

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งผลการศึกษาดังนี้เป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา สาขาของแพทย์เฉพาะทางที่รักษา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยใน สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย หอผู้ป่วยที่รับบริการ และเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลลานนา (ตาราง 1-11)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตาราง 12-19)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการ (ตาราง 20-87)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตาราง 88-94)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตาราง 95-102)

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลลานนา (ตาราง 103)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	265	66.25
ชาย	135	33.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.25 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.75

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	134	33.50
31-40 ปี	118	29.50
41-50 ปี	63	15.75
มากกว่า 50 ปี	85	21.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.25 และอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.57

**ตาราง 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	47.00
ปริญญาตรี	176	44.00
สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาได้แก่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.00 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.00

**ตาราง 4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	49	12.25
พนักงานบริษัทเอกชน	59	14.75
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	191	47.75
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	8.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	48	12.00
อื่นๆ	21	5.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ 17 ราย พระสงฆ์ 2 ราย เจ้าหน้าที่โครงการหลวง 1 ราย และเจ้าหน้าที่สถานทูต 1 ราย

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 14.75 นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 12.25 พ่อบ้าน/แม่บ้านคิดเป็นร้อยละ 12.00 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 8.00 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.25

**ตาราง 5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	208	52.00
15,001-30,000 บาท	105	26.25
30,001-45,000 บาท	36	9.00
มากกว่า 45,000 บาท	51	12.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ รายได้ 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.25 รายได้มากกว่า 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.75 และรายได้ 30,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.00

**ตาราง 6** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	152	38.00
อำเภออื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่	207	51.75
นอกจังหวัดเชียงใหม่	41	10.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อำเภออื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สันทราย 63 คน แม่ริม 39 คน ดอยสะเก็ด 18 คน แม่แตง 18 คน สันกำแพง 16 คน เชียงดาว 11 คน ฝาง 12 คน สารภี 7 คน จอมทอง 4 คน หางดง 3 คน แม่วาง 2 คน แม่ออน 2 คน แม่อาขย 2 คน ดอยหล่อ 2 คน พร้าว 2 คน สันป่าตอง 2 คน สะเมิง 2 คน สอด 1 คน และไชยปราการ 1 คน

นอกจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ลำพูน 19 คน แม่ฮ่องสอน 6 คน เชียงราย 5 คน น่าน 2 คน พม่า 2 คน กทม 1 คน พิจิตร 1 คน ระยอง 1 คน ลำปาง 1 คน สระบุรี 1 คน พะเยา 1 คน และนอเวย์ 1 คน

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาอยู่อำเภออื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 38.00 และนอกจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 10.25

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาของแพทย์เฉพาะทางที่รักษา

สาขาของแพทย์เฉพาะทางที่รักษา	จำนวน	ร้อยละ
อายุรกรรม	201	50.25
ศัลยกรรม	32	8.00
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	39	9.75
กุมารเวชกรรม	108	27.00
สูตินรีเวชกรรม	36	9.00
หู คอ จมูก	17	4.25
ตา	7	1.75
อื่นๆ	7	1.75

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ โรคมะเร็ง 3 ราย โรคเลือด 2 ราย จิตเวช 1 ราย และผิวหนัง 1 ราย

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับการรักษาแพทย์เฉพาะทางสาขาอายุรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมาคือ กุมารเวชกรรม คิดเป็นร้อยละ 27.00 ศัลยกรรมกระดูกและข้อ คิดเป็นร้อยละ 9.75 สูตินรีเวชกรรม คิดเป็นร้อยละ 9.00 ศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 8.00 หู คอ จมูก คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตา คิดเป็นร้อยละ 1.75 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	139	34.75
2-3 ครั้ง	104	26.00
มากกว่า 3 ครั้ง	157	39.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในมากกว่า 3 ครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 34.75 และมาใช้บริการ 2 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.00

**ตาราง 9** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย

สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
เบิกบริษัทประกัน	254	63.50
เบิกสวัสดิการบริษัท	13	3.25
เบิกราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	6.00
อื่นๆ	12	3.00
เบิกไม่ได้ (จ่ายเองทั้งหมด)	115	28.75

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ เบิกจากประกันสังคม 10 ราย เบิกโครงการหลวง 1 ราย และเบิกจากสถานทูต 1 ราย

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเบิกค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิบริษัทประกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาคือ เบิกไม่ได้ (จ่ายเองทั้งหมด) คิดเป็นร้อยละ 28.75 เบิกราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.00 เบิกสวัสดิการบริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.25 และสิทธิอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.00

**ตาราง 10** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหอผู้ป่วยที่รับบริการ

หอผู้ป่วยที่รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
หอผู้ป่วยใน 3A	64	16.00
หอผู้ป่วยใน 4A	121	30.25
หอผู้ป่วยใน 3B	112	28.00
หอผู้ป่วยใน 4B	103	25.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการหอผู้ป่วยใน 4A มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ หอผู้ป่วยใน 3B คิดเป็นร้อยละ 28.00 หอผู้ป่วยใน 4B คิดเป็นร้อยละ 25.75 และหอผู้ป่วยใน 3A คิดเป็นร้อยละ 16.00

**ตาราง 11** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ  
โรงพยาบาลลานนา

เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนา	จำนวน	ร้อยละ
เคยมาใช้และชอบในบริการ	241	60.25
อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	150	37.50
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	93	23.25
มีแพทย์เฉพาะทาง	149	37.25
มีเครื่องมือทันสมัย	134	33.50
รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว	19	4.75
มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล	11	2.75
มีญาติ/เพื่อนแนะนำ	66	16.50
เป็นผู้ถือหุ้นของโรงพยาบาล	1	0.25
มีบัตรสมาชิกของโรงพยาบาล	24	6.00
เบิกประกันชีวิตได้	170	42.50
ทราบจากโฆษณา	2	0.50
อื่นๆ	22	5.50

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลในประกันสังคม 20 ราย และบริษัทส่งมา 2 ราย

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนา เนื่องจาก เคยมาใช้และชอบในบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาคือ เบิกประกันชีวิต ได้ คิดเป็นร้อยละ 42.50 อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีแพทย์เฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 37.25 มีเครื่องมือทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 33.50 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 23.25 มีญาติ/เพื่อนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 16.50 มีบัตรสมาชิกของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 6.00 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.50 รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 4.75 มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 2.75 ทราบจากโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 0.50 และเป็นผู้ถือหุ้นของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 0.25

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วย  
ในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา

ตาราง 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัย  
ด้านบริการ

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
บริการตรวจรักษาและให้ คำแนะนำของแพทย์	153	209	36	2	0	4.28	1
	38.25	52.25	9.00	0.50	0.00	มาก	
บริการด้านการพยาบาล การ จ่ายยารับประทานและการฉีดยา	100	224	70	6	0	4.05	2
	25.00	56.00	17.50	1.50	0.00	มาก	
บริการด้านอาหารและ เครื่องดื่ม	63	179	139	16	3	3.71	5
	15.75	44.75	34.75	4.00	0.75	มาก	
การทำความสะอาดห้องพัก	65	195	115	22	3	3.74	4
	16.25	48.75	28.75	5.50	0.75	มาก	
บริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์ กายภาพบำบัด	72	195	120	11	2	3.81	3
	18.00	48.75	30.00	2.75	0.50	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.92 มาก</b>	

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้าน  
บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุก  
ปัจจัยย่อย ด้านบริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ บริการ  
ด้านการพยาบาล การจ่ายยารับประทานและการฉีดยา ค่าเฉลี่ย 4.05 บริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์  
กายภาพบำบัด ค่าเฉลี่ย 3.81 การทำความสะอาดห้องพัก ค่าเฉลี่ย 3.74 และบริการด้านอาหารและ  
เครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.71



ตาราง 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัย ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ค่ารักษาพยาบาล โดยรวมมี ความเหมาะสมกับคุณภาพการ รักษาและบริการที่ได้รับ	41	185	158	13	3	3.62	2
	10.25	46.25	39.50	3.25	0.75	มาก	
ค่าห้องพักมีความเหมาะสม	37	190	154	17	2	3.61	3
	9.25	47.50	38.50	4.25	0.50	มาก	
ค่าธรรมเนียมแพทย์มีความ เหมาะสม	48	190	152	8	2	3.69	1
	12.00	47.50	38.00	2.00	0.50	มาก	
ค่ายาและค่าบริการอื่นๆมีความ เหมาะสม	37	176	163	22	2	3.56	4
	9.25	44.00	40.75	5.50	0.50	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.62 มาก</b>	

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย ด้านค่าธรรมเนียมแพทย์มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือ ค่ารักษาพยาบาล โดยรวมมีความเหมาะสมกับคุณภาพการรักษาและบริการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 3.62 ค่าห้องพักมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.61 ค่ายาที่มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.56 และค่าบริการอื่นๆมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.56

ตาราง 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการมารับบริการ	121	213	64	2	0	4.13	1
	30.25	53.25	16.00	0.50	0.00	มาก	
ความสะดวกในการติดต่อ เข้าถึงแผนกต่างๆใน โรงพยาบาล	92	207	98	2	1	3.97	3
	23.00	51.75	24.50	0.50	0.25	มาก	
มีป้ายบอกสถานที่ ให้บริการที่อ่านง่าย และ ชัดเจน	102	206	87	4	1	4.01	2
	25.50	51.50	21.75	1.00	0.25	มาก	
ที่จอดรถมีเพียงพอ	98	173	111	13	5	3.87	4
	24.50	43.25	27.75	3.25	1.25	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.99 มาก</b>	

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 โดยมีความพึงพอใจใน ระดับมากในทุกปัจจัยย่อย ด้านสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการมารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.01 ความสะดวกในการ ติดต่อกับแผนกต่างๆในโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.97 และที่จอดรถมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.87

ตาราง 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร

ด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ	45	145	175	29	6	3.49	2
	11.25	36.25	43.75	7.25	1.50	ปานกลาง	
การประชาสัมพันธ์เช่น การให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล การจัดอบรมทางวิชาการ การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมวันเด็กและอื่นๆ	40	141	179	34	6	3.44	3
	10.00	35.25	44.75	8.50	1.50	ปานกลาง	
การให้ส่วนลดแก่สมาชิกบัตรวีไอพี (VIP card)	29	119	188	50	14	3.25	4
	7.25	29.75	47.00	12.50	3.50	ปานกลาง	
ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การรักษาผู้ป่วย อุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยทันที การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำเสีย	71	159	148	18	4	3.69	1
	17.75	39.75	37.00	4.50	1.00	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวมแปลผล</b>						<b>3.46</b> ปานกลาง	

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเช่น การรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยทันที การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำเสีย ค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมา โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.49 การประชาสัมพันธ์เช่น การให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล การจัดอบรมทางวิชาการ การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมวันเด็กและอื่นๆ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย 3.44 และการให้ส่วนลดแก่สมาชิกบัตรวีไอพี (VIP card) ค่าเฉลี่ย 3.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
แพทย์มีความน่าเชื่อถือใน การวินิจฉัยโรคและรักษา	170	192	36	1	1	4.32	6
	42.50	48.00	9.00	0.25	0.25	มาก	
แพทย์มาตรวจตามเวลาที่ สัญญาไว้	137	195	60	5	3	4.15	13
	34.25	48.75	15.00	1.25	0.75	มาก	
แพทย์ยินดีให้ข้อมูลการ รักษาแก่ท่าน	168	188	40	3	1	4.30	7
	42.00	47.00	10.00	0.75	0.25	มาก	
ท่าน ได้พบแพทย์เมื่อท่าน ต้องการ	113	191	76	15	5	3.98	20
	28.25	47.75	19.00	3.75	1.25	มาก	
ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียง ของแพทย์	138	210	49	3	0	4.21	10
	34.50	52.50	12.25	0.75	0.00	มาก	
แพทย์มีคุณภาพอ่อน น้อมและเป็นมิตร	201	165	33	1	0	4.42	2
	50.25	41.25	8.25	0.25	0.00	มาก	
แพทย์ทำให้ท่านวางใจใน ขบวนการรักษา	178	191	30	1	0	4.37	3
	44.50	47.75	7.50	0.25	0.00	มาก	
แพทย์ดูแลท่านอย่างเอาใจ ใส่	178	178	43	1	0	4.33	5
	44.50	44.50	10.75	0.25	0.00	มาก	
แพทย์รับฟังความคิดเห็น ของท่าน	152	200	45	1	2	4.25	8
	38.00	50.00	11.25	0.25	0.50	มาก	
แพทย์เข้าใจความต้องการ ของท่าน	155	187	51	6	1	4.22	9
	38.75	46.75	12.75	1.50	0.25	มาก	
แพทย์มีบุคลิกภาพแบบมือ อาชีพ	184	178	36	2	0	4.36	4
	46.00	44.50	9.00	0.50	0.00	มาก	

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
แพทย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	199	173	27	1	0	4.43	1
	49.75	43.25	6.75	0.25	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ ในการดูแลรักษาและ บริการ	92	226	77	4	1	4.01	17
	23.00	56.50	19.25	1.00	0.25	มาก	
เจ้าหน้าที่ให้การบริการตาม เวลาที่สัญญาไว้	82	211	101	2	4	3.91	25
	20.50	52.75	25.25	0.50	1.00	มาก	
เจ้าหน้าที่ให้การบริการตรง กับความต้องการของท่าน	86	217	93	3	1	3.96	23
	21.50	54.25	23.25	0.75	0.25	มาก	
เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ ท่าน	104	212	81	2	1	4.04	15
	26.00	53.00	20.25	0.50	0.25	มาก	
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง รวดเร็ว เมื่อท่านร้องขอ	99	197	89	9	6	3.94	24
	24.75	49.25	22.25	2.25	1.50	มาก	
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ ให้บริการและตอบคำถาม ของท่าน	96	207	91	5	1	3.98	20
	24.00	51.75	22.75	1.25	0.25	มาก	
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อน น้อมและเป็นมิตร	143	188	61	7	1	4.16	12
	35.75	47.00	15.25	1.75	0.25	มาก	
เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านวางใจ ในขบวนการรักษาและ บริการ	104	211	79	4	2	4.03	16
	26.00	52.75	19.75	1.00	0.50	มาก	
เจ้าหน้าที่ดูแลท่านอย่างเอา ใจใส่	114	207	71	6	2	4.06	14
	28.50	51.75	17.75	1.50	0.50	มาก	

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน	98	215	76	10	1	4.00	19
	24.50	53.75	19.00	2.50	0.25	มาก	
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน	97	206	86	8	3	3.97	22
	24.25	51.50	21.50	2.00	0.75	มาก	
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	105	204	80	10	1	4.01	17
	26.25	51.00	20.00	2.50	0.25	มาก	
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	138	201	56	4	1	4.18	11
	34.50	50.25	14.00	1.00	0.25	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนแพทย์ แปลผล						4.23 มาก	
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนเจ้าหน้าที่ แปลผล						4.02 มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						4.14 มาก	

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 ความพึงพอใจรวมส่วนแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 ความพึงพอใจรวมส่วนเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย ด้านแพทย์แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ แพทย์มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.42 แพทย์ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษา ค่าเฉลี่ย 4.37 แพทย์มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.36 แพทย์ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.33 แพทย์มีความน่าเชื่อถือในการวินิจฉัยโรคและรักษา ค่าเฉลี่ย 4.32 แพทย์ยินดีให้ข้อมูลการรักษาแก่ท่าน ค่าเฉลี่ย 4.30 แพทย์รับฟังความคิดเห็นของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.25 แพทย์เข้าใจความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.22 ความรู้ ความ

ชำนาญ ชื่อเสียงของแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.21 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.18 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.16 แพทย์มาตรวจตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 4.15 เจ้าหน้าที่ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.06 เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการท่าน ค่าเฉลี่ย 4.04 เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษาและบริการ ค่าเฉลี่ย 4.03 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการดูแลรักษาและบริการ ค่าเฉลี่ย 4.01 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.01 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.00 ได้พบแพทย์เมื่อท่านต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.98 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการและตอบคำถามของท่าน ค่าเฉลี่ย 3.98 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ย 3.97 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ย 3.96 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วเมื่อท่านร้องขอ ค่าเฉลี่ย 3.94 และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 3.91

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตาราง 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และเพียงพอ	139	210	50	1	0	4.22	2
	34.75	52.50	12.50	0.25	0.00	มาก	
การได้รับรองมาตรฐาน HA ชั้นที่ 2 จากสถาบัน รับรองและพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล และมาตรฐาน ISO 9001	133	206	61	0	0	4.18	3
	33.25	51.50	15.25	0.00	0.00	มาก	
มีการระบุตัวผู้ป่วยทุก ขั้นตอนการบริการและ สอบถามประวัติแพ้ยา	157	192	48	3	0	4.26	1
	39.25	48.00	12.00	0.75	0.00	มาก	
ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีขนาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวกที่เหมาะสม/ ทันสมัย	117	191	79	13	0	4.03	4
	29.25	47.75	19.75	3.25	0.00	มาก	
มีการตกแต่งสถานที่ สวยงาม สะอาด น่าเชื่อถือ	98	172	118	12	0	3.89	6
	24.50	43.00	29.50	3.00	0.00	มาก	
มีระบบรักษาความ ปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ	93	201	95	11	0	3.94	5
	23.25	50.25	23.75	2.75	0.00	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>4.09 มาก</b>	

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการ  
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 โดยมี  
ความพึงพอใจในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย มีการระบุตัวผู้ป่วยทุกขั้นตอนการบริการและสอบถาม  
ประวัติแพ้ยา ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและ  
เพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.22 การได้รับรองมาตรฐาน HA ขั้นที่ 2 จากสถาบันรับรองและพัฒนาคุณภาพ  
โรงพยาบาลและมาตรฐาน ISO 9001 ค่าเฉลี่ย 4.18 ห้องพักผู้ป่วยมีขนาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวก  
สะดวกที่เหมาะสม/ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.03 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.94  
และมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม สะอาด น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.89

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a decorative floral or sunburst-like symbol. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ขั้นตอนการทำเรื่องนอน โรงพยาบาลมีความรวดเร็ว และเหมาะสม	85	172	109	24	10	3.75	6
	21.25	43.00	27.25	6.00	2.50	มาก	
เวลาเยี่ยมของแพทย์มีความ เหมาะสม	104	197	90	5	4	3.98	3
	26.00	49.25	22.50	1.25	1.00	มาก	
กระบวนการพยาบาลมี ความเหมาะสม	106	212	79	1	2	4.05	1
	26.50	53.00	19.75	0.25	0.50	มาก	
กระบวนการจ่ายยา รับประทานและฉีดยา ตรง ตามเวลาและมีความ เหมาะสม	106	214	74	5	1	4.05	1
	26.50	53.50	18.50	1.25	0.25	มาก	
การประสานงานระหว่าง หน่วยงานต่างๆ	64	199	123	12	2	3.78	5
	16.00	49.75	30.75	3.00	0.50	มาก	
ขั้นตอนการทำเรื่องกลับ บ้านมีความรวดเร็วและ เหมาะสม	51	140	146	47	16	3.41	7
	12.75	35.00	36.50	11.75	4.00	ปานกลาง	
การโทรศัพท์สอบถาม อาการและแจ้งเดือนวันนัด ของพยาบาล	92	195	100	13	0	3.92	4
	23.00	48.75	25.00	3.25	0.00	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.85 มาก</b>	

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการพยาบาลมีความเหมาะสม และกระบวนการจ่ายยา รับประทานและฉีดยา ตรงตามเวลาและมีความเหมาะสมเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือ เวลาเยี่ยมของแพทย์มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.98 การโทรศัพท์สอบถามอาการและแจ้งเตือนวันนัดของพยาบาล ค่าเฉลี่ย 3.92 การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.78 และขั้นตอนการทำเรื่องนอนโรงพยาบาลมีความรวดเร็วและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.75 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.41

**ตาราง 19** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลในภาพรวมของผู้รับบริการ

	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
บริการของโรงพยาบาลในภาพรวม	94	230	72	2	2	4.03
	23.50	57.50	18.00	0.50	0.50	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

3.1 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

สมมุติฐานที่ 1: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง เพศ

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 โดยใช้การทดสอบ t- test

เพศ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	t- test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หญิง	265	3.96	2.474	398	.014
ชาย	135	3.82			

จากตาราง 20 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก และเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่าผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการมากกว่า เพศชาย

**สมมุติฐานที่ 2:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ

**ตาราง 21** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 30 ปี	134	3.93	.716	396	.543
31-40 ปี	118	3.87			
41-50 ปี	63	3.88			
มากกว่า 50 ปี	85	3.97			

จากตาราง 21 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของผู้รับบริการอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก อายุ 31- 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่างอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value > 0.05) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 3:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา

**ตาราง 22** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	3.95	1.227	397	.294
ปริญญาตรี	176	3.89			
สูงกว่าปริญญาตรี	36	3.81			

จากตาราง 22 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของผู้รับบริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 4:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ

**ตาราง 23** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 4 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
นักศึกษา	49	3.98	.662	394	.653
พนักงานบริษัทเอกชน	59	3.89			
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	191	3.91			
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	32	3.99			
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	48	3.90			
อื่นๆ	21	3.76			

จากตาราง 23 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของผู้รับบริการอาชีพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 4:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%



**สมมุติฐานที่ 5:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน

**ตาราง 24** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 5 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 15,000 บาท	208	3.97	1.911	396	.127
15,001-30,000 บาท	105	3.84			
30,001-45,000 บาท	36	3.90			
มากกว่า 45,000 บาท	51	3.83			

จากตาราง 24 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก รายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก รายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 5:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 6:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค

**ตาราง 25** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 6 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	152	3.82	4.191	397	.016
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	207	3.95			
นอกจังหวัดเชียงใหม่	41	4.05			

จากตาราง 25 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก ภูมิภาคอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก และภูมิภาคอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 6:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่างภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test or Post-hoc test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferroni เพื่อดูว่าคู่ใดที่แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบ Post-hoc test สมมุติฐานที่ 6 โดยวิธีของ Bonferroni

(I) ที่พักอาศัยของท่าน ในปัจจุบัน	(J) ที่พักอาศัยของท่านใน ปัจจุบัน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่	-0.13	0.058	0.067
	นอกจังหวัดเชียงใหม่	-0.23(*)	0.095	0.043
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	0.13	0.058	0.067
	นอกจังหวัดเชียงใหม่	-0.10	0.092	0.824
นอกจังหวัดเชียงใหม่	อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	0.23(*)	0.095	0.043
	อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่	0.10	0.092	0.824

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการมากกว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.043) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการไม่แตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการไม่แตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่

สมมุติฐานที่ 7: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 7 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ครั้งแรก	139	3.92	.076	397	.927
2-3 ครั้ง	104	3.90			
มากกว่า 3 ครั้ง	157	3.92			

จากตาราง 27 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของผู้รับบริการที่มาใช้บริการครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 7: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 8:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**ตาราง 28** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 8 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

หอผู้ป่วยที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หอผู้ป่วยใน 3A	64	4.02	1.801	396	.146
หอผู้ป่วยใน 4A	121	3.86			
หอผู้ป่วยใน 3B	112	3.86			
หอผู้ป่วยใน 4B	103	3.96			

จากตาราง 28 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ของผู้รับบริการที่รับบริการหอผู้ป่วยใน 3A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 4A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 3B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก และหอผู้ป่วยใน 4B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 8:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.2 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

สมมุติฐานที่ 9: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง เพศ

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 9 โดยใช้การทดสอบ t- test

เพศ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	t- test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หญิง	265	3.66	2.071	398	0.039
ชาย	135	3.52			

จากตาราง 29 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก และเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 9: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มากกว่า เพศชาย

**สมมุติฐานที่ 10:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของแผนผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ

**ตาราง 30** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 10 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 30 ปี	134	3.58	.982	386	.401
31-40 ปี	118	3.69			
41-50 ปี	63	3.53			
มากกว่า 50 ปี	85	3.63			

จากตาราง 30 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมาก อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก อายุ 41- 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 10:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 11:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา

**ตาราง 31** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 11 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	3.64	1.125	397	.326
ปริญญาตรี	176	3.61			
สูงกว่าปริญญาตรี	36	3.47			

จากตาราง 31 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของผู้รับบริการที่มีการศึกษาด้านปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 11:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%



**สมมุติฐานที่ 12:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านราคาของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ

**ตาราง 32** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 12 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
นักศึกษา	49	3.66	.691	394	.630
พนักงานบริษัทเอกชน	59	3.56			
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	191	3.59			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	3.77			
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	48	3.66			
อื่นๆ	21	3.53			

จากตาราง 32 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของผู้รับบริการที่มีอาชีพนักศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก และอาชีพอื่นๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 12:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 13:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน

**ตาราง 33** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 13 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 15,000 บาท	208	3.67	1.213	396	.305
15,001-30,000 บาท	105	3.52			
30,001-45,000 บาท	36	3.57			
มากกว่า 45,000 บาท	51	3.61			

จากตาราง 33 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับมาก รายได้ 15,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมาก รายได้ 30,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก และรายได้มากกว่า 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 13:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 14:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค

**ตาราง 34** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 14 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	152	3.54	3.925	397	.021
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	207	3.62			
นอกจังหวัดเชียงใหม่	41	3.85			

จากตาราง 34 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก ภูมิภาคอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก และภูมิภาคอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 14:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่างภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test or Post-hoc test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferroni เพื่อดูว่าคู่ใดที่แตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบ Post-hoc test สมมุติฐานที่ 14 โดยวิธีของ Bonferroni

(I) ที่พักอาศัยของท่าน ในปัจจุบัน	(J) ที่พักอาศัยของท่านใน ปัจจุบัน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่	-0.07	0.068	0.819
	นอกจังหวัดเชียงใหม่	-0.31(*)	0.111	0.016
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	0.07	0.068	0.819
	นอกจังหวัดเชียงใหม่	-0.24	0.108	0.086
นอกจังหวัดเชียงใหม่	อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	0.31(*)	0.111	0.016
	อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่	0.24	0.108	0.086

จากตาราง 35 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มากกว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.016) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกับผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกับผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่

**สมมุติฐานที่ 15:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

**ตาราง 36** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 15 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ครั้งแรก	139	3.60	.228	397	.796
2-3 ครั้ง	104	3.60			
มากกว่า 3 ครั้ง	157	3.64			

จากตาราง 36 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ของผู้รับบริการที่มาใช้บริการครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับมาก เคยมาใช้บริการ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับมาก และเคยมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 15:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 16:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**ตาราง 37** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 16 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

หอผู้ป่วยที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หอผู้ป่วยใน 3A	64	3.70	.478	369	.698
หอผู้ป่วยใน 4A	121	3.61			
หอผู้ป่วยใน 3B	112	3.59			
หอผู้ป่วยใน 4B	103	3.59			

จากตาราง 37 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ที่รับบริการหอผู้ป่วยใน 3A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 4A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 3B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก และหอผู้ป่วยใน 4B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 16:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านราคา ไม่แตกต่างกันระหว่างหอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

สมมุติฐานที่ 17: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง เพศ

ตาราง 38 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 17 โดยใช้การทดสอบ t- test

เพศ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	t- test	df	p-value ( $\alpha=0.05$ )
หญิง	265	4.04	2.135	398	0.033
ชาย	135	3.91			

จากตาราง 38 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 17: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่า เพศชาย

**สมมุติฐานที่ 18:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ

**ตาราง 39** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 18 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 30 ปี	134	3.95	.445	396	.721
31-40 ปี	118	4.01			
41-50 ปี	63	3.98			
มากกว่า 50 ปี	85	4.04			

จากตาราง 39 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้รับบริการที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 18:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%



**สมมุติฐานที่ 19:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา

**ตาราง 40** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 19 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha=0.05$ )
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	4.00	.089	397	.915
ปริญญาตรี	176	3.98			
สูงกว่าปริญญาตรี	36	4.02			

จากตาราง 40 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้รับบริการที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 19:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 20:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ

**ตาราง 41** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 20 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
นักศึกษา	49	4.00	1.668	394	.141
พนักงานบริษัทเอกชน	59	4.03			
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	191	3.94			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	4.24			
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	48	4.03			
อื่นๆ	21	3.95			

จากตาราง 41 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของอาชีพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมาก อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 20:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 21:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน

**ตาราง 42** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 21 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 15,000 บาท	208	4.02	.900	369	.441
15,001-30,000 บาท	105	3.91			
30,001-45,000 บาท	36	4.03			
มากกว่า 45,000 บาท	51	4.01			

จากตาราง 42 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก รายได้ 15,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก รายได้ 30,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก และรายได้มากกว่า 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 21:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 22:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค

**ตาราง 43** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 22 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	152	3.97	.475	397	.622
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	207	3.99			
นอกจังหวัดเชียงใหม่	41	4.07			

จากตาราง 43 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก ภูมิภาคอื่น ๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก และภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 22:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 23:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

**ตาราง 44** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 23 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ครั้งแรก	139	3.97	.876	397	.417
2-3 ครั้ง	104	3.96			
มากกว่า 3 ครั้ง	157	4.04			

จากตาราง 44 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้รับบริการที่มาใช้บริการครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 23:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 24:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**ตาราง 45** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 24 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

หอผู้ป่วยที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หอผู้ป่วยใน 3A	64	4.07	1.883	396	.132
หอผู้ป่วยใน 4A	121	3.98			
หอผู้ป่วยใน 3B	112	3.90			
หอผู้ป่วยใน 4B	103	4.07			

จากตาราง 45 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ที่รับบริการหอผู้ป่วยใน 3A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 4A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 3B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก และหอผู้ป่วยใน 4B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 24:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )  
ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.4 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

สมมุติฐานที่ 25: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง เพศ

ตาราง 46 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 25 โดยใช้การทดสอบ t- test

เพศ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	t- test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หญิง	265	3.52	2.135	398	.033
ชาย	135	3.36			

จากตาราง 46 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมาก และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 25: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรมากกว่า เพศชาย

**สมมุติฐานที่ 26:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ

**ตาราง 47** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 26 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 30 ปี	134	3.50	.199	396	.897
31-40 ปี	118	3.44			
41-50 ปี	63	3.45			
มากกว่า 50 ปี	85	3.45			

จากตาราง 47 แสดงว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับมาก อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 26:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%



**สมมุติฐานที่ 27:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา

**ตาราง 48** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 27 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	3.57	4.000	397	.019
ปริญญาตรี	176	3.39			
สูงกว่าปริญญาตรี	36	3.30			

จากตาราง 48 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของผู้รับบริการที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 27:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test or Post-hoc test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferroni เพื่อดูว่าคู่ใดที่แตกต่างกัน

ตาราง 49 แสดงผลการทดสอบ Post-hoc test สมมุติฐานที่ 27 โดยวิธีของ Bonferroni

(I) ระดับการศึกษาของท่าน	(J) ระดับการศึกษาของท่าน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	0.18 (*)	0.074	0.050
	สูงกว่าปริญญาตรี	0.27	0.128	0.110
ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-0.18 (*)	0.074	0.050
	สูงกว่าปริญญาตรี	0.09	0.128	1.000
สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-0.27	0.128	0.110
	ปริญญาตรี	-0.09	0.128	1.000

จากตาราง 49 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา มากกว่า ผู้รับบริการการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.050) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

**สมมุติฐานที่ 28:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ

**ตาราง 50** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 28 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
นักศึกษา	49	3.59	1.425	394	.214
พนักงานบริษัทเอกชน	59	3.31			
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	191	3.43			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	3.62			
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	48	3.55			
อื่นๆ	21	3.54			

จากตาราง 50 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของอาชีพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 28:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 29:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน

**ตาราง 51** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 29 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 15,000 บาท	208	3.56	1.783	369	.071
15,001-30,000 บาท	105	3.35			
30,001-45,000 บาท	36	3.55			
มากกว่า 45,000 บาท	51	3.27			

จากตาราง 51 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก รายได้ 15,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง รายได้ 30,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก และรายได้มากกว่า 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 29:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 30:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค

**ตาราง 52** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 30 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	152	3.47	.626	397	.535
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	207	3.48			
นอกจังหวัดเชียงใหม่	41	3.35			

จากตาราง 52 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง ภูมิภาคอื่น ๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และภูมิภาคอื่น ๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 30:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 31:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

**ตาราง 53** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 31 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ครั้งแรก	139	3.45	.260	397	.772
2-3 ครั้ง	104	3.51			
มากกว่า 3 ครั้ง	157	3.45			

จากตาราง 53 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของผู้รับบริการที่มาใช้บริการครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 31:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 32:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**ตาราง 54** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 32 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

หอผู้ป่วยที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หอผู้ป่วยใน 3A	64	3.52	.1018	396	.383
หอผู้ป่วยใน 4A	121	3.45			
หอผู้ป่วยใน 3B	112	3.38			
หอผู้ป่วยใน 4B	103	3.54			

จากตาราง 54 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรของผู้ที่รับบริการหอผู้ป่วยใน 3A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 4A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง หอผู้ป่วยใน 3B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง และหอผู้ป่วยใน 4B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 32:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.5 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

สมมุติฐานที่ 33: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง เพศ

ตาราง 55 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 33 โดยใช้การทดสอบ t- test

เพศ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	t- test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หญิง	265	4.20	3.152	398	0.002
ชาย	135	4.02			

จากตาราง 55 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 33: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรมากกว่าเพศชาย



**สมมุติฐานที่ 34:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ

**ตาราง 56** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 34 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 30 ปี	134	4.13	.577	396	.630
31-40 ปี	118	4.19			
41-50 ปี	63	4.08			
มากกว่า 50 ปี	85	4.15			

จากตาราง 56 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 34:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 35:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา

**ตาราง 57** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 35 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	4.18	.922	397	.399
ปริญญาตรี	176	4.11			
สูงกว่าปริญญาตรี	36	4.08			

จากตาราง 57 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 35:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 36:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ

**ตาราง 58** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 36 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
นักศึกษา	49	4.16	.577	396	.630
พนักงานบริษัทเอกชน	59	4.19			
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	191	4.14			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	4.13			
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	48	4.15			
อื่นๆ	21	4.00			

จากตาราง 58 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของอาชีพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 36:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 37:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน

**ตาราง 59** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 37 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 15,000 บาท	208	4.18	.924	396	.429
15,001-30,000 บาท	105	4.08			
30,001-45,000 บาท	36	4.10			
มากกว่า 45,000 บาท	51	4.12			

จากตาราง 59 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก รายได้ 15,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก รายได้ 30,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก และรายได้มากกว่า 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 37:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 38:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค

**ตาราง 60** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 38 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	152	4.09	1.987	397	.138
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	207	4.16			
นอกจังหวัดเชียงใหม่	41	4.27			

จากตาราง 60 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก ภูมิภาคอื่น ๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก และภูมิภาคอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 38:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 39:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

**ตาราง 61** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 39 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ครั้งแรก	139	4.10	.771	397	.463
2-3 ครั้ง	104	4.19			
มากกว่า 3 ครั้ง	157	4.15			

จากตาราง 61 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 39:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 40:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านบุคลากรของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**ตาราง 62** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 40 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

หอผู้ป่วยที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หอผู้ป่วยใน 3A	64	4.19	.555	396	.645
หอผู้ป่วยใน 4A	121	4.16			
หอผู้ป่วยใน 3B	112	4.09			
หอผู้ป่วยใน 4B	103	4.15			

จากตาราง 62 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ที่รับบริการหอผู้ป่วยใน 3A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 4A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 3B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก และหอผู้ป่วยใน 4B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 40:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.6 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

**สมมุติฐานที่ 41:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง เพศ

**ตาราง 63** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 41 โดยใช้การทดสอบ t- test

เพศ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	t- test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หญิง	265	4.16	3.302	398	0.001
ชาย	135	3.95			

จากตาราง 63 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 41:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพมากกว่า เพศชาย



**สมมุติฐานที่ 42:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ

**ตาราง 64** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 42 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 30 ปี	134	4.11	.197	396	.899
31-40 ปี	118	4.07			
41-50 ปี	63	4.04			
มากกว่า 50 ปี	85	4.10			

จากตาราง 64 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 42:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 43:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา

**ตาราง 65** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 43 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	4.14	1.917	397	.148
ปริญญาตรี	176	4.02			
สูงกว่าปริญญาตรี	36	4.15			

จากตาราง 65 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของผู้รับบริการที่มีการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 43:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value > 0.05) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 44:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ

**ตาราง 66** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 49 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
นักศึกษา	49	4.18	.749	394	.587
พนักงานบริษัทเอกชน	59	4.13			
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	191	4.05			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	4.17			
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	48	4.07			
อื่นๆ	21	3.95			

จากตาราง 66 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของอาชีพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 44:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value > 0.05) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 45:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ ต่อเดือน

**ตาราง 67** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 45 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 15,000 บาท	208	4.14	1.303	396	.273
15,001-30,000 บาท	105	4.00			
30,001-45,000 บาท	36	4.09			
มากกว่า 45,000 บาท	51	4.06			

จากตาราง 67 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก รายได้ 15,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก รายได้ 30,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก และรายได้มากกว่า 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 45:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน ( $p\text{-value} > 0.05$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 46:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค

**ตาราง 68** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 46 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha=0.05$ )
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	152	4.07	.343	397	.710
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	207	4.09			
นอกจังหวัดเชียงใหม่	41	4.15			

จากตาราง 68 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก ภูมิภาคอื่น ๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก และภูมิภาคอื่น ๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 46:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 47:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

**ตาราง 69** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 47 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ครั้งแรก	139	4.07	.677	397	.509
2-3 ครั้ง	104	4.04			
มากกว่า 3 ครั้ง	157	4.13			

จากตาราง 69 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของผู้รับบริการที่มาใช้บริการครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก และ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 47:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 48:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**ตาราง 70** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 48 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

หอผู้ป่วยที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หอผู้ป่วยใน 3A	64	4.16	1.426	396	.235
หอผู้ป่วยใน 4A	121	4.05			
หอผู้ป่วยใน 3B	112	4.02			
หอผู้ป่วยใน 4B	103	4.16			

จากตาราง 70 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของผู้ที่รับบริการหอผู้ป่วยใน 3A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 4A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 3B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก และหอผู้ป่วยใน 4B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 48:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.7 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

**สมมุติฐานที่ 49:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง เพศ

**ตาราง 71** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 49 โดยใช้การทดสอบ t- test

เพศ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	t- test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หญิง	265	3.90	2.514	398	0.012
ชาย	135	3.74			

จากตาราง 71 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 49:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการมากกว่าเพศชาย



**สมมุติฐานที่ 50:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ

**ตาราง 72** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 50 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 30 ปี	134	3.90	.720	396	.541
31-40 ปี	118	3.83			
41-50 ปี	63	3.76			
มากกว่า 50 ปี	85	3.85			

จากตาราง 72 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมาก และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับ มาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 50:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 51:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา

**ตาราง 73** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 51 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	3.91	2.424	397	.090
ปริญญาตรี	176	3.81			
สูงกว่าปริญญาตรี	36	3.69			

จากตาราง 73 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมากการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับมาก และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 51:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 52:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ

**ตาราง 74** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 52 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
นักศึกษา	49	3.90	.183	394	.969
พนักงานบริษัทเอกชน	59	3.82			
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	191	3.83			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	3.87			
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	48	3.88			
อื่นๆ	21	3.80			

จากตาราง 74 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของอาชีพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 52:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 53:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน

**ตาราง 75** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 53 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 15,000 บาท	208	3.94	3.662	396	.013
15,001-30,000 บาท	105	3.72			
30,001-45,000 บาท	36	3.84			
มากกว่า 45,000 บาท	51	3.73			

จากตาราง 75 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รายได้ 15,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับมาก รายได้ 30,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก และรายได้มากกว่า 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 53:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่างรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple comparison test or Post-hoc test) โดยวิธีการทดสอบของ Bonferroni เพื่อดูว่าคู่ใดที่แตกต่างกัน

ตาราง 76 แสดงผลการทดสอบ Post-hoc test สมมุติฐานที่ 53 โดยวิธีของ Bonferroni

(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001-30,000 บาท	0.22 (*)	0.073	0.018
	30,001-45,000 บาท	0.10	0.110	1.000
	มากกว่า 45,000 บาท	0.21	0.096	0.186
15,001-30,000 บาท	ไม่เกิน 15,000 บาท	-0.22 (*)	0.073	0.018
	30,001-45,000 บาท	-0.12	0.118	1.000
	มากกว่า 45,000 บาท	-0.01	0.104	1.000
30,001-45,000 บาท	ไม่เกิน 15,000 บาท	-0.10	0.110	1.000
	15,001-30,000 บาท	0.12	0.118	1.000
	มากกว่า 45,000 บาท	0.11	0.133	1.000
มากกว่า 45,000 บาท	ไม่เกิน 15,000 บาท	-0.21	0.096	0.186
	15,001-30,000 บาท	0.01	0.104	1.000
	30,001-45,000 บาท	-0.11	0.133	1.000

จากตาราง 76 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา มากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.018) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกับผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท และมากกว่า 45,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกับผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท และมากกว่า 45,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกับผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท

**สมมุติฐานที่ 54:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค

**ตาราง 77** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 54 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	152	3.80	.780	397	.459
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	207	3.87			
นอกจังหวัดเชียงใหม่	41	3.90			

จากตาราง 77 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก ภูมิลำเนาอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก และ ภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 54:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 55:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

**ตาราง 78** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 55 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ครั้งแรก	139	3.84	.242	397	.785
2-3 ครั้ง	104	3.88			
มากกว่า 3 ครั้ง	157	3.83			

จากตาราง 78 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของผู้รับบริการที่มาใช้บริการครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 55:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value > 0.05) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 56:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**ตาราง 79** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 56 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

หอผู้ป่วยที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หอผู้ป่วยใน 3A	64	3.90	.379	369	.768
หอผู้ป่วยใน 4A	121	3.85			
หอผู้ป่วยใน 3B	112	3.80			
หอผู้ป่วยใน 4B	103	3.86			

จากตาราง 79 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการของผู้ที่รับบริการหอผู้ป่วยใน 3A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 4A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 3B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก และหอผู้ป่วยใน 4B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 56:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%



3.8 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยที่รับบริการ

สมมุติฐานที่ 57: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง เพศ

ตาราง 80 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 57 โดยใช้การทดสอบ t- test

เพศ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	t- test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หญิง	265	4.08	2.514	398	0.012
ชาย	135	3.93			

จากตาราง 80 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 57: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา แตกต่างกันระหว่าง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมมากกว่า เพศชาย

**สมมุติฐานที่ 58:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ

**ตาราง 81** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 58 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 30 ปี	134	4.03	.065	396	.978
31-40 ปี	118	4.02			
41-50 ปี	63	4.06			
มากกว่า 50 ปี	85	4.02			

จากตาราง 81 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 58:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 59:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา

**ตาราง 82** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 59 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	4.08	.995	397	.371
ปริญญาตรี	176	3.98			
สูงกว่าปริญญาตรี	36	4.03			

จากตาราง 82 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมากการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 59:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 60:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ

**ตาราง 83** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 60 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
นักศึกษา	49	4.08	.230	394	.949
พนักงานบริษัทเอกชน	59	4.08			
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	191	4.01			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	4.03			
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	48	4.04			
อื่นๆ	21	3.95			

จากตาราง 83 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของอาชีพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 60:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 61:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน

**ตาราง 84** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 61 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ไม่เกิน 15,000 บาท	208	4.10	2.456	396	.063
15,001-30,000 บาท	105	3.88			
30,001-45,000 บาท	36	4.08			
มากกว่า 45,000 บาท	51	4.04			

จากตาราง 84 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก รายได้ 15,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก รายได้ 30,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก และรายได้มากกว่า 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 61:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 62:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค

**ตารางที่ 85** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 62 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	152	3.96	1.514	397	.221
อำเภออื่นๆ จังหวัด เชียงใหม่	207	4.06			
นอกจังหวัดเชียงใหม่	41	4.15			

จากตาราง 85 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก ภูมิภาคอยู่ในอำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก และ ภูมิภาคอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 62:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง ภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 63:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน

**ตาราง 86** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 63 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

จำนวนครั้งที่เคยมาใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
ครั้งแรก	139	4.06	.654	397	.521
2-3 ครั้ง	104	4.07			
มากกว่า 3 ครั้ง	157	3.98			

จากตาราง 86 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของผู้รับบริการที่มาใช้บริการครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 63:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมุติฐานที่ 64:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ

**ตาราง 87** แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 64 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

หอผู้ป่วยที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ	F-test	df	p-value ( $\alpha = 0.05$ )
หอผู้ป่วยใน 3A	64	4.05	.484	396	.694
หอผู้ป่วยใน 4A	121	3.97			
หอผู้ป่วยใน 3B	112	4.06			
หอผู้ป่วยใน 4B	103	4.06			

จากตาราง 87 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของผู้ที่รับบริการหอผู้ป่วยใน 3A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 4A มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก หอผู้ป่วยใน 3B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก และหอผู้ป่วยใน 4B มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก

**ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 64:** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันระหว่าง หอผู้ป่วยที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%



ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป  
โรงพยาบาลลานนา

ตาราง 88 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการจำแนกตาม ปัจจัย  
ด้านบริการ

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
บริการตรวจรักษาและให้ คำแนะนำของแพทย์	156	192	50	2	0	4.26	1
	39.00	48.00	12.50	0.50	0.00	มาก	
บริการด้านการพยาบาล การถ่ายยารับประทานและ การฉีดยา	115	219	63	3	0	4.12	2
	28.75	54.75	15.75	0.75	0.00	มาก	
บริการด้านอาหารและ เครื่องดื่ม	70	191	119	15	5	3.77	5
	17.50	47.75	29.75	3.75	1.25	มาก	
การทำความสะอาดห้องพัก	82	210	98	6	4	3.90	4
	20.50	52.50	24.50	1.50	1.00	มาก	
บริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์ กายภาพบำบัด	93	199	100	6	2	3.94	3
	23.25	49.75	25.00	1.50	0.50	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.99 มาก</b>	

จากตาราง 88 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 โดยให้ความสำคัญระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้าน บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ บริการด้านการพยาบาล การถ่ายยารับประทานและการฉีดยา ค่าเฉลี่ย 4.12 บริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์ กายภาพบำบัด ค่าเฉลี่ย 3.94 การทำความสะอาดห้องพัก ค่าเฉลี่ย 3.90 และบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.77

ตาราง 89 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการจำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ค่ารักษาพยาบาลโดยรวมมีความเหมาะสมกับคุณภาพการรักษาและบริการที่ได้รับ	84	197	109	8	2	3.88	1
	21.00	49.25	27.25	2.00	0.50	มาก	
ค่าห้องพักมีความเหมาะสม	69	210	111	8	2	3.84	3
	17.25	52.50	27.75	2.00	0.50	มาก	
ค่าธรรมเนียมแพทย์มีความเหมาะสม	80	194	115	10	1	3.86	2
	20.00	48.50	28.75	2.50	0.25	มาก	
ค่ายาและค่าบริการอื่นๆมีความเหมาะสม	77	188	116	18	1	3.81	4
	19.25	47.00	29.00	4.50	0.25	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.85 มาก</b>	

จากตาราง 89 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 โดยให้ความสำคัญระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านค่ารักษาพยาบาลโดยรวมมีความเหมาะสมกับคุณภาพการรักษาและบริการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแพทย์มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.86 ค่าห้องพักมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.84 และค่ายาและค่าบริการอื่นๆมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.81

ตาราง 90 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการมารับบริการ	134	187	78	1	0	4.14	1
	33.50	46.75	19.50	0.25	0.00	มาก	
ความสะดวกในการติดต่อเข้าถึงแผนกต่างๆในโรงพยาบาล	104	200	93	2	1	4.01	2
	26.00	50.00	23.25	0.50	0.25	มาก	
มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่าย และชัดเจน	98	209	87	4	2	3.99	3
	24.50	52.25	21.75	1.00	0.50	มาก	
ที่จอดรถมีเพียงพอ	93	200	97	8	2	3.94	4
	23.25	50.00	24.25	2.00	0.50	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวมแปลผล</b>						<b>4.02</b> <b>มาก</b>	

จากตาราง 90 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 โดยให้ความสำคัญระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการมารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อเข้าถึงแผนกต่างๆในโรงพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.01 มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.99 และที่จอดรถมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.94

ตาราง 91 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร

ปัจจัยด้านการสื่อสาร การตลาดแบบครบวงจร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ	55	150	164	29	2	3.57	2
	13.75	37.50	41.00	7.25	0.50	มาก	
การประชาสัมพันธ์เช่น การ ให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของ โรงพยาบาล การจัดอบรม ทางวิชาการ การออกหน่วย ปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การ จัดกิจกรรมวันเด็กและอื่นๆ	51	146	170	27	6	3.52	3
	12.75	36.50	42.50	6.75	1.50	มาก	
การให้ส่วนลดแก่สมาชิก บัตรวีไอพี (VIP card)	49	137	168	35	11	3.45	4
	12.25	34.25	42.00	8.75	2.75	ปาน กลาง	
ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การรักษาผู้ป่วย อุบัติเหตุและฉุกเฉินโดย ทันที การดูแลรักษา สิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำ เสีย	79	172	131	12	6	3.77	1
	19.75	43.00	32.75	3.00	1.50	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.58 มาก</b>	

จากตาราง 91 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 โดยให้ความสำคัญระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเช่น การรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยทันที การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำเสีย ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ การโฆษณาในสื่อต่างๆเช่น ป้าย แผ่นพับ วิทยู โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.57 และการประชาสัมพันธ์เช่น การให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล การจัดอบรมทางวิชาการ การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมวันเด็กและอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.52 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดแก่สมาชิกบัตรวีไอพี (VIP card) ค่าเฉลี่ย 3.45

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 92 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
แพทย์มีความน่าเชื่อถือในการวินิจฉัยโรคและรักษา	189	178	32	1	0	4.39	1
	47.25	44.50	8.00	0.25	0.00	มาก	
แพทย์มาตรวจตามเวลาที่สัญญาไว้	151	180	64	4	1	4.19	11
	37.75	45.00	16.00	1.00	0.25	มาก	
แพทย์ยินดีให้ข้อมูลการรักษาแก่ท่าน	175	180	42	3	0	4.32	7
	43.75	45.00	10.50	0.75	0.00	มาก	
ท่านได้พบแพทย์เมื่อท่านต้องการ	134	187	71	8	0	4.12	18
	33.50	46.75	17.75	2.00	0.00	มาก	
ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียง ของแพทย์	159	192	47	2	0	4.27	9
	39.75	48.00	11.75	0.50	0.00	มาก	
แพทย์มีคุณภาพอ่อนนุ่มและเป็นมิตร	184	178	37	1	0	4.36	3
	46.00	44.50	9.25	0.25	0.00	มาก	
แพทย์ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษา	184	183	32	1	0	4.38	2
	46.00	45.75	8.00	0.25	0.00	มาก	
แพทย์ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่	179	181	38	2	0	4.34	5
	44.75	45.25	9.50	0.50	0.00	มาก	
แพทย์รับฟังความคิดเห็นของท่าน	160	194	42	3	1	4.27	9
	40.00	48.50	10.50	0.75	0.25	มาก	
แพทย์เข้าใจความต้องการของท่าน	165	187	44	4	0	4.28	8
	41.25	46.75	11.00	1.00	0.00	มาก	
แพทย์มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	176	186	38	0	0	4.35	4
	44.00	46.50	9.50	0.00	0.00	มาก	

ตาราง 92 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
แพทย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	180	177	40	3	0	4.34	5
	45.00	44.25	10.00	0.75	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ ในการดูแลรักษาและ บริการ	123	213	64	0	0	4.15	15
	30.75	53.25	16.00	0.00	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่ให้การบริการตาม เวลาที่สัญญาไว้	101	217	80	2	0	4.04	25
	25.25	54.25	20.00	0.50	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่ให้การบริการตรง กับความต้องการของท่าน	106	211	80	3	0	4.05	24
	26.50	52.75	20.00	0.75	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ ท่าน	117	208	75	0	0	4.11	19
	29.25	52.00	18.75	0.00	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง รวดเร็ว เมื่อท่านร้องขอ	127	201	68	3	1	4.13	17
	31.75	50.25	17.00	0.75	0.25	มาก	
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ ให้บริการและตอบคำถาม ของท่าน	123	201	73	3	0	4.11	19
	30.75	50.25	18.25	0.75	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อน น้อมและเป็นมิตร	143	194	60	3	0	4.19	11
	35.75	48.50	15.00	0.75	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านวางใจ ในขบวนการรักษาและ บริการ	122	215	62	1	0	4.15	15
	30.50	53.75	15.50	0.25	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่ดูแลท่านอย่างเอา ใจใส่	131	206	59	4	0	4.16	13
	32.75	51.50	14.75	1.00	0.00	มาก	

ตาราง 92 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน	108	221	63	8	0	4.07	22
	27.00	55.25	15.75	2.00	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน	110	209	75	6	0	4.06	23
	27.50	52.25	18.75	1.50	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	115	216	66	3	0	4.11	19
	28.75	54.00	16.50	0.75	0.00	มาก	
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	128	211	58	3	0	4.16	13
	32.00	52.75	14.50	0.75	0.00	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนแพทย์แปลผล						4.30	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนเจ้าหน้าที่แปลผล						4.11	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมแปลผล						4.20	มาก

จากตาราง 92 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 ความสำคัญรวมส่วนแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.30 ความสำคัญรวมส่วนเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 โดยให้ความสำคัญระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีความน่าเชื่อถือในการวินิจฉัยโรคและรักษา ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ แพทย์ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษา ค่าเฉลี่ย 4.38 แพทย์มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.36 แพทย์มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.35 แพทย์ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.34 แพทย์แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.34 แพทย์ยินดีให้ข้อมูลการรักษาแก่ท่าน ค่าเฉลี่ย 4.32 แพทย์เข้าใจความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.28 ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียง ของแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.27 แพทย์รับฟัง



ความคิดเห็นของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.27 แพทย์มาตรวจตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 4.19 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.19 เจ้าหน้าที่ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.16 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.16 เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือในการดูแลรักษาและบริการ ค่าเฉลี่ย 4.15 เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษาและบริการ ค่าเฉลี่ย 4.15 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านร้องขอ ค่าเฉลี่ย 4.13 ท่านได้พบแพทย์เมื่อท่านต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.12 เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการท่าน ค่าเฉลี่ย 4.11 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการและตอบคำถามของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.11 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.11 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.07 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.06 เจ้าหน้าที่ให้การบริการตรงกับความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.05 และเจ้าหน้าที่ให้การบริการตามเวลาที่สัญญาไว้ ค่าเฉลี่ย 4.04

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 93 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และเพียงพอ	152	198	47	2	1	4.25	2
	38.00	49.5	11.75	0.5	0.25	มาก	
การได้รับรองมาตรฐาน HA ชั้นที่ 2 จากสถาบัน รับรองและพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล และมาตรฐาน ISO 9001	138	212	49	1	0	4.22	3
	34.5	53	12.25	0.25	0.00	มาก	
มีการระบุดังผู้ป่วยทุก ขั้นตอนการบริการและ สอบถามประวัติแพ้ยา	159	189	52	0	0	4.27	1
	39.75	47.25	13.00	0.00	0.00	มาก	
ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีขนาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวกที่เหมาะสม/ ทันสมัย	134	194	66	6	0	4.14	4
	33.50	48.50	16.50	1.50	0.00	มาก	
มีการตกแต่งสถานที่ สวยงาม สะอาด น่าเชื่อถือ	109	201	86	4	0	4.04	6
	27.25	50.25	21.50	1.00	0.00	มาก	
มีระบบรักษาความ ปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ	123	186	87	4	0	4.07	5
	30.75	46.50	21.75	1.00	0.00	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>4.16 มาก</b>	

จากตาราง 93 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 โดยให้ความสำคัญระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีการระบุตัวผู้ป่วยทุกขั้นตอนการบริการและสอบถามประวัติแพ้ยา ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.25 การได้รับรองมาตรฐาน HA ขั้นที่ 2 จากสถาบันรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและมาตรฐาน ISO 9001 ค่าเฉลี่ย 4.22 ห้องพักผู้ป่วยมีขนาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม/ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.14 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.07 และมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม สะอาด น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.04

ตาราง 94 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ขั้นตอนการทำเรื่องนอน โรงพยาบาลมีความรวดเร็ว และเหมาะสม	111	195	84	9	1	4.02	4
	27.75	48.75	21.00	2.25	0.25	มาก	
เวลาเยี่ยมของแพทย์มีความ เหมาะสม	117	203	74	5	1	4.07	3
	29.25	50.75	18.50	1.25	0.25	มาก	
กระบวนการพยาบาลมี ความเหมาะสม	122	221	55	2	0	4.16	1
	30.50	55.25	13.75	0.50	0.00	มาก	
กระบวนการจ่ายยา รับประทานและฉีดยา ตรง ตามเวลาและมีความ เหมาะสม	130	207	57	4	2	4.15	2
	32.50	51.75	14.25	1.00	0.50	มาก	
การประสานงานระหว่าง หน่วยงานต่างๆ	92	210	94	3	1	3.97	6
	23.00	52.50	23.50	0.75	0.25	มาก	
ขั้นตอนการทำเรื่องกลับ บ้านมีความรวดเร็วและ เหมาะสม	85	181	100	28	6	3.78	7
	21.25	45.25	25.00	7.00	1.50	มาก	
การโทรศัพท์สอบถาม อาการและแจ้งเดือนวันนัด ของพยาบาล	104	202	83	10	1	4.00	5
	26.00	50.50	20.75	2.50	0.25	มาก	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.02</b>	
<b>แปลผล</b>						<b>มาก</b>	

จากตาราง 94 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 โดยให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการพยาบาลมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือกระบวนการจ่ายยารับประทานและฉีดยา ตรงตามเวลาและมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.15 เวลาเยี่ยมของแพทย์มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.07 ขั้นตอนการทำเรื่องนอนโรงพยาบาลมีความรวดเร็วและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.02 การโทรศัพท์สอบถามอาการและแจ้งเตือนวันนัดของพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.00 การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.97 และขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม 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. Above the elephant is a traditional Thai umbrella. The emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English and Thai. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วน  
 ประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา

ตาราง 95 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม  
 ปัจจัยด้านบริการ

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์	4.28 มาก	4.26 มาก
บริการด้านการพยาบาล การจ่ายยารับประทาน และการฉีดยา	4.05 มาก	4.12 มาก
บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.71 มาก	3.77 มาก
การทำความสะอาดห้องพัก	3.74 มาก	3.90 มาก
บริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์ กายภาพบำบัด	3.81 มาก	3.94 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านบริการ</b>	<b>3.92</b> <b>มาก</b>	<b>3.99</b> <b>มาก</b>

จากตาราง 95 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบริการ  
 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.99 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.92

ปัจจัยย่อยด้านบริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่  
 ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.28 ปัจจัยย่อยบริการด้าน  
 การพยาบาล การจ่ายยารับประทานและการฉีดยา ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ย 4.12 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05

ปัจจัยย่อยบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ย 3.77 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71

ปัจจัยย่อยด้านการทำความสะอาดห้องพัก ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74

ปัจจัยย่อยด้านบริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์ ภายภาพบำบัด ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81

**ตาราง 96** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่ารักษาพยาบาลโดยรวมมีความเหมาะสมกับคุณภาพการรักษาและบริการที่ได้รับ	3.62	3.88
	มาก	มาก
ค่าห้องพักมีความเหมาะสม	3.61	3.84
	มาก	มาก
ค่าธรรมเนียมแพทย์มีความเหมาะสม	3.69	3.86
	มาก	มาก
ค่ายาและค่าบริการอื่นๆมีความเหมาะสม	3.56	3.81
	มาก	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านราคา</b>	<b>3.62</b>	<b>3.85</b>
	<b>มาก</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 96 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.85 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.62

ปัจจัยย่อยด้านค่ารักษาพยาบาลโดยรวมมีความเหมาะสมกับคุณภาพการรักษาและบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62

ปัจจัยย่อยด้านค่าห้องพักมีความเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61

ปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมแพทย์มีความเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69

ปัจจัยย่อยด้านค่ายาและค่าบริการอื่นๆมีความเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56

**ตาราง 97** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการมารับบริการ	4.13 มาก	4.14 มาก
ความสะดวกในการติดต่อเข้าถึงแผนกต่างๆในโรงพยาบาล	3.97 มาก	4.01 มาก
มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่าย และชัดเจน	4.01 มาก	3.99 มาก
ที่จอดรถมีเพียงพอ	3.87 มาก	3.94 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>	<b>3.99 มาก</b>	<b>4.02 มาก</b>

จากตาราง 97 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.02 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.99

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการมารับบริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13

ปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการติดต่อเข้าถึงแผนกต่างๆในโรงพยาบาล ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97

ปัจจัยย่อยด้านมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01

ปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถมีเพียงพอ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87



ตาราง 98 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ	3.49	3.57
	ปานกลาง	มาก
การประชาสัมพันธ์เช่น การให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล การจัดอบรมทางวิชาการ การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมวันเด็กและอื่นๆ	3.44	3.52
	ปานกลาง	มาก
การให้ส่วนลดแก่สมาชิกบัตรวีไอพี (VIP card)	3.25	3.45
	ปานกลาง	ปานกลาง
ความรับผิดชอบต่อสังคมเช่น การรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยทันที การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำเสีย	3.69	3.77
	มาก	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร</b>	<b>3.46</b>	<b>3.58</b>
	<b>ปานกลาง</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 98 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.58 แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.46

ปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49

ปัจจัยย่อยบริการด้านการประชาสัมพันธ์เช่น การให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล การจัดอบรมทางวิชาการ การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมวันเด็กและอื่นๆ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44

ปัจจัยย่อยบริการด้านการให้ส่วนลดแก่สมาชิกบัตรวีไอพี (VIP card) ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25

ปัจจัยย่อยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเช่น การรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยทันที การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำเสีย ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69

**ตาราง 99** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
แพทย์มีความน่าเชื่อถือในการวินิจฉัยโรคและรักษา	4.32	4.39
	มาก	มาก
แพทย์มาตรวจตามเวลาที่สัญญาไว้	4.15	4.19
	มาก	มาก
แพทย์ยินดีให้ข้อมูลการรักษาแก่ท่าน	4.30	4.32
	มาก	มาก
ท่านได้พบแพทย์เมื่อท่านต้องการ	3.98	4.12
	มาก	มาก
ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียง ของแพทย์	4.21	4.27
	มาก	มาก
แพทย์มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร	4.42	4.36
	มาก	มาก
แพทย์ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษา	4.37	4.38
	มาก	มาก
แพทย์ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่	4.33	4.34
	มาก	มาก

## ตาราง 99 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
แพทย์รับฟังความคิดเห็นของท่าน	4.25 มาก	4.27 มาก
แพทย์เข้าใจความต้องการของท่าน	4.22 มาก	4.28 มาก
แพทย์มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	4.36 มาก	4.35 มาก
แพทย์แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	4.43 มาก	4.34 มาก
เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการดูแลรักษาและบริการ	4.01 มาก	4.15 มาก
เจ้าหน้าที่ให้การบริการตามเวลาที่สัญญาไว้	3.91 มาก	4.04 มาก
เจ้าหน้าที่ให้การบริการตรงกับความต้องการของท่าน	3.96 มาก	4.05 มาก
เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการท่าน	4.04 มาก	4.11 มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านร้องขอ	3.94 มาก	4.13 มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการและตอบคำถามของท่าน	3.98 มาก	4.11 มาก
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร	4.16 มาก	4.19 มาก
เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษาและบริการ	4.03 มาก	4.15 มาก

ตาราง 99 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เจ้าหน้าที่ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่	4.06 มาก	4.16 มาก
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน	4.00 มาก	4.07 มาก
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน	3.97 มาก	4.06 มาก
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	4.01 มาก	4.11 มาก
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	4.18 มาก	4.16 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมส่วนแพทย์</b>	<b>4.23</b> มาก	<b>4.30</b> มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมส่วนเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.02</b> มาก	<b>4.11</b> มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.14</b> มาก	<b>4.20</b> มาก

จากตาราง 99 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.20 และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.14

ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรที่ให้บริการในส่วนแพทย์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.30 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.23

ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรที่ให้บริการในส่วนเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.11 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.02

ปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีความน่าเชื่อถือในการวินิจฉัยโรคและรักษา ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32

ปัจจัยย่อยบริการด้านแพทย์มาตรวจตามเวลาที่สัญญาไว้ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15

ปัจจัยย่อยบริการด้านแพทย์ยินดีให้ข้อมูลการรักษาแก่ท่าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30

ปัจจัยย่อยด้านการได้พบแพทย์เมื่อท่านต้องการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98

ปัจจัยย่อยด้านความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียง ของแพทย์ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21

ปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36

ปัจจัยย่อยด้านแพทย์ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษา ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.37

ปัจจัยย่อยด้านแพทย์ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.34 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33

ปัจจัยย่อยด้านแพทย์รับฟังความคิดเห็นของท่าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25

ปัจจัยย่อยด้านแพทย์เข้าใจความต้องการของท่าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.28 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22

ปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36

ปัจจัยย่อยด้านแพทย์แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.34 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการดูแลรักษาและบริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่สัญญาไว้ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการท่าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านร้องขอ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการและตอบคำถามของท่าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ทำให้ท่านวางใจในขบวนการรักษาและบริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18

ตาราง 100 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.22	4.25
	มาก	มาก
การได้รับรองมาตรฐาน HA ขั้นที่ 2 จากสถาบันรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และมาตรฐาน ISO 9001	4.18	4.22
	มาก	มาก
มีการระนุตัวผู้ป่วยทุกขั้นตอนการบริการและสอบถามประวัติแพ้ยา	4.26	4.27
	มาก	มาก
ห้องพักผู้ป่วยมีขนาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม/ทันสมัย	4.03	4.14
	มาก	มาก
มีการตกแต่งสถานที่สวยงาม สะอาด น่าเชื่อถือ	3.89	4.04
	มาก	มาก
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ	3.94	4.07
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.09	4.16
	มาก	มาก

จากตาราง 100 พบว่า ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.16 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.09

ปัจจัยย่อยด้านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22

ปัจจัยย่อยบริการด้านการได้รับรองมาตรฐาน HA ขั้นที่ 2 จากสถาบันรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและมาตรฐาน ISO 9001 ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18

ปัจจัยย่อยบริการด้านมีการระบุตัวผู้ป่วยทุกขั้นตอนการบริการและสอบถามประวัติแพทย์  
ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
ค่าเฉลี่ย 4.26

ปัจจัยย่อยด้านห้องพักรักษาผู้ป่วยมีขนาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม/ทันสมัย  
ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
ค่าเฉลี่ย 4.03

ปัจจัยย่อยด้านมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม สะอาด น่าเชื่อถือ ผู้รับบริการให้ความสำคัญ  
อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89

ปัจจัยย่อยด้านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ใน  
ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94



ตาราง 101 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนการทำเรื่องนอนโรงพยาบาลมีความรวดเร็วและเหมาะสม	3.75	4.02
	มาก	มาก
เวลาเยี่ยมของแพทย์มีความเหมาะสม	3.98	4.07
	มาก	มาก
กระบวนการพยาบาลมีความเหมาะสม	4.05	4.16
	มาก	มาก
กระบวนการจ่ายยารับประทานและฉีดยา ตรงตามเวลาและมีความเหมาะสม	4.05	4.15
	มาก	มาก
การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ	3.78	3.97
	มาก	มาก
ขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม	3.41	3.78
	ปานกลาง	มาก
การโทรศัพท์สอบถามอาการและแจ้งเตือนวันนัดของพยาบาล	3.92	4.00
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.85	4.02
	มาก	มาก

จากตาราง 101 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.02 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.85

ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการทำเรื่องนอนโรงพยาบาลมีความรวดเร็วและเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75

ปัจจัยย่อยบริการด้านเวลาเยี่ยมของแพทย์มีความเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98

ปัจจัยย่อยบริการด้านกระบวนการพยาบาลมีความเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการจ่ายยารับประทานและฉีดยา ตรงตามเวลาและมีความเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05

ปัจจัยย่อยด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78

ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41

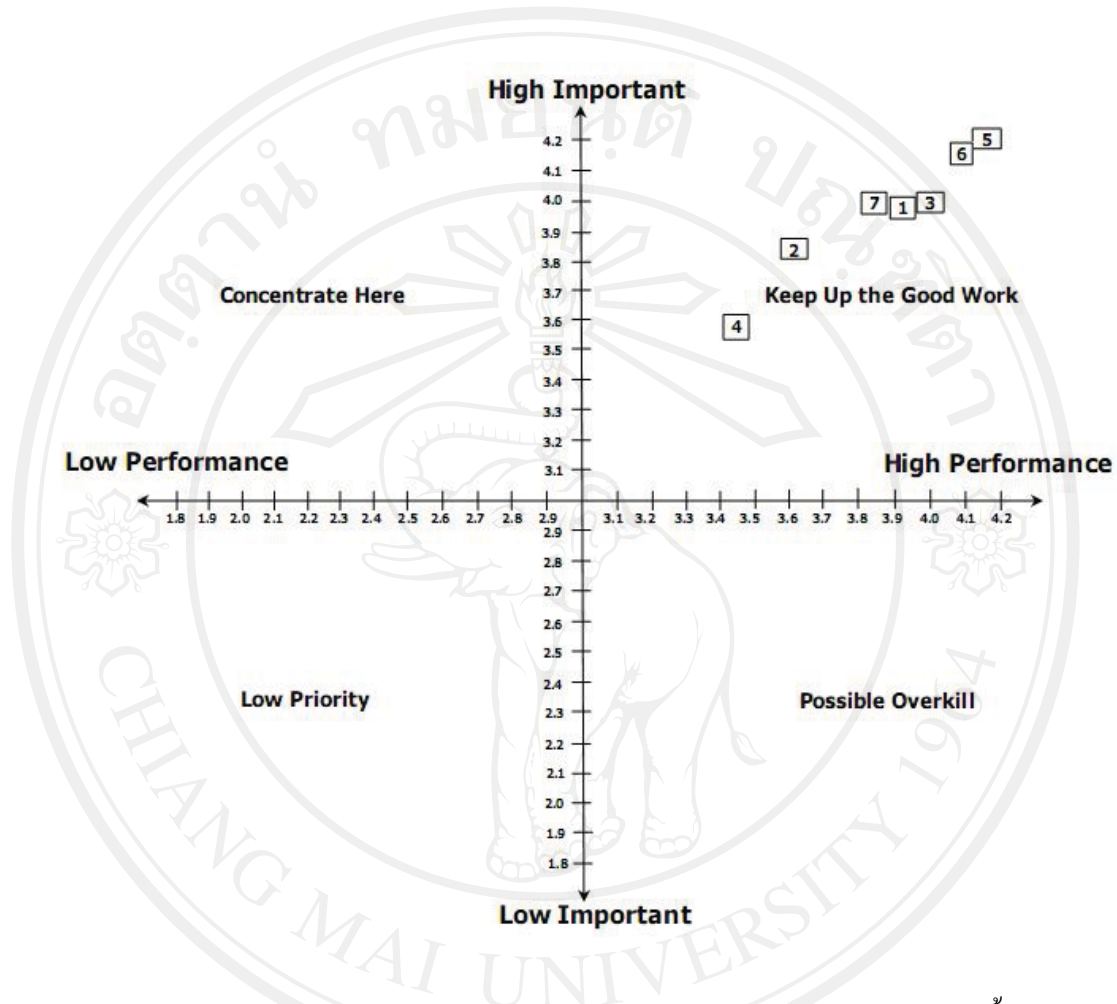
ปัจจัยย่อยด้านการโทรศัพท์สอบถามอาการและแจ้งเตือนวันนัดของพยาบาล ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92

ตาราง 102 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ปัจจัยด้านบริการ	3.92 มาก	3.99 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.62 มาก	3.85 มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.99 มาก	4.02 มาก
ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร	3.46 ปานกลาง	3.58 มาก
ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.14 มาก	4.20 มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.09 มาก	4.16 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.85 มาก	4.02 มาก

จากตาราง 102 พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากตารางที่ 101 สามารถนำโมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis Model) มาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติม โดยนำระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาสร้างเป็นแผนภาพ โดยใช้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวม 3.00 ซึ่งเป็นจุดกึ่งกลางระหว่าง 1 (ความสำคัญน้อยที่สุด) และ 5 (ความสำคัญมากที่สุด) เป็นจุดตัดกับค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวม 3.00 ซึ่งเป็นจุดกึ่งกลางระหว่าง 1 (ความพึงพอใจน้อยที่สุด) และ 5 (ความพึงพอใจมากที่สุด) ดังภาพ 4

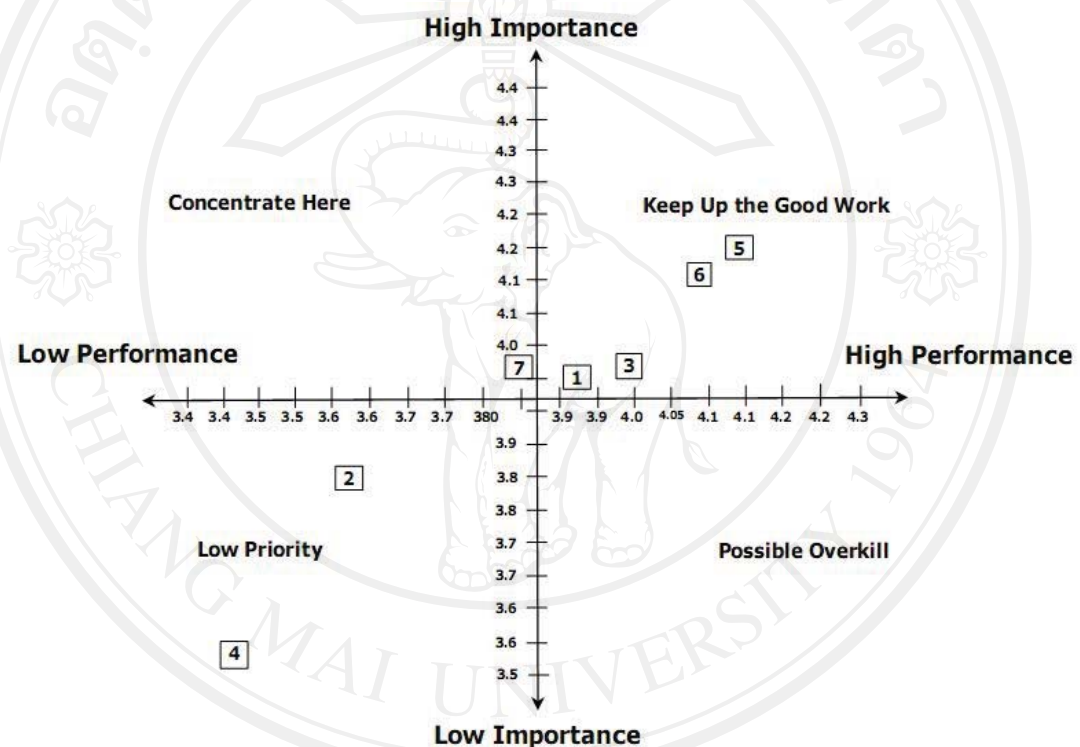
ภาพ 4 แสดง Quadrant Analysis ผลการดำเนินงานของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป  
โรงพยาบาลลานนา



จากภาพ 4 หมายเลขเป็นตัวแทนของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้ หมายเลข 1 คือปัจจัยด้านบริการ หมายเลข 2 คือปัจจัยด้านราคา หมายเลข 3 คือปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายเลข 4 คือปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร หมายเลข 5 คือปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ หมายเลข 6 คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายเลข 7 คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์จะเห็นว่า ทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้งหมดอยู่ใน Quadrant: Keep up good work แสดงถึง องค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ทำให้ไม่เห็นความแตกต่างของปัจจัยได้อย่างชัดเจน แต่เพื่อการปรับปรุงบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้พึงพอใจสูงขึ้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรต้องมีการเรียงลำดับความเร่งด่วน ดังนั้นจึงมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมอีก ด้วยการเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย โดยการสร้างเป็นแผนภาพใหม่

โดยใช้ค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญ 3.97 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย เป็นจุดตัดกับค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจ 3.87 ซึ่งเป็น  
 ค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย ดังภาพ 5

ภาพ 5 แสดง Quadrant Analysis ผลการดำเนินงานของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป  
 โรงพยาบาลลานนา หลังปรับเปลี่ยนจุดตัดใหม่



จากภาพ 5 หมายเลขเป็นตัวแทนของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้ หมายเลข 1  
 คือปัจจัยด้านบริการ หมายเลข 2 คือปัจจัยด้านราคา หมายเลข 3 คือปัจจัยด้านช่องทางการจัด  
 จำหน่าย หมายเลข 4 คือปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร หมายเลข 5 คือปัจจัยด้าน  
 บุคลากรที่ให้บริการ หมายเลข 6 คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายเลข  
 7 คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้าน  
 ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ  
 ลักษณะทางกายภาพ อยู่ใน Quadrant: Keep up good work แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง  
 (High importance) และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance)

ดังนั้น โรงพยาบาลต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป เมื่อวิเคราะห์เทียบกับปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการอื่นๆ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ใน Quadrant:  
 Concentrate here แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) แต่ผู้รับบริการไม่ได้  
 รับการบริการในระดับที่น่าพอใจ (Low performance) กล่าวคือ ระดับการบริการที่ผู้รับบริการ  
 ต้องการหรือคาดหวังไว้สูงกว่าระดับการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ดังนั้น โรงพยาบาลต้องให้  
 ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยเร่งด่วน

ส่วนปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร อยู่ใน Quadrant:  
 Low priority แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) และผู้รับบริการไม่ได้รับ  
 การบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (Low performance) โรงพยาบาลไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไข  
 อย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบมีความสำคัญต่อผู้รับบริการ  
 ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลดانا

ตาราง 103 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านและการชำระเงินค่า ควรทำให้เร็วขึ้น	24	19.4
ควรปรับปรุงเฟอร์นิเจอร์/สุขภัณฑ์/ของใช้/ทีวี ให้ดูใหม่จื้นกว่าเดิม	14	11.3
ควรปรับปรุงการทำความสะดวก	12	9.7
ผู้ป่วยรอเข้าห้องแรกรับนานมาก	10	8.1
ค่าใช้จ่ายแพง	10	8.1
ควรปรับปรุงการบริการ ความรวดเร็ว มารยาท คำพูดของเจ้าหน้าที่	7	5.6
การให้บริการผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน ซ้ำมาก	5	4.0
แพทย์ควรเยี่ยมผู้ป่วยบ่อยกว่านี้/แพทย์ควรมาตามเวลาที่กำหนด	4	3.2
เสียงข้างนอกคุยดังมากเวลากลางคืน	4	3.2
การให้บริการผู้ป่วยใน/การประสานงานระหว่างแผนกซ้ำมาก	3	2.4
เครื่องปรับอากาศไม่เย็น	3	2.4
ปรับปรุงอาหารผู้ป่วย/ชนิดของอาหารว่างมีน้อย นอนหลายวันทำให้รับประทานซ้ำ	3	2.4
แผนกผู้ป่วยในเด็กควรมีมุมของเล่น และมีของเล่นให้มากพอ	2	1.6
พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลต่อเวรมีน้อย	2	1.6
ในห้องน้ำถังขยะควรเป็นแบบเท้าเหยียบ	2	1.6
ควรแจ้งโรค/ผลตรวจเลือดและเอ็กซเรย์ให้ผู้ป่วยทราบเร็วกว่านี้	2	1.6
ควรอธิบายระเบียบข้อปฏิบัติและการใช้งานอุปกรณ์ต่างในห้องให้ละเอียดมากกว่าเดิม	1	0.8
เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้ป่วยให้มากกว่านี้	1	0.8
การเดินทางไม่สะดวก	1	0.8
วอร์ดเด็กควรมีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิตอล/เครื่องเล่นดีวีดี	1	0.8
วอร์ดเด็กที่นอนติดพื้น การทำความสะอาดควรใช้เครื่องดูดฝุ่นและใช้ผ้าชุบน้ำมาดๆเช็ด ฝุ่นจะได้ไม่ฟุ้งกระจาย	1	0.8
วอร์ดเด็กพยาบาลเจาะเลือดควรใส่อีกชุดหนึ่ง ถ้าใส่ชุดเดียวกันทำให้เด็กกลัว	1	0.8

## ตาราง 103 (ต่อ)

ห้องพักเด็กควรมีของใช้สำหรับเด็กเช่น สบู่เด็ก ยาสีฟัน แชมพูเด็ก เพราะที่ให้มาเป็นของผู้ใหญ่	1	0.8
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า ควรขออีเมลล์ลูกค้าเพื่อสำรวจข้อมูล/ให้บริการลูกค้า	1	0.8
เรียกรถโรงพยาบาลไปรับผู้ป่วย ไปซ้ำ	1	0.8
ยามไม่สนใจการเก็บบัตรฝากรถ ช่วงหัวค่ำ	1	0.8
น้ำดื่ม 2 ขวดไม่เพียงพอ	1	0.8
ไม่ควรคิดค่าไฟฟ้าสำหรับชาร์ตแบตเตอรี่มือถือ เพราะใช้ไฟน้อยมาก	1	0.8
หลังชำระเงินและจ่ายยาแล้ว ควรกำหนดเวลาออกจากโรงพยาบาล	1	0.8
ควรมีงาน ชาม ซ้อนไว้ในห้อง	1	0.8
ควรแจ้งค่าใช้จ่ายทุกวัน	1	0.8
ที่จอดรถน่าจะมีหลังคาเพื่อลดความร้อน	1	0.8
ชุดผู้ป่วยน่าจะออกแบบใหม่ให้ผูกเชือกได้สะดวกและมีป้ายชี้บ่งขนาดของเสื้อ	1	0.8
รวม	124	100

จากตาราง 102 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลลานนา ความถี่มากที่สุดคือ ขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านและการชำระเงินซ้ำ ควรทำให้เร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 19.4 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงเฟอร์นิเจอร์/สุขภัณฑ์/ของใช้/ทีวี ให้ดูใหม่ขึ้นกว่าเดิม ร้อยละ 11.3 ควรปรับปรุงการทำความสะอาด ร้อยละ 9.7 ผู้ป่วยรอเข้าห้องแรกรับนานมาก ร้อยละ 8.1 ค่าใช้จ่ายแพงร้อยละ 8.1 ควรปรับปรุงการบริการความรวดเร็ว มารยาท คำพูดของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 5.6 การให้บริการผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน ซ้ำมาก ร้อยละ 4.0 แพทย์ควรเยี่ยมผู้ป่วยบ่อยกว่านี้/แพทย์ควรมาตามเวลาที่กำหนด ร้อยละ 3.2 เสียงข้างนอก คุยดังมากเวลากลางคืน ร้อยละ 3.2 การให้บริการผู้ป่วยใน/การประสานงานระหว่างแผนกซ้ำมาก ร้อยละ 2.4 เครื่องปรับอากาศไม่เย็น ร้อยละ 2.4 ปรับปรุงอาหารผู้ป่วย/ชนิดของอาหารว่างมีน้อยนอนหลายวันทำให้รับประทานซ้ำ ร้อยละ 2.4 แผนกผู้ป่วยในเด็กควรมีมุมของเล่นและมีของเล่นให้มากพอ ร้อยละ 1.6 พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลต่อเวรมีน้อย ร้อยละ 1.6 ในห้องน้ำถึงขยะควรเป็นแบบเท้าเหยียบ ร้อยละ 1.6 ควรแจ้งโรค/ผลตรวจเลือดและเอ็กซเรย์ให้ผู้ป่วยทราบเร็วกว่านี้ ร้อยละ 1.6 ควรอธิบายระเบียบข้อปฏิบัติและการใช้งานอุปกรณ์ต่างในห้องให้ละเอียดมากกว่าเดิม ร้อยละ 0.8 เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้ป่วยให้มากกว่านี้ ร้อยละ 0.8 การเดินทางไม่



สะดวก ร้อยละ 0.8 วอร์ดเด็กควรมีเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัล/เครื่องเล่นดีวีดี ร้อยละ 0.8 วอร์ดเด็กที่นอนติดพื้น การทำความสะอาดควรรใช้เครื่องดูดฝุ่นและใช้ผ้าชุบน้ำมาดๆเช็ด ฝุ่นจะได้ไม่ฟุ้งกระจาย ร้อยละ 0.8 วอร์ดเด็กพยาบาลเจาะเลือดควรรใส่อีกชุดหนึ่ง ถ้าใส่ชุดเดียวกันทำให้เด็กกลัว ร้อยละ 0.8 ห้องพักเด็กควรมีของใช้สำหรับเด็กเช่น สบู่เด็ก ยาสีฟัน แชมพูเด็ก เพราะทำให้มาเป็นของผู้ใหญ่ ร้อยละ 0.8 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า ควรขออีเมลล์ลูกค้าเพื่อสำรวจข้อมูล/ให้บริการลูกค้า ร้อยละ 0.8 เรียกรถโรงพยาบาลไปรับผู้ป่วย ไปช้า ร้อยละ 0.8 ยามไม่สนใจการเก็บบัตรฝากรถ ช่วงหัวค่ำ ร้อยละ 0.8 น้ำดื่ม 2 ขวดไม่เพียงพอ ร้อยละ 0.8 ไม่ควรคิดค่าไฟฟ้าสำหรับชาร์ตแบตเตอรี่มือถือ เพราะใช้ไฟน้อยมาก ร้อยละ 0.8 หลังชำระเงินและจ่ายยาแล้ว ควรกำหนดเวลาออกจากโรงพยาบาล ร้อยละ 0.8 ควรมีงาน ชาม ซ้อนไว้ในห้อง ร้อยละ 0.8 ควรแจ้งค่าใช้จ่ายทุกวัน ร้อยละ 0.8 ที่จอดรถน่าจะมีหลังคาเพื่อลดความร้อน ร้อยละ 0.8 และชุดผู้ป่วยน่าจะออกแบบใหม่ให้ผูกเชือกได้สะดวกและมีป้ายชี้บ่งขนาดของเตียง ร้อยละ 0.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved