

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา และได้สรุปผลการศึกษา อภิปราย และมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผลการศึกษานี้ไปใช้ และสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาเพิ่มเติม ตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 67.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.20 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.30 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.00 ใช้สิทธิเบิกจากบริษัทประกันในการรักษา คิดเป็นร้อยละ 45.70 มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 79.30 สาเหตุที่เลือกใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เนื่องจากมีแพทย์เฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 71.00 เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลอื่นมาก่อนใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม คิดเป็นร้อยละ 71.50 และใช้บริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 21.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

จากการศึกษา สามารถสรุปความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการในการเลือกใช้บริการต่อแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.30) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก และ ด้านมีรถโดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอخصยไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์การเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วย ในต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ด้านความทันสมัยของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ถึง 39 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ

ระหว่าง 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้รักษา

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุระหว่าง 30-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก และด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน การให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุระหว่าง 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-39 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน ทัศนคติของแพทย์ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน ทัศนคติของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ทัศนคติของแพทย์

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-39 ปี และอายุ 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และการออกไปรับรองแพทย์

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 20-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วยครบถ้วน เช่น โทรทัศน์ เคเบิลทีวี น้ำดื่ม ตู้เย็น หนังสือพิมพ์ ชุดเครื่องจาน แก้วน้ำ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ถึงอายุ 39 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการแสดงเอกสารรับประกันคุณภาพการบริการ

2. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้ และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ ด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลอื่น ด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลอื่น ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช . หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการเดินทางเข้าถึง โรงพยาบาลได้สะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน การจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์ และด้านอภยาศัยไมตรีของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอภยาศัยไมตรีของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอภยาศัยไมตรีของแพทย์ และด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอภยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่นๆ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวชหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์ และ ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ด้านการออกไปรับรองแพทย์ด้านการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช . หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดูใหม่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม

3. จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา ด้านความทันสมัยของเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา และด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล และด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เกษียณอายุการทำงาน และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้การบริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้การบริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ด้านให้การบริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา และด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา เกษียณอายุการทำงาน และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น และด้านมีการประกาศ และแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล และ ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และ ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เกษียณอายุการทำงาน และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์และด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ การเงิน เป็นต้น ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการต่อผู้ป่วยทุกรายอย่างเท่าเทียม

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและด้านการออกไปรับรองแพทย์

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านตัวอาคารภายนอกมีความสวยงาม และด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาด ด้าน ห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด ด้านห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม และ ด้านห้องพักผู้ป่วยมี ความสะอาด

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความปลอดภัย เช่น มีราวจับ ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการ รักษาความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีเอกสารความรู้ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการ สามารถหาอ่านได้ ด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย

4. จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน 30,001-40,000 บาทต่อ เดือน และมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความทันสมัย ของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด

ได้แก่ ด้าน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ด้าน มีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษา ตลอดเวลา และด้าน ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และด้าน ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค และด้านคุณภาพของยา ที่ใช้ในการรักษา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ให้บริการรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ให้บริการรักษาได้ ครอบคลุมทุกโรค และด้านมีแพทย์เฉพาะทางที่ให้บริการรักษาตลอดเวลา และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้าน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสามารถใช้บริการประกันชีวิต หรือสวัสดิการของหน่วยงานได้

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน 10,001-30,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ และ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการจัดทำวารสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน 30,001-40,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และป้ายต่างๆ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน 20,001-40,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอรรถยาศัยไม่ตรีของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ไม่ตรีของแพทย์ และด้านการแต่งกายของพนักงาน

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน และ 10,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการออกไปรับรองแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมจากแพทย์ และพยาบาล และด้านการออกไปรับรองแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และการออกไปรับรองแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และ 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์คู่มือ และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาด

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านห้องน้ำภายในห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสวยงาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001 -50,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านตัวอาคารภายนอกมีความสวยงาม ด้านภายในโรงพยาบาลมีความสวยงาม และด้านห้องน้ำภายในห้องพักรักษาผู้ป่วยมีความสวยงาม

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะ ที่พบในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม

ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล มีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 7.27

ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ แพทย์ และพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอ และแพทย์และพนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 5.45

ปัญหาด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ระยะเวลารอตรวจ และรอบริษัทประกันตอบกลับ เพื่อชำระค่ารักษาพยาบาลนาน คิดเป็นร้อยละ 30.91

ปัญหาด้านการสร้าง และนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ทางขึ้นที่จอดรถแคบและมีด คิดเป็นร้อยละ 16.36

อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม 15 อันดับสุดท้าย เรียงจากค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยไปมาก ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมา คือ ด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านการเสนอแพคเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.61) ด้านระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.70) ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน และด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ (ภาคผนวก ข) ซึ่งปัจจัยย่อยเหล่านี้ เป็นปัจจัยย่อยของปัจจัยหลักในด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด เป็นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผลการศึกษา นี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสม โภช แซ่ลี (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น

จากผลการศึกษาของ สุภาพร เลาหพูนรังษี (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ ในระดับมาก

การที่ผลการศึกษา นี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยนี้ในระดับต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยย่อยอื่นๆ ทั้งหมด ดังนั้นโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ควรให้ความสำคัญ และดำเนินการแก้ไขในเรื่องนี้อย่างเร่งด่วน

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 1 ใน 15 อันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน ด้านระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน ด้านระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมโภช แซ่ลี (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ การใช้เวลาในการรอรับการตรวจ เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เวลาที่ใช้ในการรอรับยา และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนิตา ชัยนารักษ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ

จากการศึกษาของ สุภาพร เลหาพูนรังษี (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน ในระดับมาก

การที่ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยนี้ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยย่อยอื่นๆ ทั้งหมด นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิเบิกจากบริษัทประกัน และปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเหล่านี้พบมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาการตรวจ และรอบริษัทประกันตอบกลับเพื่อชำระค่ารักษาพยาบาลนาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ควรให้ความสำคัญ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 1 ใน 15 อันดับสุดท้าย ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นปัจจัยด้าน ราคา ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น ซึ่งผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมโภช แซ่ลี (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ค่าบริการตรวจ/รักษา และค่ายา

จากการศึกษาของ สุภาพร เลหาพูนรังษี (2553) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่ารักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ ค่ารักษาพยาบาล และบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น ในระดับมาก

การที่ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยนี้ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยย่อยอื่นๆ ทั้งหมด ดังนั้น โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ควรให้ความสำคัญ และรีบดำเนินการแก้ไขในเรื่องนี้

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 1 ใน 15 อันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นปัจจัย ด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องผลการศึกษาของ สมโภช แซ่ลี (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอ

จากการศึกษาของ สุภาพร เลหาพูนรัมย์ (2553) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในระดับมาก

การที่ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยนี้ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยย่อยอื่นๆ ทั้งหมด ดังนั้น โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ควรให้ความสำคัญ และรีบดำเนินการแก้ไขในเรื่องนี้

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ในครั้งนี้มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ใช้สิทธิเบิกจากบริษัทประกัน และความถี่ในการมาใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดยรวมในระดับมาก
3. ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และ ด้านให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ ด้านการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ และด้านมีการแนะนำ และให้ข้อมูลจากพนักงานของโรงพยาบาล ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่ผู้รับบริการ และด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอخصยาศัยไมตรีของแพทย์ ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสวยงาม ในระดับปานกลาง

4. ปัญหาที่พบมากที่สุดในแต่ละด้านต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ ระยะเวลารอตรวจ และรอบริษัทประกันตอบกลับเพื่อชำระค่ารักษาพยาบาลนาน ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ทางขึ้นที่จอดรถแคบและมีดีด ควรขยายและเพิ่มแสงสว่าง และควรมีหลังคากันแดดในชั้นที่ไม่มีหลังคา และปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีราคาแพง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการ แผนกผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดเป็นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ควรให้ความสำคัญ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับลักษณะของบริการ และความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก

เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ

ดังนั้น โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ควรมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลแก่สมาชิก เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน และมีการเผยแพร่แก่ผู้รับบริการให้ทราบมากขึ้น โดยอาศัยฐานข้อมูลผู้รับบริการที่มีอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ว่าผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความต้องการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาลด้านใด และควรมีการสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบด้วย

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 1 ใน 15 อันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารเบิกประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับไม่นาน ด้านระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นาน ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นาน ด้านระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน

ดังนั้น โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ควรมีการปรับปรุงระบบกระบวนการให้บริการ ในด้านการค้นหาหรืออุปกรณ์ของผู้ป่วย การเช็คของใช้ภายในห้องพักผู้ป่วย การเบิกยาคลับบ้าน การส่งเอกสารไปแผนกการเงิน การส่งยาคลับบ้านแก่แผนกผู้ป่วยใน การตรวจเช็คยาคลับบ้านให้มีความกระชับ และรวดเร็วมากขึ้น โดยยังเน้นความถูกต้องด้วย เนื่องจากหากโรงพยาบาลสามารถปฏิบัติขั้นตอนเหล่านี้ด้วยความรวดเร็ว ก็จะสามารถส่งเอกสารไปยังบริษัทประกันได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับยอดค่าใช้จ่าย สามารถชำระเงิน และรับยาคลับบ้านได้อย่างรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการใช้บริการ และลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้รับบริการ อีกทั้งพยาบาลประจำแผนกผู้ป่วยใน ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ผลตรวจเลือด ผลตรวจพิเศษต่างๆ การปฏิบัติตัวที่เหมาะสม และการรับประทานยาที่ถูกต้องแก่ผู้ป่วย และญาติในระหว่างรอค่าใช้จ่าย เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติทราบ สามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง อีกทั้งควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการต่างๆ โดยเฉพาะขั้นตอน หลังการส่งเอกสารไปยังบริษัทประกัน จนถึงบริษัทประกันตอบกลับ ซึ่งใช้ระยะเวลานาน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่างๆ ระหว่างรอค่ารักษาพยาบาลได้

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 1 ใน 15 อันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ได้รับ และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น

จากการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีการกำหนดตำแหน่งทางการตลาดว่าเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการด้วยคุณภาพระดับสูง จึงต้องมีการกำหนดราคาสูงกว่าโรงพยาบาลอื่นๆ ดังนั้น โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ควรหมั่นเพิ่มคุณค่าในการบริการให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีกว่าใช้บริการที่โรงพยาบาลอื่น โดยอาจเพิ่มความเอาใจใส่ในการให้บริการ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ การปฏิบัติตัวที่เหมาะสม การรับประทานยาที่ถูกต้อง ระหว่างการรอค่าใช้จ่าย มีการโทรสอบถามอาการหลังผู้ป่วยกลับไปพักฟื้นต่อที่บ้าน ซึ่งการให้บริการเสริมเหล่านี้ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาให้สูงขึ้นได้ นอกจากนี้ ควรมีการสื่อสารการตลาดให้ผู้รับบริการทราบถึงคุณค่าที่ได้รับ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ลดความรู้สึกไม่พึงพอใจด้านราคา

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 1 ใน 15 อันดับสุดท้าย ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ

ดังนั้น โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ควรเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอต่อปริมาณผู้ใช้บริการ โดยอาจเพิ่มที่จอดรถที่มีอยู่ให้มากขึ้น เช่น การสร้างอาคารจอดรถเพิ่มในพื้นที่ของโรงพยาบาลที่ว่างอยู่ หรืออาจเช่าที่บริเวณใกล้เคียง เพื่อใช้เป็นสถานที่จอดรถเพิ่ม โดยต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบว่าสามารถจอดรถได้ที่ใด พร้อมทั้งมีป้ายบอกอย่างชัดเจนว่าเป็นสถานที่จอดรถของโรงพยาบาล อีกทั้งควรมีรถบริการรับส่งจากที่จอดรถไปยังโรงพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

เนื่องจากการศึกษาค้างนี้ยังพบปัญหาหลายประเด็น เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้างต่อไป จึงได้สรุป ดังนี้

1. การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการ แผนกผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อแผนกผู้ป่วยในโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์กับทางโรงพยาบาลมากที่สุด อาจทำการศึกษความพึงพอใจของผู้ป่วยใน โดยอาจจำแนกการศึกษาเป็นแผนกที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษา เพื่อทราบถึงความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่อาจแตกต่างกันในแต่ละแผนก
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ควรเพิ่มช่องคำตอบไม่มีรายได้ เนื่องจากกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา หรือกลุ่มอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น อาจไม่มีรายได้

ข้อจำกัดของการวิจัย

คำถามของแบบสอบถามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการข้อ 6 ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา และปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพข้อ 13 อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย มีความใกล้เคียงกัน แต่ผลการศึกษาได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คำตอบที่ได้จึงสอดคล้องกัน