก)
2. ความสม่ำเสมอของกำหนดเวลาในการ ให้บริการ	60 (15.00)	239 (59.70)	94 (23.50)	7 (1.80)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน	56 (14.00)	195 (48.80)	126 (31.50)	23 (5.70)	0 (0.00)	3.71 (มาก)
4. ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิก ประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับ ไม่นาน	55 (13.70)	171 (42.80)	144 (36.00)	23 (5.70)	7 (1.80)	3.61 (มาก)
5. ระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน	51 (12.80)	200 (50.00)	124 (31.00)	23 (5.70)	2 (0.50)	3.69 (มาก)
6. ระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน	47 (11.70)	210 (52.50)	134 (33.50)	9 (2.30)	0 (0.00)	3.74 (มาก)
7. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และ การปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และ พยาบาล	87 (21.70)	220 (55.00)	88 (22.00)	5 (1.30)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
8. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	92 (23.00)	240 (60.00)	66 (16.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.06 (มาก)
9. การออกไปรับรองแพทย์	110 (27.50)	231 (57.70)	57 (14.30)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.12 (มาก)
10. การจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการ เบิกค่ารักษาพยาบาล	85 (21.30)	247 (61.70)	63 (15.70)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.03 (มาก)
11. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้ บริการ	84 (21.00)	232 (58.00)	75 (18.70)	7 (1.80)	2 (0.50)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ
ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกไปรับรอง
แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้าน มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ด้านการ
จัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้
บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสาร
เบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and presentation)
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ตัวอาคารภายนอกมีความสวยงาม	87 (21.70)	213 (53.30)	91 (22.70)	9 (2.30)	0 (0.00)	3.95 (มาก)
2. ภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม	98 (24.50)	233 (58.20)	65 (16.30)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)
3. ภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด	113 (28.20)	227 (56.80)	55 (13.70)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.12 (มาก)
4. มีเอกสารความรู้ต่างๆ สำหรับ ผู้รับบริการ สามารถหาอ่านได้	80 (20.00)	229 (57.20)	86 (21.50)	4 (1.00)	1 (0.30)	3.96 (มาก)
5. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสวยงาม	121 (30.20)	209 (52.30)	70 (17.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)
6. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสะอาด	111 (27.70)	229 (57.30)	58 (14.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.12 (มาก)
7. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความปลอดภัย	98 (24.50)	239 (59.70)	62 (15.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.09 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาด บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and presentation) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
8. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ผู้ป่วยครบถ้วน เช่น โทรทัศน์ เคเบิลทีวี น้ำดื่ม ตู้เย็น หนังสือพิมพ์ ชุดเครื่องงาน แก้วน้ำ เป็นต้น	93 (23.30)	209 (52.20)	73 (18.30)	25 (6.20)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
9. ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความ สวยงาม	62 (15.50)	184 (46.00)	141 (35.20)	13 (3.30)	0 (0.00)	3.74 (มาก)
10. ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความ สะอาด	69 (17.20)	205 (51.30)	113 (28.20)	13 (3.30)	0 (0.00)	3.83 (มาก)
11. ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความ ปลอดภัย เช่น มีราวจับ	79 (19.80)	242 (60.50)	76 (19.00)	3 (0.70)	0 (0.00)	3.99 (มาก)
12. เสื้อผ้าผู้ป่วยมีความสะอาด	116 (29.00)	204 (51.00)	79 (19.70)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.09 (มาก)
13. อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย	121 (30.20)	214 (53.50)	64 (16.00)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.14 (มาก)
14. อุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่	126 (31.50)	203 (50.70)	70 (17.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.14 (มาก)
15. อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด	129 (32.20)	219 (54.80)	51 (12.70)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.19 (มาก)
16. สถานที่จอดรถเพียงพอ	75 (18.80)	165 (41.20)	130 (32.50)	30 (7.50)	0 (0.00)	3.71 (มาก)
17. การรักษาความปลอดภัยของสถานที่ จอดรถ	82 (20.50)	190 (47.50)	128 (32.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
18. มีการแสดงเอกสารรับประกันคุณภาพ การบริการ	84 (21.00)	207 (51.80)	104 (26.00)	3 (0.70)	2 (0.50)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับ มาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้าน ห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.13) ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อส่วน ประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาล	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)	4.39 (มาก)	4.23 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของ โรงพยาบาล	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.37 (มาก)	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)
3. ให้บริการรักษาได้ครอบคลุม ทุกโรค	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.34 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)
4. มีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการ รักษาตลอดเวลา	4.31 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.39 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)
5. คุณภาพของยาที่ใช้ในการ รักษา	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
6. ความทันสมัยของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ ใช้ในการรักษา	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.40 (มาก)	4.18 (มาก)	4.44 (มาก)	4.30 (มาก)
7. ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	4.42 (มาก)	4.14 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	4.37 (มาก)	4.14 (มาก)	4.35 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.26) และด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.40) และด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.39) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา และด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.09) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.56) ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.44) และด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.39) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ รม จำแนกตามอายุ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับ ระดับการให้บริการที่ได้รับ	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)
2. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลอื่น	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)
3. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของ หน่วยงานได้	3.81 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)
4. มีการประกาศ และแจ้งอัตรา ค่าบริการให้ทราบอย่าง ชัดเจนล่วงหน้า	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)
5. มีการให้ส่วนลดผ่านบัตร สมาชิก (VIP Card)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.59 (มาก)	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้าน สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือ สวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบ อย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และด้าน ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาลและบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่ง ชุมชน	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	3.91 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)
2.การเดินทางเข้าถึง โรงพยาบาลได้สะดวก	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	3.95 (มาก)	4.44 (มาก)	4.17 (มาก)
3.มีรถประจำทาง หรือรถ รับจ้างผ่านเส้นทางของ โรงพยาบาล	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	3.95 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	3.93 (มาก)	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก และด้าน มีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.95) และด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้าน มีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.33) และด้าน โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.59 (มาก)	3.94 (มาก)	3.80 (มาก)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทาง รายการวิทยุ	3.36 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.52 (มาก)
3. การจัดทำวารสารเกี่ยวกับ การรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษา ใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.55 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)
4. การเสนอแพคเกจการตรวจ/ รักษาราคาพิเศษให้แก่ ผู้รับบริการ	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)
5. การจัดกิจกรรมพิเศษของ โรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และ การให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
6. มีการแนะนำ และให้ข้อมูล จากพนักงานของ โรงพยาบาล	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้าน มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.76) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ด้านมีการแนะนำให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.74) และด้านการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านมีการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล

(ค่าเฉลี่ย 3.82) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ และด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และด้านการเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านการเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.94) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ของแพทย์	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	3.95 (มาก)	4.44 (มาก)	4.22 (มาก)
2. อธิบายชี้แจงไม่ตรีของแพทย์	4.31 (มาก)	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	4.39 (มาก)	4.27 (มาก)
3. ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ของพยาบาล	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)
4. อธิบายชี้แจงไม่ตรีของพยาบาล	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	4.05 (มาก)	4.39 (มาก)	4.17 (มาก)
5. ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น	3.83 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)
6. อธิบายชี้แจงไม่ตรีของเจ้าหน้าที่ อื่นๆ	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
7. ความเพียงพอของพนักงาน ในการให้บริการ	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.18 (มาก)	3.86 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)
8. ความกระตือรือร้นของ พนักงานในการให้บริการ	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.21 (มาก)	3.95 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)
9. การแต่งกายของพนักงาน	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.24 (มาก)	3.95 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)
10. การให้บริการต่อผู้ป่วย ทุกรายอย่างเท่าเทียม	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	3.77 (มาก)	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.25) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ ที่มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของ พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.05) และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ และด้านความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ และการแต่งกาย ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านอخصยาศัยไมตรีของแพทย์ อخصยาศัยไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.39) และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.33) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามา แยกตามอายุ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาและค่าใช้จ่าย	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
2. ความสม่ำเสมอของกำหนดเวลาในการให้บริการ	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน	3.78 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)
4. ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
5. ระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)
6. ระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.74 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามาแนกตามอายุ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
7. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์และพยาบาล	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	4.18 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
8. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.06 (มาก)
9. การออกไปรับรองแพทย์	4.31 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)
10. การจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล	4.28 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)
11. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ	4.19 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	4.15 (มาก)	3.91 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ย	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.28) และด้าน มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.22) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการ

ออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.95) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านการออกใบรับรองแพทย์ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.13) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.05) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและด้านการออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านการรับฟังความคิดเห็น จากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล
เชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39 ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ตัวอาคารภายนอกมีความ สวยงาม	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)
2. ภายในโรงพยาบาลมีความ สวยงาม	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
3. ภายในโรงพยาบาลมีความ สะอาด	4.42 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)
4. มีเอกสารความรู้ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการ สามารถ หาอ่านได้	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
5. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความ สวยงาม	4.31 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)
6. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความ สะอาด	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)
7. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความ ปลอดภัย	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)
8. สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักรักษาผู้ป่วยครบถ้วน เช่น โทรทัศน์ เคเบิลทีวี น้ำดื่ม ตู้เย็น หนังสือพิมพ์ ชุดเครื่องจาน แก้วน้ำ เป็นต้น	4.08 (มาก)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
9. ห้องน้ำภายในห้องพักรักษา ผู้ป่วยมีความสวยงาม	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ รม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=36)	20-29 ปี (n=137)	30-39ปี (n=125)	40-49 ปี (n=62)	50-59 ปี (n=22)	60 ปี ขึ้นไป (n=18)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
10. ห้องน้ำภายในห้องพัก ผู้ป่วยมีความสะอาด	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
11. ห้องน้ำภายในห้องพัก ผู้ป่วยมีความปลอดภัย เช่น มีราวจับ	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	4.11 (มาก)	3.99 (มาก)
12. เสื้อผ้าผู้ป่วยมีความสะอาด	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
13. อุปกรณ์ทางการแพทย์มี ความทันสมัย	4.31 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
14. อุปกรณ์ทางการแพทย์ ดูใหม่	4.44 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.23 (มาก)	3.82 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)
15. อุปกรณ์ทางการแพทย์มี ความสะอาด	4.47 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	3.95 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)
16. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.90 (มาก)	3.41 (มาก)	4.11 (มาก)	3.71 (มาก)
17. การรักษาความปลอดภัย ของสถานที่จอดรถ	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.22 (มาก)	3.89 (มาก)
18. มีการแสดงเอกสาร รับประกันคุณภาพการ บริการ	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านเสื้อผ้าผู้ป่วยมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.13) และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ห้างน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วยครบถ้วน เช่น โทรทัศน์ เเคเบิ้ลทีวี น้ำดื่ม ตู้เย็น หนังสือพิมพ์ ชุดเครื่องจาน แก้วน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้าน ตัวอาคารภายนอกมีความสวยงาม ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการแสดงเอกสารรับประกันคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย ด้านการรักษาความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์คู่มือ ด้านมีการแสดงเอกสารรับประกันคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.78)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ใน ระดับ ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ ในระดับ สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่นๆ	
	(n=29)	(n=75)	(n=49)	(n=201)	(n=43)	(n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ ของโรงพยาบาล	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.23 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของ โรงพยาบาล	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	3.67 (มาก)	4.24 (มาก)
3. ให้บริการรักษาได้ ครอบคลุมทุกโรค	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	4.21 (มาก)
4. มีแพทย์เฉพาะทางที่ ให้บริการรักษาตลอดเวลา	4.24 (มาก)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	3.67 (มาก)	4.24 (มาก)
5. คุณภาพของยาที่ใช้ในการ รักษา	4.09 (มาก)	4.37 (มาก)	4.31 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	3.67 (มาก)	4.26 (มาก)
6. ความทันสมัยของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ใช้ในการรักษา	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)
7. ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	3.67 (มาก)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	3.66 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลិតภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.34) และด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.31) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.37) และด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.37) และด้าน มีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.33) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.22) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้าน ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น

(ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา และด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=29)	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ ปวช.หรือ เทียบเท่า (n=75)	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า (n=49)	ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษา อยู่ในระดับ ปริญญาตรี (n=201)	สูงกว่า ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ใน ระดับ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=43)	อื่นๆ (n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าใช้จ่ายในการรักษา พยาบาลและบริการ เหมาะสมกับระดับ การให้บริการที่ได้รับ	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
2. ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาลและ บริการเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลอื่น	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
3. สามารถใช้สิทธิ ประกันชีวิต หรือ สวัสดิการของ หน่วยงานได้	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.67 (มาก)	4.04 (มาก)
4. มีการประกาศ และ แจ้งอัตราค่าบริการให้ ทราบอย่างชัดเจน ล่วงหน้า	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)
5. มีการให้ส่วนลดผ่าน บัตรสมาชิก (VIP Card)	3.83 (มาก)	4.01 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.86) และด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) และด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 4.01) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.69) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิตหรือสวัสดิการของหน่วยงานได้

(ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงาน ได้มีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=29)	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ ปวช. หรือ เทียบเท่า (n=75)	ปวส. / อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า (n=49)	ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ใน ระดับ ปริญญาตรี (n=201)	สูงกว่า ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ ในระดับ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=43)	อื่นๆ (n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่ง ชุมชน	4.21 (มาก)	4.31 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
2. การเดินทางเข้าถึง โรงพยาบาลได้สะดวก	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)	4.17 (มาก)
3. มีรถประจำทาง หรือรถ รับจ้างผ่านเส้นทางของ โรงพยาบาล	4.17 (มาก)	4.31 (มาก)	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	3.67 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	3.77 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนด้านมีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.31) และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.12) และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี	อื่นๆ	
	(n=29)	(n=75)	(n=49)	(n=201)	(n=43)	(n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
3. การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
4. การเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
5. การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.49 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี	อื่นๆ	
	(n=29)	(n=75)	(n=49)	(n=201)	(n=43)	(n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
6. มีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยในเรื่องการเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ และด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.76) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน การเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ และด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้าน การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และด้านการเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีด้านการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.72) และด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ

โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.65) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล ที่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ ด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษ ให้แก่ผู้รับบริการ และด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	ปวศ. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี	อื่นๆ	
	(n=29)	(n=75)	(n=49)	(n=201)	(n=43)	(n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์	4.17 (มาก)	4.31 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)
2. อธิบายไม่ตรีของแพทย์	4.17 (มาก)	4.39 (มาก)	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)
3. ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล	4.03 (มาก)	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)
4. อธิบายไม่ตรีของพยาบาล	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
5. ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น	3.69 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.99 (มาก)
6. อธิบายไม่ตรีของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	4.06 (มาก)
7. ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี	อื่นๆ	
	(n=29)	(n=75)	(n=49)	(n=201)	(n=43)	(n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8. ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)	4.08 (มาก)
9. การแต่งกายของพนักงาน	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)	4.09 (มาก)
10. การให้บริการต่อผู้ป่วยทุกรายอย่างเท่าเทียม	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ และด้านอخصยไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านอخصยไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.10) และด้านความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.32) และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน อรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน อรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ ด้านการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน อรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล ด้านความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ และด้านการให้บริการต่อผู้ป่วยทุกรายอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน

ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น
ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น ด้านความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ และด้านการ
แต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน
กระบวนการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับ
การศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ ปวช.หรือ เทียบเท่า	ปวส. / อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ใน ระดับ ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ใน ระดับ สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่นๆ	
	(n=29)	(n=75)	(n=49)	(n=201)	(n=43)	(n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับขั้นตอนการ รักษา และค่าใช้จ่าย	3.69 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
2. ความสม่ำเสมอของ กำหนดเวลาในการ ให้บริการ	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอรับ บริการไม่นาน	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
4. ระยะเวลาในการจัดส่ง เอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกัน ตอบกลับไม่นาน	3.21 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
5. ระยะเวลาในการรอ ชำระเงินไม่นาน	3.52 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=29)	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ ปวช.หรือ เทียบเท่า (n=75)	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า (n=49)	ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ใน ระดับ ปริญญาตรี (n=201)	สูงกว่า ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ใน ระดับ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=43)	อื่นๆ (n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
6. ระยะเวลาในการรอ รับยาไม่นาน	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
7. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ โรคที่เป็น และการ ปฏิบัติตัวที่เหมาะสม จากแพทย์ และพยาบาล	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)	3.84 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)
8. มีการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยา	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)	3.67 (มาก)	4.06 (มาก)
9. การออกไปรับรอง แพทย์	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)	3.67 (มาก)	4.12 (มาก)
10. การจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิก ค่ารักษาพยาบาล	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.67 (มาก)	4.03 (มาก)
11. การรับฟังความ คิดเห็นจากผู้มาใช้ บริการ	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านการออกใบรับรองแพทย์ และด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และ ด้านการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน การออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และ ด้านการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านมีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษา และค่าใช้จ่าย ด้านความสม่ำเสมอของกำหนดเวลาในการให้บริการ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ด้านการออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.02) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.07) และด้านการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์ และด้านการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.02) และด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การออกไปรับรองแพทย์ การจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ด้านการออกไปรับรองแพทย์ ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านมีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษา และค่าใช้จ่าย ด้านความสม่ำเสมอของกำหนดเวลาในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน ด้านระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน ด้านระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น (ค่าเฉลี่ย 3.33) และด้านการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล และด้านระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.30) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ รามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=29)	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช. หรือ เทียบเท่า (n=75)	ปวส. / อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า (n=49)	ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ ในระดับ ปริญญาตรี (n=201)	สูงกว่า ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ ในระดับ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=43)	อื่นๆ (n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ตัวอาคารภายนอกมี ความสวยงาม	3.90 (มาก)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
2. ภายในโรงพยาบาลมี ความสวยงาม	4.07 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)
3. ภายในโรงพยาบาลมี ความสะอาด	3.93 (มาก)	4.32 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)
4. มีเอกสารความรู้ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการ สามารถหาอ่านได้	3.86 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
5. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความ สวยงาม	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)
6. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความ สะอาด	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)
7. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความ ปลอดภัย	3.90 (มาก)	4.23 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ รามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่กิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=29)	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช. หรือ เทียบเท่า (n=75)	ปวส. / อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า (n=49)	ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ ในระดับ ปริญญาตรี (n=201)	สูงกว่า ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ ในระดับ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=43)	อื่นๆ (n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8. สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักผู้ป่วย ครบถ้วน เช่น โทรทัศน์ เคเบิลทีวี น้ำดื่ม ตู้เย็น หนังสือพิมพ์ ชุดเครื่อง งาน แก้วน้ำ เป็นต้น	3.79 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)
9. ห้องน้ำภายในห้องพัก ผู้ป่วยมีความสวยงาม	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
10. ห้องน้ำภายในห้องพัก ผู้ป่วยมีความสะอาด	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)
11. ห้องน้ำภายในห้องพัก ผู้ป่วยมีความปลอดภัย เช่น มีราวจับ	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.99 (มาก)
12. เสื้อผ้าผู้ป่วยมีความ สะอาด	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)
13. อุปกรณ์ทางการแพทย์ มีความทันสมัย	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ รามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส. / อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ ในระดับ ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี หรือกำลัง ศึกษาอยู่ ในระดับ สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่นๆ	
	(n=29)	(n=75)	(n=49)	(n=201)	(n=43)	(n=3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
14. อุปกรณ์ทางการแพทย์ ดูใหม่	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)	4.14 (มาก)
15. อุปกรณ์ทางการแพทย์ มีความสะอาด	4.17 (มาก)	4.32 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	3.67 (มาก)	4.19 (มาก)
16. สถานที่จอดรถ เพียงพอ	3.97 (มาก)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
17. การรักษาความ ปลอดภัยของสถานที่ จอดรถ	4.17 (มาก)	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
18. มีการแสดงเอกสาร รับประกันคุณภาพการ บริการ	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านมีการแสดงเอกสารรับประกันคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด ด้านการรักษาความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย และด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.23) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.10) และด้านภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม ห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย ด้านเสื้อผ้าผู้ป่วยมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.06) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม และด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านอุปกรณ์ทาง

การแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.05) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับ ปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่และอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาดที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านมีเอกสารความรู้ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการสามารถหาอ่านได้ ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วยครบถ้วน ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย เช่น มีราวจับ ด้าน เสื้อผ้าผู้ป่วยมีความสะอาด และด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.33) และด้านตัวอาคารภายนอกมีความสวยงาม ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด ด้านการรักษาความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ด้านมีการแสดงเอกสารรับประกันคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=90)	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว (n=150)	เกษียณ อายุการ ทำงาน (n=9)	อื่น ๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาล	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)	4.44 (มาก)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของ โรงพยาบาล	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)	4.37 (มาก)	4.15 (มาก)	4.56 (มาก)	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)
3. ให้บริการรักษาได้ ครอบคลุมทุกโรค	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)	4.21 (มาก)
4. มีแพทย์เฉพาะทาง ที่ให้บริการรักษา ตลอดเวลา	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.39 (มาก)	4.17 (มาก)	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)	4.24 (มาก)
5. คุณภาพของยาที่ใช้ ในการรักษา	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)	4.44 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)
6. ความทันสมัยของ เครื่องมือหรือ อุปกรณ์ทางการ แพทย์ที่ใช้ในการ รักษา	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.12 (มาก)	4.39 (มาก)	4.25 (มาก)	4.67 (มาก)	4.45 (มาก)	4.30 (มาก)
7. ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.15 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)	4.40 (มาก)	4.17 (มาก)	4.67 (มาก)	4.41 (มาก)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	4.35 (มาก)	4.94 (มาก)	4.52 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านความทันสมัยของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.21) และด้าน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.16) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา ด้านความทันสมัยของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้าน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ด้าน ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้าน มีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา(ค่าเฉลี่ย4.22) และด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค(ค่าเฉลี่ย 4.14) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา และด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ด้านความทันสมัยของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.12) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.40) ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา และด้าน ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.39) และด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้าน

คุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.21) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ เกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา และด้าน ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.56) และด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.45) ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) และด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโร ค ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านราคา	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=90)	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว (n=150)	เกษียณ อายุการ ทำงาน (n=9)	อื่น ๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล และ บริการเหมาะสม กับระดับการ ให้บริการที่ได้รับ	3.54 (มาก)	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)
2. ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาลและ บริการเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลอื่น	3.50 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)
3. สามารถใช้สิทธิ ประกันชีวิต หรือ สวัสดิการของ หน่วยงานได้	3.91 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.33 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)
4. มีการประกาศ และ แจ้งอัตราค่าบริการ ให้ทราบอย่าง ชัดเจนล่วงหน้า	3.76 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)
5. มีการให้ส่วนลด ผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card)	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	4.02 (มาก)	3.75 (มาก)	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.82) และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.82) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 4.02) และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.01) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.75) และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับ

การให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น และด้าน มีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้าน มีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า และมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงานบริษัทเอกชน (n=90)	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (n=150)	เกษียณอายุการทำงาน (n=9)	อื่น ๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)
2.การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.26 (มาก)	4.12 (มาก)	4.44 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)
3.มีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	4.44 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.32 (มาก)	4.13 (มาก)	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีรถ

ประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และด้าน โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.33) และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ เกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.44) และด้าน โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงานบริษัทเอกชน (n=90)	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (n=150)	เกษียณอายุการทำงาน (n=9)	อื่น ๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)
3. การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)
4. การเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.78 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงานบริษัทเอกชน (n=90)	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (n=150)	เกษียณอายุการทำงาน (n=9)	อื่น ๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
5. การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ	3.54 (มาก)	3.49 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
6. มีการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านการเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษา ราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.81) และด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ และด้านการเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ และด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.80) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.66) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน การจัด

กิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้าน มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ และด้าน การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ การเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านบุคลากร	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=90)	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว (n=150)	เกษียณ อายุการ ทำงาน (n=9)	อื่น ๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ความรู้ ทักษะ ความ ชำนาญของแพทย์	4.35 (มาก)	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.33 (มาก)	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)
2.อัตรายศัลยกรรมของ แพทย์	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)
3.ความรู้ ทักษะ ความ ชำนาญของพยาบาล	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
4.อัตรายศัลยกรรมของ พยาบาล	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)
5.ความรู้ ทักษะ ความ ชำนาญของ เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)
6.อัตรายศัลยกรรมของ เจ้าหน้าที่อื่นๆ	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)
7. ความเพียงพอของ พนักงานในการ ให้บริการ	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)
8. ความกระตือรือร้น ของพนักงานใน การให้บริการ	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	3.76 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)
9. การแต่งกายของ พนักงาน	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านบุคลากร	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=90)	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว (n=150)	เกษียณ อายุการ ทำงาน (n=9)	อื่น ๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
10. การให้บริการต่อ ผู้ป่วยทุกรายอย่าง เท่าเทียม	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.26) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านการให้บริการต่อผู้ป่วยทุกรายอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน บุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ ด้าน อธิยาศัยไมตรีของ แพทย์ และ ด้าน อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ ด้าน ความ กระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการต่อผู้ป่วยทุกรายอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน บุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน อธิยาศัย ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้าน อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.18) ส่วน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุก ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความ ชำนาญของแพทย์ และด้าน อธิยาศัยไมตรีของ แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านความรู้ ทักษะ ความ ชำนาญของพยาบาล ด้าน อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล ด้านความกระตือรือร้นของพนักงานในการ ให้บริการ และด้านการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านความเพียงพอของพนักงานใน การให้บริการ ด้านการให้บริการต่อผู้ป่วยทุกรายอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.11) ส่วนปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น และด้าน อธิยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยใน ระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน อธิยาศัยไมตรีของ แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.21) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น และด้านความเพียงพอของ พนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รม จําแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงานบริษัทเอกชน (n=90)	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (n=150)	เกษียณอายุการทำงาน (n=9)	อื่น ๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาและค่าใช้จ่าย	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)
2. ความสม่ำเสมอของกำหนดเวลาในการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)
4. ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.78 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
5. ระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)
6. ระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	3.89 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)
7. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นและการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงานบริษัทเอกชน (n=90)	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (n=150)	เกษียณอายุการทำงาน (n=9)	อื่น ๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)
9. การออกไปรับรองแพทย์	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)
10. การจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	4.22 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)
11. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)	4.44 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.15) และด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ
ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกไปรับรอง
แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านการ
รับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา
(ค่าเฉลี่ย 3.92) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน
(ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน
กระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการ
ออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล
(ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์
และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.12) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่ง
เอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน
กระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการ
ออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)
และด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.02) ส่วนปัจจัยย่อย
ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบ
กลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน
กระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการ
ออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ
ด้าน มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล
(ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิก
ประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ
ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการรับฟังความ
คิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.33)
และด้านการออกไปรับรองแพทย์ และการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล
(ค่าเฉลี่ย 4.22) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิก
ประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่าย และด้าน การออกใบรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.97) และด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (3.45)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการ
สร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล
เชียงใหม่ รม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้าน การสร้าง และ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=90)	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว (n=150)	เกษียณ อายุการ ทำงาน (n=9)	อื่นๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ตัวอาคารภายนอก มีความสวยงาม	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
2. ภายในโรงพยาบาล มีความสวยงาม	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)
3. ภายในโรงพยาบาล มีความสะอาด	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)
4. มีเอกสารความรู้ ต่างๆ สำหรับ ผู้รับบริการ สามารถหาอ่านได้	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
5. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมี ความสวยงาม	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)
6. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมี ความสะอาด	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)
7. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมี ความปลอดภัย	4.10 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้าน การสร้าง และ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=90)	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว (n=150)	เกษียณ อายุการ ทำงาน (n=9)	อื่นๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8. สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ห้องพักผู้ป่วย ครบถ้วน เช่น โทรทัศน์ เคเบิ้ลทีวี น้ำดื่ม ตู้เย็น หนังสือ พิมพ์ ชุดเครื่องจาน แก้วน้ำ เป็นต้น	3.93 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)
9. ห้องน้ำภายใน ห้องพักผู้ป่วยมี ความสวยงาม	3.66 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
10. ห้องน้ำภายใน ห้องพักผู้ป่วยมี ความสะอาด	3.74 (มาก)	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
11. ห้องน้ำภายใน ห้องพักผู้ป่วยมี ความปลอดภัย เช่น มีราวจับ	3.94 (มาก)	3.14 (มาก)	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)
12. เสื้อผ้าผู้ป่วยมี ความสะอาด	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)
13. อุปกรณ์ทาง การแพทย์มีความ ทันสมัย	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.08 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	4.14 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ รม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้าน การสร้าง และ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=68)	ข้าราชการ (n=37)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=90)	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว (n=150)	เกษียณ อายุการ ทำงาน (n=9)	อื่นๆ (n=29)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
14. อุปกรณ์ทาง การแพทย์คู่มือ	4.28 (มาก)	4.30 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)
15. อุปกรณ์ทาง การแพทย์มีความ สะอาด	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)	3.88 (มาก)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)	4.33 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)
16. สถานที่จอดรถ เพียงพอ	3.56 (มาก)	4.03 (มาก)	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	4.11 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)
17. การรักษาความ ปลอดภัยของ สถานที่จอดรถ	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	3.36 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	4.22 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
18. มีการแสดงเอกสาร รับประกันคุณภาพ การบริการ	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)	3.65 (มาก)	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	4.22 (มาก)	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	3.69 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์คู่มือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน ห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้าน ห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้าน ห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย เช่น มีราวจับ (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านตัวอาคารภายนอกมีความสวยงาม ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.06) และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านมีเอกสารความรู้ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการสามารถหาอ่านได้ ด้าน ห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้าน ห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.13) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม และด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความ

สวยงาม ด้านการรักษาความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านตัวอาคารภายนอกมีความสวยงาม ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วยครบถ้วน เช่น โทรทัศน์ เคเบิ้ลทีวี น้ำดื่ม ตู้เย็น หนังสือพิมพ์ ชุดเครื่องงาน แก้วน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.11) ส่วน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน มีเอกสารความรู้ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการสามารถหาอ่านได้ ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม และด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านเสื้อผ้าผู้ป่วยมีความสะอาด ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม และด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=108)	10,001- 20,000 บาท (n=106)	20,001- 30,000 บาท (n=90)	30,001- 40,000 บาท (n=24)	40,001- 50,000 บาท (n=28)	มากกว่า 50,000 บาท (n=44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาล	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)	4.13 (มาก)	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของ โรงพยาบาล	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.46 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)
3. ให้บริการรักษาได้ ครอบคลุมทุกโรค	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)
4. มีแพทย์เฉพาะทางที่ ให้บริการรักษาตลอดเวลา	4.31 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)
5. คุณภาพของยาที่ใช้ในการ รักษา	4.19 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)	4.26 (มาก)
6. ความทันสมัยของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ ใช้ในการรักษา	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)
7. ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	4.46 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.42 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.28) และด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.26) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค และด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.27) และด้านความน่าเชื่อถือของ โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.24) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ด้าน มีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา ด้าน ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.27) และด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.21) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านความน่าเชื่อถือของ โรงพยาบาล ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.21) และด้าน ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค และด้าน มีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และด้าน ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้าน ให้การ

รักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.43) และด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.32) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.39) และด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=108)	10,001- 20,000 บาท (n=106)	20,001- 30,000 บาท (n=90)	30,001- 40,000 บาท (n=24)	40,001- 50,000 บาท (n=28)	มากกว่า 50,000 บาท (n=44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล และบริการ เหมาะสมกับระดับการ ให้บริการที่ได้รับ	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)
2. ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาลและบริการเมื่อ เทียบกับโรงพยาบาลอื่น	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.42 (มาก)	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)
3. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของ หน่วยงานได้	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)
4. มีการประกาศ และแจ้งอัตรา ค่าบริการให้ทราบอย่าง ชัดเจนล่วงหน้า	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)
5. มีการให้ส่วนลดผ่านบัตร สมาชิก (VIP Card)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.89) และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.82) และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) และด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.79) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) และด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.69) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.93) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=108)	10,001- 20,000 บาท (n=106)	20,001- 30,000 บาท (n=90)	30,001- 40,000 บาท (n=24)	40,001- 50,000 บาท (n=28)	มากกว่า 50,000 บาท (n=44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. โรงพยาบาลตั้งอยู่ใน แหล่งชุมชน	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)
2. การเดินทางเข้าถึง โรงพยาบาลได้สะดวก	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)
3. มีรถประจำทาง หรือรถ รับจ้างผ่านเส้นทางของ โรงพยาบาล	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=108)	10,001- 20,000 บาท (n=106)	20,001- 30,000 บาท (n=90)	30,001- 40,000 บาท (n=24)	40,001- 50,000 บาท (n=28)	มากกว่า 50,000 บาท (n=44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ	3.65 (มาก)	3.47 (มาก)	3.51 (มาก)	3.25 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (มาก)	3.52 (มาก)
3. การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)
4. การเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)	3.25 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
5. การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ	3.67 (มาก)	3.45 (มาก)	3.46 (มาก)	3.17 (มาก)	3.43 (มาก)	3.45 (มาก)	3.49 (มาก)
6. มีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.41 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่าง ๆ และ ด้าน การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านการเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.75) และด้าน มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของ

โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.75) และด้าน มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.68) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านบุคลากร	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=108)	10,001- 20,000 บาท (n=106)	20,001- 30,000 บาท (n=90)	30,001- 40,000 บาท (n=24)	40,001- 50,000 บาท (n=28)	มากกว่า 50,000 บาท (n=44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความรู้ ทักษะ ความ ชำนาญของแพทย์	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)
2. อริยาศัยไมตรีของแพทย์	4.31 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)	4.27 (มาก)
3. ความรู้ ทักษะ ความ ชำนาญของพยาบาล	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)
4. อริยาศัยไมตรีของ พยาบาล	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)	4.11 (มาก)	4.34 (มาก)	4.17 (มาก)
5. ความรู้ ทักษะ ความ ชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่นประชาสัมพันธ์การเงิน	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)
6. อริยาศัยไมตรีของ เจ้าหน้าที่อื่นๆ	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.06 (มาก)
7. ความเพียงพอของ พนักงานในการให้บริการ	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)
8. ความกระตือรือร้นของ พนักงานในการให้บริการ	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	3.88 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)
9. การแต่งกายของพนักงาน	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)
10. การให้บริการต่อผู้ป่วย ทุกรายอย่างเท่าเทียม	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.29) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.24) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.13) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.96) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้าน อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ และด้านการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ และด้านความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.18) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.34) และ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.05)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=108)	10,001- 20,000 บาท (n=106)	20,001- 30,000 บาท (n=90)	30,001- 40,000 บาท (n=24)	40,001- 50,000 บาท (n=28)	มากกว่า 50,000 บาท (n=44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาและค่าใช้จ่าย	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	4.04 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)
2. ความสม่ำเสมอของกำหนดเวลาในการให้บริการ	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)
4. ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.72 (มาก)	3.29 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)
5. ระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)
6. ระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)
7. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)
8. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)
9. การออกไปรับรองแพทย์	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามาแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=108)	10,001- 20,000 บาท (n=106)	20,001- 30,000 บาท (n=90)	30,001- 40,000 บาท (n=24)	40,001- 50,000 บาท (n=28)	มากกว่า 50,000 บาท (n=44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
10. การจัดเตรียมเอกสาร เพื่อ ประกอบการเบิกค่า รักษาพยาบาล	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	3.79 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)
11. การรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้มาใช้บริการ	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	3.79 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.02) และด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.95) ส่วนปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล ด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.03) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล ด้านการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้าน ความสม่ำเสมอของกำหนดเวลาในการให้บริการ ด้าน การจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล ด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ด้านการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.96) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.05) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ รามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=108)	10,001- 20,000 บาท (n=106)	20,001- 30,000 บาท (n=90)	30,001- 40,000 บาท (n=24)	40,001- 50,000 บาท (n=28)	มากกว่า 50,000 บาท (n=44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ตัวอาคารภายนอกมีความ สวยงาม	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)
2. ภายในโรงพยาบาลมีความ สวยงาม	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)
3. ภายในโรงพยาบาลมีความ สะอาด	4.29 (มาก)	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)
4. มีเอกสารความรู้ต่างๆ สำหรับ ผู้รับบริการ สามารถหาอ่านได้	4.08 (มาก)	3.85 (มาก)	4.02 (มาก)	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)
5. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสวยงาม	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)
6. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสะอาด	4.19 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)
7. ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความปลอดภัย	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	3.79 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)
8. สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ห้องพักรักษาผู้ป่วยครบถ้วน เช่น โทรทัศน์ เคเบิ้ลทีวี น้ำดื่ม ผู้เขียน หนังสือพิมพ์ ชุดเครื่อง งาน แก้วน้ำ เป็นต้น	3.81 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)	3.63 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)
9. ห้องน้ำภายในห้องพักรักษาผู้ป่วยมี ความสวยงาม	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ รามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=108)	10,001- 20,000 บาท (n=106)	20,001- 30,000 บาท (n=90)	30,001- 40,000 บาท (n=24)	40,001- 50,000 บาท (n=28)	มากกว่า 50,000 บาท (n=44)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
10. ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วย มีความสะอาด	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
11. ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วย มีความปลอดภัย เช่น มีราวจับ	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)	3.58 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	3.99 (มาก)
12. เสื้อผ้าผู้ป่วยมีความสะอาด	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)
13. อุปกรณ์ทางการแพทย์มี ความทันสมัย	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)
14. อุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)
15. อุปกรณ์ทางการแพทย์มี ความสะอาด	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	3.88 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)
16. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)
17. การรักษาความปลอดภัยของ สถานที่จอดรถ	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
18. มีการแสดงเอกสาร รับประกันคุณภาพการ บริการ	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)	3.72 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสะอาด อุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.16) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน สถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องห้องน้ำภายในห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสวยงาม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้าน ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ห้องน้ำภายในห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.11) และด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ และ ด้านการรักษาความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ได้แก่ ด้าน ตัวอาคารภายนอกมีความสวยงาม ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม และด้าน
ห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ รายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อ
ปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้าน
เสื้อผ้าผู้ป่วยมีความสะอาด ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และด้านอุปกรณ์ทาง
การแพทย์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.18) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถ
เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.59)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะที่พบในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลเชียงใหม่
รวม

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่
พบต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลเชียงใหม่
รวม

ปัญหา และข้อเสนอแนะที่พบ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	0	0.00
2. ด้านราคา		
2.1 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีราคาแพง	4	7.27
3. ด้านการจัดจำหน่าย	0	0.00
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	0	0.00
5. ด้านบุคลากร		
5.1 แพทย์ และพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอ	3	5.45
5.2 แพทย์ และพนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มในการให้บริการ	3	5.45
5.3 ควรมีพนักงานมาทำความสะอาดในห้องพักผู้ป่วยบ่อยขึ้น	1	1.82
5.4 โรงพยาบาลควรใช้รองเท้าพื้นยาง เพื่อความคล่องตัว และไม่ทำให้เกิดเสียงดัง	1	1.82
6. ด้านกระบวนการ		
6.1 ระยะเวลาตรวจ และรอบรับที่ประกันตอบกลับ เพื่อชำระค่ารักษาพยาบาลนาน	17	30.91
6.2 ขั้นตอนการวัดไข้-ความดันทำซ้ำกันถึง 3 ครั้ง ควรใช้ข้อมูลเดียวกันเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	1	1.82
6.3 มีการเบิกยา และจ่ายยาให้ผู้ป่วยช้า เช่น ปวดหัวต้องรอเกือบครึ่งชั่วโมงกว่าจะได้ยาแก้ปวด เป็นต้น	1	1.82

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา และ ข้อเสนอแนะที่พบต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัญหา และข้อเสนอแนะที่พบ	จำนวน	ร้อยละ
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		
7.1 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ทางขึ้นที่จอดรถแคบและมีดี ควรรขยาย และเพิ่มแสงสว่าง และควรมีหลังคากันแดดในชั้นที่ไม่มีหลังคา	9	16.36
7.2 เครื่องปรับอากาศหยดน้ำเกลือเสียงดังบ่อย แบทเตอร์ไม่เก็บไฟ ล้อเข็นยาก สกปรกบางครั้งมีฝุ่นติด	3	5.45
7.3 อาหารสำหรับผู้ป่วย และอาหารที่ห้องอาหารชั้น 3 ไม่อร่อย มีชนิดอาหารให้เลือกน้อย และชนิดอาหารเหมือนเดิมทุกวัน	3	5.45
7.4 ควรมีสัญญาณ wireless ใช้ฟรีทุกห้อง	2	3.64
7.5 ควรมีชุดเครื่องงาน และอุปกรณ์ล้างจานในห้องพักผู้ป่วย	2	3.64
7.6 ควรเพิ่มน้ำดื่มฟรีภายในห้องพักผู้ป่วยมากขึ้นกว่าเดิม จาก 2 ขวด/วัน และควรให้แก้วหลายๆ ใบ	1	1.82
7.7 ควรมีร้านสะดวกซื้อ เช่น 7-11 ภายในโรงพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง	1	1.82
7.8 Cable TV มักมีปัญหาดูไม่ได้ สัญญาณขาดบ่อย โทรทัศน์เก่า ควรเปลี่ยนเป็นเครื่องใหม่	1	1.82
7.9 ควรเพิ่มเบาะเสริมฟรี โดยไม่คิดเงินเพิ่มสำหรับญาติเฝ้าไข้	1	1.82
7.10 ภายในห้องพักผู้ป่วยมีมดมาก และมักติดมากับเสื้อผ้าผู้ป่วย	1	1.82
รวม	55	100.00

จากตารางที่ 49 พบว่า ปัญหา และข้อเสนอแนะที่พบในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ระยะเวลารอตรวจ และรอ บริษัทประกันตอบกลับเพื่อชำระค่ารักษาพยาบาลนาน คิดเป็นร้อยละ 30.91 รองลงมาได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ทางขึ้นที่จอดรถแคบและมีดี ควรรขยายและเพิ่มแสงสว่าง และควรมี หลังคากันแดดในชั้นที่ไม่มีหลังคาคิดเป็นร้อยละ 16.36 และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 7.27 ตามลำดับ