

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ เป็นการศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกสถานบริการเพื่อดูแลผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรัง จำนวน 200 คน และจากการรวบรวมข้อมูลได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามว่าเป็นผู้ป่วยเองหรือเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ระดับความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันพื้นฐานของผู้ป่วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ สิทธิในการรักษา พฤติกรรมในการรักษา เป็นต้น

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มีอำนาจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตในจังหวัดเชียงใหม่

ระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรัง แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) หลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence) และกระบวนการ (Process)

#### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open ended response question) เกี่ยวกับการบริการของสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาต

การประเมินระดับความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองของผู้ป่วย โดยใช้แบบประเมินกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วย (The Barthel index of activities of daily living: Barthel ADL index) เพื่อที่จะประเมินถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันพื้นฐานของแต่ละบุคคล ซึ่งมีการให้คะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 100 คะแนน สามารถแปลผลได้ดังนี้ (โสธญา สูดสาระ, 2547: 211)

- 0 - 20 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลทั้งหมด
- 25 - 45 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลมาก
- 50 - 70 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลปานกลาง
- 75 - 95 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลน้อย
- 100 คะแนน หมายถึง ระดับความรุนแรงที่ผู้ป่วยสามารถดูแลตัวเองได้ทั้งหมด

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันพื้นฐาน

ระดับความสามารถ	จำนวน	ร้อยละ
25 – 45 คะแนน	23	11.5
50 – 70 คะแนน	142	71.0
75 – 95 คะแนน	34	17.0
100 คะแนน	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลปานกลาง (50 – 70 คะแนน) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ ระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลน้อย (75 – 95 คะแนน) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลมาก (25 – 45 คะแนน) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และระดับความรุนแรงที่ผู้ป่วยสามารถดูแลตัวเองได้ทั้งหมด (100 คะแนน) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วย	69	34.5
ผู้ดูแล/ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ	131	65.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ดูแล/ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 และเป็นผู้ป่วย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

#### ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	72	36.0
หญิง	128	64.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	12	6.0
21 - 30 ปี	42	21.0
31 - 40 ปี	48	24.0
41 - 50 ปี	47	23.5
51 - 60 ปี	29	14.5
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	22	11.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	38	19.0
สมรส	128	64.0
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	34	17.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	39.5
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	81	40.5
ปริญญาโท	36	18.0
สูงกว่าปริญญาโท	4	2.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ จบการศึกษาด้านต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 จบการศึกษาด้านต่ำกว่าระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	13.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	49	24.5
พนักงานบริษัทเอกชน	42	21.0
รับจ้างอิสระ	54	27.0
นักศึกษา	10	5.0
อื่นๆ	19	9.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ หมายถึง ทำสวน/ทำไร่/ทำนา (15), ไม่ทำงาน (3) และค้าขาย (1)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างอิสระ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26

คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 อาชีพอื่นๆ (ทำสวน/ทำไร่/ทำนา, ไม่ทำงาน และค้าขาย) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และนักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	29	14.5
10,001 - 20,000 บาท	104	52.0
20,001 - 30,000 บาท	40	20.0
30,001 - 40,000 บาท	20	10.0
40,001 - 50,000 บาท	3	1.5
มากกว่า 50,000 บาท	4	2.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวนทั่วไป 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และรายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่อยู่อาศัย

จังหวัดที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
เชียงใหม่	188	94.0
จังหวัดอื่นๆ	12	6.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 และมีสถานที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่นๆ

จังหวัดอื่น	จำนวน	ร้อยละ
แพร่	1	8.3
น่าน	4	33.3
ลำปาง	2	16.7
พะเยา	1	8.3
เชียงราย	1	8.3
ลำพูน	2	16.7
แม่ฮ่องสอน	1	8.3
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอื่นๆ มีสถานที่อยู่อาศัยในจังหวัดน่านมากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ จังหวัดลำปาง และจังหวัดลำพูน มีจำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และจังหวัดแพร่ พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน จำนวนจังหวัดละ 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิในการรักษาของผู้ป่วย

สิทธิในการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	70	35.0
ประกันสังคม	34	17.0
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	14.0
ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต	21	10.5
จ่ายเงินเอง	47	23.5
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการรักษาจากบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ จ่ายเงินค่ารักษาด้วยตนเอง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ประกันสังคม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งของการรับทราบข้อมูลสถานบริการ

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
แพทย์/พยาบาลแนะนำ	103	51.5
ญาติ พี่ น้อง/เพื่อน	114	57.0
วารสารท้องถิ่น	16	8.0
วารสารของโรงพยาบาล	6	3.0
จากผู้ป่วย/ญาติของผู้ป่วยที่เคยรับบริการจากสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาต	97	48.5
อินเทอร์เน็ต	37	18.5
อื่นๆ	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>374</b>	

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) อื่นๆ หมายถึง หาข้อมูลเอง



จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จัก หรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตจากญาติ พี่น้อง/เพื่อน มากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ จากแพทย์/พยาบาล จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 จากผู้ป่วย/ญาติของผู้ป่วยที่เคยรับบริการจากสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาต จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 หาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 จากวารสารท้องถิ่น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 จากวารสารของโรงพยาบาล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และจากแหล่งอื่นๆ (หาข้อมูลเอง) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอข้อมูล การเข้ารับบริการ และการนำผู้ป่วยเข้ารับบริการ ณ สถานบริการอื่น

การเข้ารับบริการ ณ สถานบริการอื่น	จำนวน	ร้อยละ
เคย	57	28.5
ไม่เคย	143	71.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยติดต่อขอข้อมูล/เข้ารับบริการ/นำผู้ป่วยเข้ารับบริการสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตจากสถานบริการอื่น มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเคยติดต่อขอข้อมูล/เข้ารับบริการ/นำผู้ป่วยเข้ารับบริการสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตจากสถานบริการอื่น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการดูแลผู้ป่วยที่ต้องการ

ประเภทของการดูแลผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ไปเข้า-เย็นกลับทุกวัน	45	22.5
ไปเข้า-เย็นกลับเฉพาะบางเวลา	97	48.5
ฝากนอนสถานบริการ โดยมีการกำหนดระยะเวลา	51	25.5
ต้องการเจ้าหน้าที่ไปดูแลที่บ้าน	7	3.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการการดูแลผู้ป่วยจากสถานบริการในรูปแบบ ไปเข้า-เย็นกลับเฉพาะบางเวลามากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ การฝากนอนสถานบริการ โดยมีการกำหนดระยะเวลา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 แบบไปเข้า-เย็นกลับทุกวัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และต้องการเจ้าหน้าที่ไปดูแลที่บ้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการเข้ารับบริการของผู้ป่วย

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	130	65.0
ภายในระยะเวลา 1-3 เดือน	58	29.0
ภายในระยะเวลา 3-6 เดือน	7	3.5
มากกว่า 6 เดือน	5	2.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดว่าจะนำผู้ป่วยมาเข้ารับบริการในสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตในช่วงระยะเวลาน้อยกว่า 1 เดือนมากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ ภายในระยะเวลา 1-3 เดือน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ

29.0 ภายในระยะเวลา 3-6 เดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และระยะเวลามากกว่า 6 เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่นำผู้ป่วยเข้ารับบริการในสถานบริการ

เหตุผลที่นำผู้ป่วยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	95	47.5
สถานบริการมีชื่อเสียง	11	5.5
มีแพทย์เฉพาะทาง	113	56.5
แพทย์มีชื่อเสียง	16	8.0
คุณภาพการบริการดูแลดี	88	44.0
มีบริการครบวงจร	19	9.5
ญาติ/เพื่อนแนะนำมา	51	25.5
ทราบจากโฆษณา	0	0.0
การคิดค่าบริการเหมาะสม	40	20.0
เบิกประกันชีวิตได้	9	4.5
มีโปรแกรมกายภาพบำบัด	50	25.0
มีที่ปรึกษาทางจิตเวช	23	11.5
มีระบบส่งต่อเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	53	26.5
บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสม	6	3.0
สถานบริการได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO	59	29.5
อื่นๆ	4	2.0
<b>รวม</b>	<b>637</b>	

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

อื่นๆ หมายถึง ใช้น้ำดื่มประกันสุขภาพได้ (1), สามารถทำให้กลับมาช่วยเหลือตัวเองได้มากที่สุด (1) และมีบริการรับส่งถึงบ้าน (2)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นำผู้ป่วยเข้ารับบริการในสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเนื่องจากมีแพทย์เฉพาะทาง มากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ สถานบริการอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 คุณภาพการบริการดูแลดี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 สถานบริการได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีระบบส่งต่อเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ญาติ/เพื่อนแนะนำมา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 มีโปรแกรมกายภาพบำบัด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 การคิดค่าบริการเหมาะสม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีที่ปรึกษาทางจิตเวช จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 มีบริการครบวงจร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 แพทย์มีชื่อเสียง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 สถานบริการมีชื่อเสียง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 เบิกประกันชีวิตได้ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมเหมาะสม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสามารถของผู้ป่วยกับความต้องการในการดูแล และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ป่วย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละความสัมพันธ์ของระดับความสามารถกับประเภทของการดูแลผู้ป่วย

ประเภทของการดูแลผู้ป่วย	ระดับคะแนนความสามารถ			
	25-45 คะแนน	50 -70 คะแนน	75 – 95 คะแนน	100 คะแนน
ไปเข้า-เย็นกลับทุกวัน	0 (0.0)	22 (15.5)	22 (64.7)	1 (100.0)
ไปเข้า-เย็นกลับเฉพาะบางเวลา	13 (56.5)	72 (50.7)	12 (35.3)	0 (0.0)
ฝากนอนสถานบริการ โดยมีกรกำหนดระยะเวลา	8 (34.8)	43 (30.3)	0 (0.0)	0 (0.0)
ต้องการเจ้าหน้าที่ไปดูแลที่บ้าน	2 (8.7)	5 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
<b>รวม</b>	23 (100.0)	142 (100.0)	34 (100.0)	1 (100.0)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลมาก (25 – 45 คะแนน) ต้องการการดูแลแบบไปเช้า-เย็นกลับเฉพาะบางเวลามากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ ฝากนอนสถานบริการโดยมีการกำหนดระยะเวลา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และต้องการเจ้าหน้าที่ไปดูแลที่บ้าน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลปานกลาง (50 – 70 คะแนน) ต้องการการดูแลแบบไปเช้า-เย็นกลับเฉพาะบางเวลามากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ ฝากนอนสถานบริการโดยมีการกำหนดระยะเวลา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ไปเช้า-เย็นกลับทุกวัน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และต้องการเจ้าหน้าที่ไปดูแลที่บ้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลน้อย (75 – 95 คะแนน) ต้องการการดูแลแบบไปเช้า-เย็นกลับทุกวันมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 และไปเช้า-เย็นกลับเฉพาะบางเวลาจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ตามลำดับ

ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ผู้ป่วยสามารถดูแลตัวเองได้ทั้งหมด (100 คะแนน) ต้องการการดูแลแบบไปเช้า-เย็นกลับทุกวัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละความสัมพันธ์ของระดับความสามารถกับช่วงระยะเวลาในการเข้ารับบริการของผู้ป่วย

ระยะเวลาในการนำผู้ป่วยมาเข้ารับบริการ	ระดับคะแนนความสามารถ			
	25 - 45 คะแนน	50 - 70 คะแนน	75 - 95 คะแนน	100 คะแนน
น้อยกว่า 1 เดือน	9 (39.1)	87 (61.3)	33 (97.1)	1 (100.0)
ภายในระยะเวลา 1 – 3 เดือน	8 (34.8)	49 (34.5)	1 (2.9)	0 (0.0)
ภายในระยะเวลา 3 – 6 เดือน	4 (17.4)	3 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
มากกว่า 6 เดือน	2 (8.7)	3 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
<b>รวม</b>	<b>23 (100.0)</b>	<b>142 (100.0)</b>	<b>34 (100.0)</b>	<b>1 (100.0)</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลมาก (25 – 45 คะแนน) มีระยะเวลาที่คาดว่าจะนำผู้ป่วยมาเข้ารับบริการน้อยกว่า 1 เดือนมากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ เข้ารับบริการภายในระยะเวลา 1 – 3 เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 เข้ารับบริการภายในระยะเวลา 3 – 6 เดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และเข้ารับบริการมากกว่า 6 เดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลปานกลาง (50 – 70 คะแนน) มีระยะเวลาที่คาดว่าจะนำผู้ป่วยมาเข้ารับบริการน้อยกว่า 1 เดือนมากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือ เข้ารับบริการภายในระยะเวลา 1 – 3 เดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และเข้ารับบริการภายในระยะเวลา 3 – 6 เดือน และเข้ารับบริการมากกว่า 6 เดือน จำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่พึ่งพาผู้ดูแลน้อย (75 – 95 คะแนน) มีระยะเวลาที่คาดว่าจะนำผู้ป่วยมาเข้ารับบริการน้อยกว่า 1 เดือนมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 97.1 และเข้ารับบริการภายในระยะเวลา 1 – 3 เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ผู้ป่วยสามารถดูแลตัวเองได้ทั้งหมด (100 คะแนน) มีระยะเวลาที่คาดว่าจะนำผู้ป่วยมาเข้ารับบริการน้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มีอำนาจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตในจังหวัดเชียงใหม่

เป็นการศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่ โดยให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการ 5 ระดับ (Rating's Scale) คือ สำคัญมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (กฤษณี รื่นรัมย์, 2551)

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1.00 – 1.49	มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
2.50 – 3.49	มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
3.50 – 4.49	มีผลต่อการตัดสินใจมาก
4.50 – 5.00	มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

ตอนที่ 2.1 ระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสถานบริการ	41 (20.5)	106 (53.0)	53 (26.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
2. มีการดูแลโดยแพทย์เฉพาะทาง	52 (26.0)	107 (53.5)	40 (20.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
3. มีการให้คำปรึกษาทางจิตเวช	63 (31.5)	104 (52.0)	28 (14.0)	5 (2.5)	0 (0.0)	4.13 (มาก)
4. มีบริการด้านการฟื้นฟูการทำกายภาพบำบัด	72 (36.0)	97 (48.5)	31 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
5. มีมาตรฐานการพยาบาลตามแนวปฏิบัติ	70 (35.0)	94 (47.0)	34 (17.0)	2 (1.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)
6. มีโปรแกรมการดูแลที่ครบวงจร รวมถึงการจัดส่งผู้ป่วยตรวจตามนัดของโรงพยาบาล	45 (22.5)	97 (48.5)	55 (27.5)	3 (1.5)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
7. ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์	68 (34.0)	100 (50.0)	31 (15.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.18 (มาก)
8. มีบริการนอกสถานที่	56 (28.0)	112 (56.0)	29 (14.5)	3 (1.5)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.09</b> (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการด้านการฟื้นฟูการทำกายภาพบำบัด ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.18 และมีมาตรฐานการพยาบาลตามแนวปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.16

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีการแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า	22 (11.0)	75 (37.5)	76 (38.0)	20 (10.0)	7 (3.5)	3.43 (ปานกลาง)
2. มีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆ กัน (แบบ Package)	20 (10.0)	74 (37.0)	79 (39.5)	21 (10.5)	6 (3.0)	3.41 (ปานกลาง)
3. มีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำสัญญาดูแลระยะยาว (3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปีขึ้นไป)	22 (11.0)	94 (47.0)	54 (27.0)	23 (11.5)	7 (3.5)	3.51 (มาก)
4. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตหรือสวัสดิการของบริษัทได้	75 (37.5)	98 (49.0)	26 (13.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.24 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.64</b> (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 โดยมีปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ การให้ส่วนลดเมื่อมีการทำสัญญาดูแลระยะยาว (3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปีขึ้นไป) ค่าเฉลี่ย 3.51 มีการแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่าง



ชัดเจนล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 3.43 และมีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆ กัน (แบบ Package) ค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สถานบริการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	45 (22.5)	117 (58.5)	38 (19.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)
2. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	45 (22.5)	125 (62.5)	30 (15.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
3. มีรถโดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของสถานบริการ	41 (20.5)	109 (54.5)	46 (23.0)	4 (2.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
4. สามารถติดต่อสอบถามให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตได้	50 (25.0)	103 (51.5)	38 (19.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.00</b> (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 โดยมีปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ สถานบริการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ค่าเฉลี่ย 4.04 สามารถติดต่อสอบถามให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตได้ ค่าเฉลี่ย 3.97 และมีรถโดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของสถานบริการ ค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ อินเทอร์เน็ต วารสารท้องถิ่น/วารสารของโรงพยาบาล และป้ายต่างๆ	13 (6.5)	104 (52.0)	78 (39.0)	4 (2.0)	1 (0.5)	3.62 (มาก)
2. มีการส่งเสริมการขาย เช่น การทำ package มีส่วนลดหรือการแถม โปรแกรมการตรวจต่างๆ	14 (7.0)	106 (53.0)	73 (36.5)	6 (3.0)	1 (0.5)	3.63 (มาก)
3. มีการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานของสถานบริการ	30 (15.0)	111 (55.5)	51 (25.5)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
4. มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการแจก	34 (17.0)	118 (59.0)	39 (19.5)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
5. การบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน	34 (17.0)	119 (59.5)	40 (20.0)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
6. แพทย์/พยาบาลแนะนำมา	42 (21.0)	112 (56.0)	43 (21.5)	3 (1.5)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.80</b> (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ แพทย์/พยาบาลแนะนำมา ค่าเฉลี่ย 3.97 การบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อนค่าเฉลี่ย 3.90 และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการแจก ค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์

ปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ พยาบาลและนักรักษาพยาบาล	57 (28.5)	126 (63.0)	17 (8.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
2. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ พยาบาล และนักรักษาพยาบาล	80 (40.0)	103 (51.5)	15 (7.5)	2 (1.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)
3. ทักษะความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	52 (26.0)	122 (61.0)	25 (12.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.13 (มาก)
4. อธิยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	62 (31.0)	106 (53.0)	31 (15.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.14 (มาก)
5. การให้คำแนะนำการรักษา และอธิบายให้ความเข้าใจต่อการรักษาฟื้นฟู ภายภาพบำบัด	61 (30.5)	109 (54.5)	29 (14.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.15 (มาก)
6. บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	58 (29.0)	107 (53.5)	35 (17.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)
7. กิริยา มารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่	62 (31.0)	103 (51.5)	35 (17.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)
8. ความเสมอภาคในการให้บริการ	57 (28.5)	112 (56.0)	31 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)
9. มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ	62 (31.0)	115 (57.5)	22 (11.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.19 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อธิษาศย์ไมตรีของแพทย์ พยาบาล และนักกายภาพบำบัด ค่าเฉลี่ย 4.31 ทักษะความรู้ความชำนาญของแพทย์ พยาบาลและนักกายภาพ บำบัด ค่าเฉลี่ย 4.20 และมีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สถานที่มีบรรยากาศที่ร่มรื่นเหมาะสมแก่การพักรักษาตัว	15 (7.5)	132 (66.0)	52 (26.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
2. มีป้ายชื่อสถานบริการเห็นได้ชัด มีเลขที่อนุญาตครบถ้วน	13 (6.5)	138 (69.0)	47 (23.5)	2 (1.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
3. สถานบริการมีความสะอาดและสวยงาม	28 (14.0)	109 (54.5)	57 (28.5)	6 (3.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ	35 (17.5)	115 (57.5)	47 (23.5)	3 (1.5)	0 (0.0)	3.91 (มาก)
5. มีกล้องวงจรปิดภายในห้องพักและห้องฝึกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย	32 (16.0)	112 (56.0)	49 (24.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.85 (มาก)
6. มีเตียงนอน ไฟฟ้า/น้ำ/ลมสำหรับป้องกันการเกิดแผลกดทับ	50 (25.0)	124 (62.0)	26 (13.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น บริเวณที่พักรอของญาติ	79 (39.5)	105 (52.5)	15 (7.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.31 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.94 (มาก)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น บริเวณที่พักรอของญาติ ค่าเฉลี่ย 4.31 มีเตียงนอนไฟฟ้า/น้ำ/ลม สำหรับป้องกันการเกิดแผลกดทับ ค่าเฉลี่ย 4.12 และห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การให้บริการมีความปลอดภัย และมีความน่าเชื่อถือในการให้การดูแล	30 (15.0)	106 (53.0)	59 (29.5)	5 (2.5)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
2. มีการให้บริการได้ตรงกับความต้องการเฉพาะของผู้ป่วยในแต่ละคน	29 (14.5)	121 (60.5)	49 (24.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
3. มีการบริการแบบครบวงจร เช่น มีการรับส่งจากบ้าน มีการส่งตรวจตามนัดกับโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยทำการรักษาอยู่เดิม	37 (18.5)	99 (49.5)	45 (22.5)	19 (9.5)	0 (0.0)	3.77 (มาก)
4. มีการให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และ หลังการรักษา	31 (15.5)	106 (53.0)	52 (26.0)	11 (5.5)	0 (0.0)	3.79 (มาก)
5. ญาติผู้ป่วยสามารถโทรสอบถามข้อมูลหรือโทรนัดหมายล่วงหน้าได้	36 (18.0)	110 (55.0)	33 (16.5)	20 (10.0)	1 (0.5)	3.80 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.81</b> (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการได้ตรงกับความต้องการเฉพาะของผู้ป่วยในแต่ละคน ค่าเฉลี่ย 3.89 การให้บริการมีความปลอดภัย และมีความน่าเชื่อถือในการให้การดูแล ค่าเฉลี่ย 3.81 ญาติผู้ป่วยสามารถโทรสอบถามข้อมูลหรือโทรนัดหมายล่วงหน้าได้ ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และลำดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานบริการผู้ป่วยโรคอัมพฤกษ์อัมพาตเรื้อรังในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	อันดับที่
ด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ	4.09 (มาก)	2
ด้านราคา	3.64 (มาก)	7
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.00 (มาก)	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.80 (มาก)	6
ด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์	4.17 (มาก)	1
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.94 (มาก)	4
ด้านกระบวนการ	3.81 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ ด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านหลักฐานทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.80 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านระดับคะแนนความสามารถ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบัจจัยย่อยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถ

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ระดับความสามารถ			F-Value	Sig
	25-45 คะแนน (n = 23)	50-70 คะแนน (n = 142)	75 คะแนน ขึ้นไป (n = 35)		
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสถานบริการ	3.96	3.85	4.31	7.000	.001*
2. มีการดูแลโดยแพทย์เฉพาะทาง	4.00	3.98	4.37	4.748	.010*
3. มีการให้คำปรึกษาทางจิตเวช	4.13	4.13	4.09	.060	.942
4. มีบริการด้านการฟื้นฟูการทำกายภาพบำบัด	4.17	4.16	4.40	1.712	.183
5. มีมาตรฐานการพยาบาลตามแนวปฏิบัติ	4.17	4.15	4.20	.075	.928
6. มีโปรแกรมการดูแลที่ครบวงจร รวมถึงการจัดส่งผู้ป่วยตรวจตามนัดของโรงพยาบาล	4.17	3.88	3.91	1.543	.216
7. ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์	4.22	4.15	4.26	.390	.678
8. มีบริการนอกสถานที่	4.13	4.13	4.00	.489	.614

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามระดับความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลในระดับที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบริการย้อยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการเกี่ยวกับ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสถานบริการ และมีการดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 28 และตารางที่ 29

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบริการย้อย ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสถานบริการ จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถเป็นรายคู่

ปัจจัยย้อยด้าน คุณลักษณะของ ผลิตภัณฑ์	ระดับคะแนน ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig		
			25-45 คะแนน	50-70 คะแนน	75 คะแนน ขึ้นไป
ชื่อเสียงและ ภาพลักษณ์ที่ดี ของสถานบริการ	25-45 คะแนน	3.96		.11	-.36*
	50-70 คะแนน	3.85	-.11		-.47*
	75 คะแนนขึ้นไป	4.31	.36*	.47*	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบริการย้อย ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสถานบริการ จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถของผู้ป่วยเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับคะแนนความสามารถ 75 คะแนนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริการย้อยดังกล่าวมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับคะแนนความสามารถ 25 – 45 คะแนน และ 50 – 70 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการดูแล โดยแพทย์เฉพาะทาง จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อยด้าน คุณลักษณะของ ผลิตภัณฑ์	ระดับคะแนน ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig		
			25-45 คะแนน	50-70 คะแนน	75 คะแนน ขึ้นไป
มีการดูแลโดย แพทย์เฉพาะทาง	25-45 คะแนน	4.00		.02	-.37*
	50-70 คะแนน	3.98	-.02		-.39*
	75 คะแนนขึ้นไป	4.37	.37*	.39*	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีการดูแล โดยแพทย์เฉพาะทาง จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถของผู้ป่วยเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับคะแนนความสามารถ 75 คะแนนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับคะแนนความสามารถ 25 – 45 คะแนน และ 50 – 70 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสามารถ			F-Value	Sig
	25-45 คะแนน (n = 23)	50-70 คะแนน (n = 142)	75 คะแนน ขึ้นไป (n = 35)		
1. มีการแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า	3.61	3.34	3.66	2.150	.119
2. มีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆ กัน (แบบ Package)	3.70	3.32	3.57	2.438	.090
3. มีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำสัญญาดูแลระยะยาว (3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปีขึ้นไป)	3.74	3.49	3.43	.828	.438
4. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้	4.43	4.18	4.34	1.944	.146

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลในระดับที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสามารถ			F-Value	Sig
	25-45 คะแนน (n = 23)	50-70 คะแนน (n = 142)	75 คะแนน ขึ้นไป (n = 35)		
1. สถานบริการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.04	4.01	4.11	.339	.713
2. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.04	4.06	4.17	.533	.588
3. มีรถโดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของสถานบริการ	3.96	3.90	4.06	.673	.511
4. สามารถติดต่อสอบถามให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตได้	4.17	3.94	3.94	.867	.422

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลในระดับที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการทุกปัจจัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสามารถ			F-Value	Sig
	25-45 คะแนน (n = 23)	50-70 คะแนน (n = 142)	75 คะแนน ขึ้นไป (n = 35)		
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ อินเทอร์เน็ต วารสารท้องถิ่น/วารสารของโรงพยาบาล และป้ายต่างๆ	3.74	3.62	3.54	.608	.545
2. มีการส่งเสริมการขาย เช่น การทำ package มีส่วนลดหรือการแถม โปรแกรมการตรวจต่างๆ	3.87	3.61	3.54	1.763	.174
3. มีการแนะนำและให้ข้อมูลจาก พนักงานของสถานบริการ	3.91	3.83	3.69	.788	.456
4. มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แจก	4.09	3.85	3.91	1.119	.329
5. การบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ มาก่อน	4.00	3.86	4.00	.811	.446
6. แพทย์/พยาบาลแนะนำมา	4.00	3.94	4.03	.239	.788

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลในระดับที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์  
จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์	ระดับความสามารถ			F-Value	Sig
	25-45 คะแนน (n = 23)	50-70 คะแนน (n = 142)	75 คะแนน ขึ้นไป (n = 35)		
1. ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ พยาบาลและนักรักษาพยาบาล	4.22	4.24	4.03	1.911	.151
2. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ พยาบาลและนักรักษาพยาบาล	4.22	4.32	4.31	.234	.792
3. ทักษะความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	4.09	4.15	4.03	.618	.540
4. อธิยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	4.13	4.18	4.03	.659	.519
5. การให้คำแนะนำการรักษา และอธิบายให้ความเข้าใจต่อการรักษาฟื้นฟู ภายภาพบำบัด	4.30	4.13	4.11	.698	.499
6. บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	4.04	4.10	4.23	.667	.515
7. กิริยา มารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่	4.13	4.15	4.06	.285	.753
8. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.09	4.17	4.00	1.000	.370
9. มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ	4.22	4.20	4.14	.125	.883

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกตามระดับความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลในระดับที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์ทุกปัจจัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสามารถ			F-Value	Sig
	25-45 คะแนน (n = 23)	50-70 คะแนน (n = 142)	75 คะแนน ขึ้นไป (n = 35)		
1. สถานที่มีบรรยากาศที่ร่มรื่น เหมาะสมแก่การพักรักษาตัว	3.87	3.82	3.71	.632	.533
2. มีป้ายชื่อสถานบริการเห็นได้ชัด มี เลขที่อนุญาตครบถ้วน	3.83	3.82	3.77	.105	.900
3. สถานบริการมีความสะอาดและ สวยงาม	3.83	3.79	3.80	.028	.972
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ	3.74	3.92	3.97	.889	.413
5. มีกล้องวงจรปิดภายในห้องพัก และ ห้องฝักกายภาพบำบัดของผู้ป่วย	4.00	3.80	3.91	.929	.397
6. มีเตียงนอนไฟฟ้า/น้ำ/ลม สำหรับ ป้องกันการเกิดแผลกดทับ	3.96	4.13	4.17	.999	.370
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น บริเวณที่พักรอของญาติ	4.35	4.33	4.20	.653	.522

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามระดับความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลในระดับที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพทุกปัจจัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสามารถ			F-Value	Sig
	25-45 คะแนน (n = 23)	50-70 คะแนน (n = 142)	75 คะแนน ขึ้นไป (n = 35)		
1. การให้บริการมีความปลอดภัย และมีความน่าเชื่อถือในการให้การดูแล	3.74	3.79	3.91	.543	.582
2. มีการให้บริการได้ตรงกับความ ต้องการเฉพาะของผู้ป่วยในแต่ละคน	4.04	3.87	3.86	.773	.463
3. มีการบริการแบบครบวงจร เช่น มี การรับส่งจากบ้าน มีการส่งตรวจตาม นัดกับโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยทำการรักษา อยู่เดิม	3.91	3.78	3.63	.802	.450
4. มีการให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และ หลังการรักษา	3.91	3.84	3.49	3.384	.036*
5. ญาติผู้ป่วยสามารถโทรสอบถาม ข้อมูลหรือโทรนัดหมายล่วงหน้าได้	3.91	3.84	3.57	1.553	.214

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงที่ต้องพึ่งพาผู้ดูแลในระดับที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเกี่ยวกับมีการให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และ หลังการรักษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 36

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการให้คำปรึกษา ก่อนรักษา ระหว่างรักษา และ หลังการรักษา จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อยด้าน กระบวนการ	ระดับคะแนน ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig		
			25-45 คะแนน	50-70 คะแนน	75 คะแนน ขึ้นไป
มีการให้คำปรึกษา ก่อน รักษา ระหว่างรักษา	25-45 คะแนน	3.91		.08	.43*
	50-70 คะแนน	3.84	-.08		.35*
และหลังการรักษา	75 คะแนนขึ้นไป	3.49	-.43*	-.35*	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีการให้คำปรึกษา ก่อนรักษา ระหว่างรักษา และ หลังการรักษา จำแนกตามระดับคะแนนความสามารถของผู้ป่วย เป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับคะแนนความสามารถ 25 – 45 คะแนนและ 50 – 70 คะแนน ให้ความสำคัญต่อย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับคะแนนความสามารถ 75 คะแนนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ	รายได้ต่อเดือน				F-Value	Sig
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 29)	10,001 - 20,000 บาท (n = 104)	20,001 - 30,000 บาท (n = 40)	30,001 บาทขึ้นไป (n = 27)		
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสถานบริการ	4.00	3.94	3.80	4.07	.977	.405
2. มีการดูแลโดยแพทย์เฉพาะทาง	4.24	3.99	3.88	4.33	3.476	.017*
3. มีการให้คำปรึกษาทางจิตเวช	4.17	4.08	4.03	4.41	1.779	.153
4. มีบริการด้านการฟื้นฟูการทำกายภาพบำบัด	4.31	4.13	4.15	4.44	1.778	.153
5. มีมาตรฐานการพยาบาลตามแนวปฏิบัติ	4.03	4.16	4.08	4.41	1.501	.216
6. มีโปรแกรมการดูแลที่ครบวงจรรวมถึงการจัดส่งผู้ป่วยตรวจตามนัดของโรงพยาบาล	4.03	3.83	3.83	4.30	3.392	.019*
7. ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์	4.17	4.16	4.15	4.26	.156	.926
8. มีบริการนอกสถานที่	4.00	4.13	4.08	4.19	.396	.756

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เกี่ยวกับมีการดูแลโดยแพทย์เฉพาะทาง และโปรแกรมการ

ดูแลที่ครบวงจรรวมถึงการจัดส่งผู้ป่วยตรวจตามนัดของโรงพยาบาล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 38 และตารางที่ 39

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการดูแลโดยแพทย์เฉพาะทาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
มีการดูแลโดย แพทย์เฉพาะทาง	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.24		.25	.37*	-.09
	10,001 -20,000 บาท	3.99	-.25		.12	-.34*
	20,001 -30,000 บาท	3.88	-.37*	-.12		-.46*
	30,001 บาทขึ้นไป	4.33	.09	.34*	.46*	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีการดูแลโดยแพทย์เฉพาะทาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีโปรแกรมการดูแลที่ครบวงจรรวมถึงการจัดส่งผู้ป่วยตรวจตามนัดของโรงพยาบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
มีโปรแกรมการดูแล ที่ครบวงจรรวมถึง การจัดส่งผู้ป่วย ตรวจตามนัดของ โรงพยาบาล	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.03		.21	.21	-.26
	10,001 -20,000 บาท	3.83	-.21		.00	-.47*
	20,001 -30,000 บาท	3.83	-.21	.00		-.47*
	30,001 บาทขึ้นไป	4.30	.26	.47*	.47*	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 39 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีโปรแกรมการดูแลที่ครบวงจรรวมถึงการจัดส่งผู้ป่วยตรวจตามนัดของโรงพยาบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน				F-Value	Sig
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 29)	10,001 - 20,000 บาท (n = 104)	20,001 - 30,000 บาท (n = 40)	30,001 บาทขึ้นไป (n = 27)		
1. มีการแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า	3.86	3.18	3.58	3.67	5.740	.001*
2. มีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆ กัน (แบบ Package)	3.66	3.15	3.65	3.74	5.925	.001*
3. มีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำสัญญาดูแลระยะยาว (3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี ขึ้นไป)	3.45	3.34	3.58	4.11	5.092	.002*
4. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้	4.00	4.22	4.22	4.56	3.210	.024*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาในทุกปัจจัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 41 - ตารางที่ 44

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อย ด้านราคา	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
มีการแจ้งอัตรา	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.86		.68*	.29	.20
ค่าบริการให้ทราบ	10,001 -20,000 บาท	3.18	-.68*		-.39*	-.48*
อย่างชัดเจน	20,001 -30,000 บาท	3.58	-.29	.39*		-.09
ล่วงหน้า	30,001 บาทขึ้นไป	3.67	-.20	.48*	.09	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 41 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริการแจ้งอัตราค่าบริการดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆ กัน (แบบ Package) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อย ด้านราคา	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
มีการคิดค่าบริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.66		.50*	.01	-.09
แบบเลือกได้ใน	10,001 -20,000 บาท	3.15	-.50*		-.50*	-.59*
อัตราต่างๆ กัน	20,001 -30,000 บาท	3.65	-.01	.50*		-.09
(แบบ Package)	30,001 บาทขึ้นไป	3.74	.09	.59*	.09	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 42 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆ กัน (แบบ Package) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำสัญญาดูแลระยะยาว (3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปีขึ้นไป) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อย ด้านราคา	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
มีการให้ส่วนลดเมื่อ มีการทำสัญญาดูแล ระยะยาว (3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปีขึ้นไป)	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.45		.11	-.13	-.66*
	10,001 -20,000 บาท	3.34	-.11		-.24	-.77*
	20,001 -30,000 บาท	3.58	.13	.24		-.54*
	30,001 บาทขึ้นไป	4.11	.66*	.77*	.54*	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำสัญญาดูแลระยะยาว (3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปีขึ้นไป) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยสามารถ  
ใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อย ด้านราคา	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
สามารถใช้สิทธิ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.00		-.22	-.22	-.56*
ประกันชีวิต หรือ	10,001 -20,000 บาท	4.22	.22		.00	-.33*
สวัสดิการของ	20,001 -30,000 บาท	4.22	.22	.00		-.33
บริษัทได้	30,001 บาทขึ้นไป	4.56	.56*	.33*	.33	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 44 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยสามารถ  
ใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริษัทดังกล่าว มากกว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้ต่อเดือน				F-Value	Sig
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 29)	10,001 - 20,000 บาท (n = 104)	20,001 - 30,000 บาท (n = 40)	30,001 บาทขึ้นไป (n = 27)		
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.03	4.01	4.00	4.19	.577	.630
2. ท่ารถที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.00	4.07	4.03	4.26	1.066	.365
3. มีรถโดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของสถานบริการ	3.79	3.88	4.03	4.19	1.958	.122
4. สามารถติดต่อสอบถามให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตได้	3.72	3.97	3.98	4.22	1.885	.133

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการทุกปัจจัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน				F-Value	Sig
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 29)	10,001 - 20,000 บาท (n = 104)	20,001 - 30,000 บาท (n = 40)	30,001 บาทขึ้นไป (n = 27)		
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ อินเทอร์เน็ต วารสารท้องถิ่น/วารสารของโรงพยาบาล และป้ายต่างๆ	3.59	3.58	3.65	3.78	.708	.548
2. มีการส่งเสริมการขาย เช่น การทำ package มีส่วนลดหรือการแถม โปรแกรมการตรวจต่างๆ	3.45	3.58	3.80	3.78	2.184	.091
3. มีการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานของสถานบริการ	3.59	3.80	3.98	3.89	1.718	.165
4. มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการแจก	3.66	3.84	4.00	4.15	2.669	.049*
5. การบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน	3.62	3.87	3.95	4.26	4.149	.007*
6. แพทย์/พยาบาลแนะนำมา	4.00	3.93	3.93	4.11	.534	.659

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

เกี่ยวกับมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการแจก และการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 47 และตารางที่ 48

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการแจก จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อยด้าน สถานที่ให้บริการ	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
มีเอกสารที่ เกี่ยวข้องกับการ บริการแจก	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.66		-.18	-.34	-.49*
	10,001 -20,000 บาท	3.84	.18		-.16	-.31*
	20,001 -30,000 บาท	4.00	.34	.16		-.15
	30,001 บาทขึ้นไป	4.15	.49*	.31*	.15	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 47 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการแจก จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริการดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อยด้าน สถานที่ให้บริการ	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
การบอกกล่าวจาก ผู้ที่เคยใช้บริการ มาก่อน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.62				
	10,001 -20,000 บาท	3.87	.24			
	20,001 -30,000 บาท	3.95	.33	.08		
	30,001 บาทขึ้นไป	4.26	.64*	.39*	.31	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 48 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงานหรือ บุคลากรทางการแพทย์	รายได้ต่อเดือน				F-Value	Sig
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 29)	10,001 - 20,000 บาท (n = 104)	20,001 - 30,000 บาท (n = 40)	30,001 บาทขึ้นไป (n = 27)		
1. ทักษะความรู้ ความ ชำนาญของแพทย์ พยาบาล และนักรักษาพยาบาล บำบัด	4.21	4.24	4.10	4.19	.576	.631
2. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ พยาบาล และนักรักษาพยาบาล	4.38	4.30	4.25	4.33	.239	.869
3. ทักษะความรู้ ความ ชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	4.00	4.15	4.13	4.15	.468	.705
4. อธิยาศัยไมตรีของ เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	3.90	4.20	4.10	4.26	1.854	.139
5. การให้คำแนะนำการรักษา และอธิบายให้ความเข้าใจต่อ การรักษา ฟันฟู ภายนอก บำบัด	4.21	4.18	4.03	4.15	.612	.608
6. บุคลิกภาพและความ น่าเชื่อถือ	4.07	4.10	4.10	4.26	.488	.691
7. กิริยา มารยาทที่ดีของ เจ้าหน้าที่	4.17	4.08	4.20	4.22	.540	.655
8. ความเสมอภาคในการ ให้บริการ	4.00	4.12	4.15	4.30	.999	.394
9. มีจำนวนพนักงานเพียงพอ แก่การให้บริการ	4.14	4.16	4.20	4.33	.580	.629

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบริการพยาบาลด้านพนักงานหรือบุคลากรทางการแพทย์ในทุกปัจจัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบริการด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน				F-Value	Sig
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 29)	10,001 - 20,000 บาท (n = 104)	20,001 - 30,000 บาท (n = 40)	30,001 บาทขึ้นไป (n = 27)		
1. สถานที่มีบรรยากาศที่ร่มรื่นเหมาะสมแก่การพักรักษาตัว	3.97	3.73	3.83	3.89	1.612	.188
2. มีป้ายชื่อสถานบริการเห็นได้ชัด มีเลขที่อนุญาตครบถ้วน	3.83	3.77	3.83	3.93	.601	.615
3. สถานบริการมีความสะอาดและสวยงาม	3.76	3.66	3.95	4.11	3.776	.012*
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ	3.86	3.81	4.03	4.19	2.748	.044*
5. มีกล้องวงจรปิดภายในห้องพัก และห้องฝึกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย	3.97	3.66	4.10	4.04	5.028	.002*
6. มีเตียงนอนไฟฟ้า/น้ำ/ลมสำหรับป้องกันการเกิดแผลกดทับ	4.17	4.07	4.13	4.26	.808	.491
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น บริเวณที่พักรอของญาติ	4.00	4.39	4.25	4.41	3.426	.018*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านพื้นฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบริการด้านบริการด้านพื้นฐานทางกายภาพเกี่ยวกับสถานบริการมีความสะอาดและสวยงาม ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ มีกล้องวงจรปิดภายในห้องพัก และห้องฝึกกายภาพ บำบัดของผู้ป่วย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น บริเวณที่พักรอของญาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 51 - ตารางที่ 54

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยสถานบริการมีความสะอาดและสวยงาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายกลุ่ม

ปัจจัยย่อยด้าน พื้นฐานทาง กายภาพ	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
สถานบริการมี ความสะอาดและ สวยงาม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.76		.10	-.19	-.35
	10,001 -20,000 บาท	3.66	-.10		-.29*	-.45*
	20,001 -30,000 บาท	3.95	.19	.29*		-.16
	30,001 บาทขึ้นไป	4.11	.35	.45*	.16	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 51 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยสถานบริการมีความสะอาดและสวยงาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายกลุ่ม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริการย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อยด้าน หลักฐานทาง กายภาพ	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ห้องน้ำมีความ สะอาดและ เพียงพอ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.66		.05	-.16	-.32
	10,001 -20,000 บาท	3.81	-.05		-.22	-.38*
	20,001 -30,000 บาท	4.03	.16	.22		-.16
	30,001 บาทขึ้นไป	4.19	.32	.38*	.16	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 52 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริการย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมิกห้องวงจรปิดภายในห้องพัก และห้องฝึกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อยด้าน หลักฐานทาง กายภาพ	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
มิกห้องวงจรปิด ภายในห้องพัก และ ห้องฝึกกายภาพ บำบัดของผู้ป่วย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.97		.30*	-.13	-.07
	10,001 -20,000 บาท	3.66	-.30*		-.44*	-.37*
	20,001 -30,000 บาท	4.10	.13	.44*		.06
	30,001 บาทขึ้นไป	4.04	.07	.37*	-.06	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 53 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีกล้องวงจรปิดภายในห้องพัก และห้องฝึกกายภาพ บำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบำบัดปัจจัยย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น บริเวณที่พักของญาติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อยด้าน หลักฐานทาง กายภาพ	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น บริเวณที่พักของญาติ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.00		-.39*	-.25	-.41*
	10,001 -20,000 บาท	4.39	.39*		.14	-.01
	20,001 -30,000 บาท	4.25	.25	-.14		-.16
	30,001 บาทขึ้นไป	4.41	.41*	.01	.16	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 54 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น บริเวณที่พักของญาติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบำบัดปัจจัยย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้ต่อเดือน				F-Value	Sig
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 29)	10,001 - 20,000 บาท (n = 104)	20,001 - 30,000 บาท (n = 40)	30,001 บาทขึ้นไป (n = 27)		
1. การให้บริการมีความ ปลอดภัย และมีความ น่าเชื่อถือในการให้การดูแล	3.93	3.71	3.90	3.89	1.261	.289
2. มีการให้บริการได้ตรง กับความต้องการเฉพาะ ของผู้ป่วยในแต่ละคน	3.93	3.82	4.03	3.93	1.138	.335
3. มีการบริการแบบครบ วงจร เช่น มีการรับส่งจาก บ้าน มีการส่งตรวจตามนัด กับโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยทำ การรักษาอยู่เดิม	3.52	3.76	3.70	4.19	3.118	.027*
4. มีการให้คำปรึกษา ก่อน รักษา ระหว่างรักษา และ หลังการรักษา	3.66	3.76	3.75	4.07	1.627	.184
5. ญาติผู้ป่วยสามารถโทร สอบถามข้อมูลหรือโทร นัดหมายล่วงหน้าได้	3.72	3.83	3.65	4.00	.982	.402

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 55 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ เกี่ยวกับมีการบริการแบบครบวงจร เช่น มีการรับส่งจากบ้าน มีการส่งตรวจตามนัดกับโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยทำการรักษาอยู่เดิม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 56

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยมีการบริการแบบครบวงจร เช่น มีการรับส่งจากบ้าน มีการส่งตรวจตามนัดกับโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยทำการรักษาอยู่เดิม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

ปัจจัยย่อยด้าน กระบวนการ	รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
มีการบริการแบบ ครบวงจร เช่น มีการ รับส่งจากบ้าน มีการ ส่งตรวจตามนัดกับ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วย ทำการรักษาอยู่เดิม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.52		-.24	-.18	-.67*
	10,001 -20,000 บาท	3.76	.24		.06	-.43*
	20,001 -30,000 บาท	3.70	.18	-.06		-.49*
	30,001 บาทขึ้นไป	4.19	.67*	.43*	.49*	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 56 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของปัจจัยย่อยมีการบริการแบบครบวงจร เช่น มีการรับส่งจากบ้าน มีการส่งตรวจตามนัดกับโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยทำการรักษาอยู่เดิม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อย่อยดังกล่าว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
สถานบริการควรมีความสะดวกและรวดเร็วในการวิเคราะห์ผล	1	25.0
สถานบริการควรที่จะสามารถใช้สิทธิบัตรทอง หรือเบิกจ่าย/เบิกตรงของข้าราชการได้	3	75.0
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานบริการควรที่จะสามารถใช้สิทธิบัตรทอง หรือเบิกจ่าย/เบิกตรงของข้าราชการได้มากที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และสถานบริการควรมีความสะดวกและรวดเร็วในการวิเคราะห์ผล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved