

# แนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

## Guidelines of Services Marketing Promotion for the Outpatient Department of the Sawangdandin Crown Prince Hospital

วจนารัตน์ สาณูการ<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ 3) แนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณคือ ประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 395 ท่าน และบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานแผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 14 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์บริการ ตามลำดับ

ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน พบว่า ผลิตภัณฑ์บริการหรือการบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระบบประกันสุขภาพที่คนส่วนใหญ่ถือสิทธิ์อยู่ไม่ครอบคลุมการรักษาทั้งหมดทุกโรค ตำแหน่งจุดของให้บริการแต่ละจุดไม่ชัดเจน ผู้รับบริการไม่เข้าใจและได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง อัตราค่าถึงบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ผู้มารับบริการไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนการเข้ารับบริการ และเกิดความไม่สะดวกสบายภายในอาคารผู้ป่วยนอก

แนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน พบว่า ควรเพิ่มอัตราทางการแพทย์และฝ่ายสนับสนุน ควรให้สิทธิประกันสุขภาพครอบคลุมการรักษาพยาบาลได้มากที่สุด ควรระบุตำแหน่งและจัดเรียงจุดให้บริการแต่ละจุดอย่างชัดเจน ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ควรใช้คำหรือประโยคที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่าย จัดขั้นตอนให้เข้าใจง่ายกว่าเดิม และควรให้หน่วยงานบางหน่วยที่ไม่ได้เกี่ยวกับงานบริการโดยตรงย้ายไปอาคารอื่นที่ผู้รับบริการไม่มากและควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

### Abstract

This research aimed to, firstly, study the satisfaction of the clients, secondly, investigate barriers to the service, and finally, explore the approaches to marketing services of outpatient department of Sawangdandin Crown Prince Hospital. It is quantitative and qualitative research methodology employed to study marketing mix 7P's as a study framework. The sample for this study in the quantitative section consisted of 395 patients who received services from the outpatient department. The sample also included 14 hospital staff. Questionnaire distribution and interview method were employed in the research using descriptive analysis. The results reveal as follows:

<sup>1</sup> นักศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล  
อีเมล: plamy\_smile-world@hotmail.com

Result from data showed clients in the outpatient department of Sawangdandin Crown Prince Hospital had a high overall satisfaction. The service of place showed the highest mean score, followed by physical evidence service, process of service, people, promotion, price, products and services offered, respectively.

Problems found in services of the outpatient department of Sawangdandin Crown Prince Hospital were that the services offered are insufficient; the health insurance system which most people acquired was not comprehensive enough for the treatment of all diseases; points of service are not clearly identified; clients do not totally understand or have to sufficient access to information; medical staffing is insufficient; the clients are not aware of the procedures involved in the service process; and the outpatient building comfortability was unsatisfactory.

The guidelines for services marketing promotion for outpatient department of Sawangdandin Crown Prince Hospital suggest that the hospital should increase medical staff and support staff. It should also provide the right health insurance coverage for most medical treatments. Points of service should be clearly identified, and the information should be available using easy-to-understand terms that most people understand. Steps in service process should be simplified, and other irrelevant departments should not share the same building with the outpatient department where the intensity of clients is lower. Additionally, more physical facilities should be provided.

## บทนำ

เมื่อยุคสมัยมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่างๆ ของโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ในภาครัฐก็เช่นเดียวกันได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่เข้าประยุกต์ใช้ในการบริหารภาครัฐ แนวคิดใหม่ไม่ใช้การปฏิรูประบบราชการอย่างเดียว แต่ยังแปลงโฉมภาครัฐใหม่ด้วยการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับสังคมใหม่ จึงได้ใช้หลักการเศรษฐศาสตร์เข้ามาทำงานในหลักการบริหารจัดการ และรัฐก็เริ่มมีการปรับปรุงประสิทธิภาพหน่วยงานของภาครัฐก็คือ การนำเครื่องมือที่ภาคเอกชนใช้ดำเนินธุรกิจจนประสบผลสำเร็จมาใช้กับหน่วยงานภาครัฐ นั่นก็คือ การนำการตลาดมาใช้ในภาครัฐ

แนวคิดการตลาดบริการเป็นแนวคิดหนึ่งที่ภาครัฐเริ่มนำมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน โดยมีส่วนที่สำคัญ คือ ส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของกลยุทธ์การตลาด และเมื่อนำเข้ามาใช้ในกิจกรรมการบริการ องค์ประกอบเหล่านี้จะดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ โดยพื้นฐานส่วนประสมทางการ

ตลาดแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด (Kotler, 1997) แต่ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าทั่วไป คือ จะคำนึงถึงพนักงานกระบวนการในการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเพื่อการบริการโดยเฉพาะ ฉะนั้นจึงประกอบด้วย 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงาน (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) (Payre, 1993, อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546)

โรงพยาบาลรัฐก็เป็นสถานที่หนึ่งที่ใกล้ชิดและเป็นบริการที่สำคัญต่อประชาชนของภาครัฐที่ครอบคลุมในเรื่องสุขภาพของประชาชนตั้งแต่การเกิด การเจริญเติบโต การเจ็บป่วยหรือการตายล้วนเป็นสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วย แต่ปัญหาของโรงพยาบาลของรัฐก็คือ การให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ทำให้มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและประชาชนไม่สามารถเข้าถึงโอกาสที่จะได้รับการบริการอย่างเต็มที่ โรงพยาบาลรัฐจึงมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากกว่าขึ้น โดยนำแนวคิดต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการทั้ง

จากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพและเกิดความพึงพอใจในการบริการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินก็เป็นโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งที่มีอัตราการมารับบริการของประชาชนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างเช่น แผนกผู้ป่วยนอกในปี พ.ศ. 2553 ผู้มารับบริการจำนวน 158,827 คน พอถึงปี พ.ศ. 2555 จำนวนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นเป็น 188,395 คน เนื่องด้วยเป็นโรงพยาบาลที่อยู่ในเขตอำเภอสว่างแดนดินเป็นอำเภอที่มีขนาดใหญ่และมีประชากรมาก รวมทั้งมีประชาชนนอกเขตบริการที่อยู่อำเภอใกล้เคียงจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการของโรงพยาบาลรัฐโดยเลือกแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินเป็นกรณีศึกษา เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและแนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินโรงพยาบาลรัฐและเป็นองค์ความรู้ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการของแผนก

ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนก

ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

### กรอบการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครอบคลุมประเด็นต่างๆ คือ การตลาดบริการ ความพึงพอใจ ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ออกแบบกรอบแนวคิดการวิจัยโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ของ (Kotler, 1997) และ (Payre, 1993, อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546) เป็นกรอบในการศึกษา เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด บริการมีประเด็นที่ครอบคลุมเกี่ยวกับบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อสำหรับการบริการโดยเฉพาะ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's เป็นกรอบในการศึกษาความพึงพอใจการบริการ และปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินเพื่อนำไปสู่แนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ครอบคลุมกรอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ดังนี้



แผนภูมิกรอบการวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยเชิงปริมาณ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมุ่งศึกษาปัญหาอุปสรรคการให้บริการ การวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการส่งเสริมการบริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรของการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จำนวน 32,120 คน การหากลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane (1970, อ้างถึงในศิริรัตน์ ชุมหคล้าย, 2546) กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่  $\pm 0.05$  ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 ตัวอย่าง แล้วจึงสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งระดับชั้น (Stratified Sample) ส่วนเชิงคุณภาพเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักผู้วิจัยได้พิจารณาจากบุคลากรที่มีหน้าที่ในแผนกผู้ป่วยนอก เนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานโดยตรงในการให้บริการกับผู้มารับบริการซึ่งจะสามารถทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability Selection Sampling) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เพื่อทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกประเภทตามโรคที่ให้บริการ จำนวน 14 ท่าน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม 2556 จนถึงเดือนธันวาคม 2556 จึงเสร็จสมบูรณ์รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พัฒนาเป็นโครงสร้างแบบสอบถามในการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในวิจัยเชิงปริมาณจะมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามกับผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นจะมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานแผนกผู้ป่วยนอก โดยใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นกรอบในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และผู้วิจัยทำการทดสอบ

คุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งในแบบสอบถามผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) อยู่ในระดับมากกว่า 0.5 ทุกข้อคำถาม และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงเนื้อหาไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษา (Try out) อย่างน้อย 30 ชุด แล้วจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ 0.92 สำหรับแบบสัมภาษณ์ผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) อยู่ในระดับมากกว่า 0.5 ทุกข้อคำถาม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปัญหา อุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำมาสรุปผลเพื่อให้ทราบถึง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินร่วมกับข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งจากเอกสารทางราชการ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยศึกษาตามตัวแปรต่างๆ ในกรอบแนวคิดเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์วิจัย

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินจำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	ผลิตภัณฑ์บริการ		ราคา		ช่องทางการจัดจำหน่าย		การส่งเสริมการตลาด		พนักงาน		กระบวนการให้บริการ		สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		เฉลี่ยรวม		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. อายุกรรม	3.61	0.68	3.75	0.72	4.11	0.64	3.72	0.70	3.78	0.67	3.87	0.68	4.07	0.58	<b>3.84</b>	<b>0.67</b>	มาก
2. ศัลยกรรม	3.52	0.51	3.56	0.55	3.98	0.71	3.55	0.75	3.59	0.63	3.61	0.68	3.99	0.61	<b>3.68</b>	<b>0.63</b>	มาก
3. สูติกรรม	3.98	0.49	3.63	0.77	4.11	0.67	4.11	0.73	4.12	0.51	4.08	0.63	4.38	0.48	<b>4.06</b>	<b>0.61</b>	มาก
4. นรีเวชกรรม	3.45	0.10	3.18	0.65	4.00	0.38	3.68	0.55	3.35	0.52	3.50	0.20	3.73	0.28	<b>3.55</b>	<b>0.38</b>	มาก
5. กุมารเวชกรรม	3.51	0.58	3.58	0.77	4.11	0.58	3.71	0.73	3.76	0.62	3.91	0.62	3.98	0.74	<b>3.79</b>	<b>0.66</b>	มาก
6. โสต คอ นาลสิก	3.53	0.78	3.61	0.63	3.40	0.61	3.36	0.63	3.64	0.85	3.58	0.73	3.72	0.64	<b>3.55</b>	<b>0.70</b>	มาก
7. จักษุ	3.53	0.58	3.62	0.99	3.75	0.99	3.29	1.20	3.45	0.95	3.52	1.22	3.91	0.95	<b>3.58</b>	<b>0.98</b>	มาก
8. ศัลยกรรมกระดูก	3.93	0.65	3.87	0.77	4.33	0.36	3.79	1.05	4.13	0.74	4.00	0.75	4.27	0.76	<b>4.04</b>	<b>0.73</b>	มาก
9. จิตเวช	4.40	0.48	3.62	0.66	4.75	0.31	4.25	0.79	4.25	0.52	4.43	0.42	4.75	0.21	<b>4.04</b>	<b>0.73</b>	มาก
10. ทันตกรรม	3.66	0.84	3.53	0.70	4.04	0.80	3.73	0.86	3.81	0.82	3.79	0.96	4.09	0.66	<b>3.81</b>	<b>0.81</b>	มาก
11. กายภาพบำบัด	4.20	0.54	3.68	0.55	4.75	0.50	3.87	0.92	4.45	0.37	4.25	0.40	4.29	0.61	<b>4.21</b>	<b>0.56</b>	มากที่สุด
12. แพทย์แผนไทย	4.06	1.00	4.33	1.15	3.66	0.57	4.25	1.08	4.20	1.05	4.00	1.00	3.94	0.91	<b>4.06</b>	<b>0.91</b>	มาก
13. PCU	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	<b>4.00</b>	-	มาก
14. อื่นๆ	3.79	0.71	3.85	0.79	4.25	0.69	3.82	0.68	3.96	0.67	3.99	0.68	4.25	0.61	<b>3.99</b>	<b>0.69</b>	มาก
รวม	<b>3.79</b>	<b>0.61</b>	<b>3.70</b>	<b>0.74</b>	<b>4.08</b>	<b>0.60</b>	<b>3.79</b>	<b>0.82</b>	<b>3.89</b>	<b>0.68</b>	<b>3.89</b>	<b>0.69</b>	<b>4.09</b>	<b>0.61</b>	<b>3.87</b>	<b>0.69</b>	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินจำแนกตามกลุ่มงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.87$ , S.D.=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มงานพบว่า กลุ่มงานกายภาพบำบัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=0.56) และยังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มงานแพทย์แผนไทย ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.91) และกลุ่มงานสูติกรรม ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.61) อย่างไรก็ตาม กลุ่มงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กลุ่มงานนรีเวชกรรม ( $\bar{X}=3.55$ , S.D.=0.38) และกลุ่มงานโสต คอ นาลสิก ( $\bar{X}=3.55$ , S.D.=0.70) แต่ก็ยังมีความพึงพอใจในระดับมาก

จากผลการสัมภาษณ์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด 7P's เป็นกรอบแนวคิด ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ส่วนประสมทางการตลาด	ปัญหา อุปสรรคการให้บริการ	แนวทางการส่งเสริมการให้บริการ
1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product)	<ol style="list-style-type: none"> <li>ไม่เพียงพอต่อความต้องการในด้านความหลากหลาย</li> <li>บริการแต่ละตัวไม่เพียงพอต่อความต้องการรักษาพยาบาล</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มบริการรักษาที่ยังไม่สามารถรักษาได้</li> <li>ควรแยกแผนกโรคเฉพาะทางหรือคลินิกเฉพาะทางออกเป็นแผนกๆ อย่างชัดเจน</li> </ol>
2. ราคา (Price)	<ol style="list-style-type: none"> <li>ระบบประกันสุขภาพไม่ครอบคลุมในการรักษาทั้งหมดทุกโรคหรือทุกบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>สิทธิประกันสุขภาพควรครอบคลุมการรักษาพยาบาลได้มากที่สุด</li> <li>รักษาระดับราคาให้เหมาะสมเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนให้ได้จ่ายน้อยที่สุด</li> <li>มีมาตรการดูแลผู้ที่ไม่ได้อยู่ในเกณฑ์สิทธิประกันสุขภาพ</li> </ol>
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	<ol style="list-style-type: none"> <li>ตำแหน่งจุดบริการแต่ละจุดไม่ชัดเจน</li> <li>ไม่มีจุดให้บริการสำหรับคนไข้ที่เป็นโรคติดต่อ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ควรระบุตำแหน่งจุดให้บริการแต่ละจุดเรียงตามลำดับขั้นตอนให้ชัดเจน เช่น แผนผังเรียงลำดับจุดให้บริการแต่ละจุด</li> <li>ควรแยกจุดให้บริการกลุ่มโรคที่มีความใกล้เคียงกันหรือต่อเนื่องกันมาอยู่จุดเดียวกัน</li> <li>แยกจุดให้บริการโรคที่สามารถติดต่อกันได้ออกมาอีกส่วน</li> <li>ควรเน้นย้ำจุดให้บริการต่อไปกับผู้มารับบริการอยู่ตลอด</li> </ol>
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	<ol style="list-style-type: none"> <li>สื่อสารข้อมูลข่าวสารกับผู้รับบริการไม่เข้าใจและได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ข่าวสารที่สื่อออกไปควรจะใช้คำหรือประโยคที่สามารถเข้าใจง่ายไม่ใช่คำที่เป็นศัพท์ทางการแพทย์มากเกินไป</li> <li>มีคำอธิบายพร้อมคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรไว้สำหรับชี้แจงต่อญาติหรือผู้ที่ดูแลผู้ป่วยให้ได้รับทราบ</li> <li>ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ครอบคลุมมากกว่านี้</li> <li>ดูแลเรื่องระบบและอุปกรณ์สื่อสารให้มีความพร้อมใช้งานได้เสมอ</li> <li>ควรมีผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลสุขภาพโดยตรง</li> </ol>
5. พนักงาน (People)	<ol style="list-style-type: none"> <li>อัตรากำลังบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ</li> <li>บุคลากรไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่และเกิดภาวะเครียดเนื่องจากภาระงานที่มาก</li> <li>สวัสดิการ แรงจูงใจที่ทำให้มีความผูกพันในองค์กรยังไม่เพียงพอ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มอัตรากำลังบุคลากรทั้งบุคลากรทางการแพทย์และฝ่ายสนับสนุน</li> <li>ควรมีการปลูกจิตสำนึกการเป็นผู้ให้บริการที่ดี</li> <li>สร้างแรงจูงใจในการทำงานและขวัญกำลังใจให้บุคลากร</li> </ol>



ส่วนประสมทางการตลาด	ปัญหา อุปสรรคการให้บริการ	แนวทางการส่งเสริมการให้บริการ
6. กระบวนการให้บริการ (Process)	1. ผู้มารับบริการไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนที่ชัดเจน 2. การดำเนินกระบวนการเกิดความล่าช้า ไม่คล่องตัว	1. ควรมีแผนผังขั้นตอนการให้บริการหรือเป็นใบคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มารับบริการได้ทราบตั้งแต่เดินเข้ามาที่จุดคัดกรอง 2. ควรเน้นย้ำบอกขั้นตอนต่อไปให้ชัดเจน
7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)	1. เกิดความไม่สะดวกสบายภายในอาคาร ผู้ป่วยนอก เก้าอี้ ที่นั่งพักสำหรับญาติผู้ป่วย ห้องให้บริการ ห้องพักเจ้าหน้าที่ และทางเชื่อมระหว่างอาคาร	1. แยกหน่วยงานที่ไม่ได้เกี่ยวกับงานบริการ โดยตรงกับหน่วยงานที่ต้องให้บริการโดยตรง ให้อยู่คนละอาคาร 2. ควรเพิ่มที่นั่ง ทางเชื่อมระหว่างที่นั่งพักสำหรับญาติคนไข้ เพิ่มมมุนั่งเล่นทั้งภายนอกและในอาคารและสร้างภูมิทัศน์ที่สวยงามในโรงพยาบาล 3. ควรจะมีอาคารสำหรับผู้ยาระบบทางเดินหายใจ

### อภิปรายผลการวิจัย

#### 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพนักงานด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน มีจุดเด่นในด้านที่ตั้งที่อยู่ในเขตศูนย์ราชการของอำเภอสว่างแดนดิน ทำให้สามารถเดินทางไปได้สะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมรองรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ และมีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย เช่น มีการจ้างบริษัทจากภายนอกมาดูแลเรื่องความสะอาด มีระบบออกใบนัดที่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน มีการอบรมด้านพฤติกรรมบริการ มีการส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพหลากหลายช่องทาง มีการบริการที่หลากหลาย และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลใกล้เคียง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ นันทรัตน์ ลีพันพาล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการใช้ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

นครปฐม พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ และยังคงสอดคล้องกับ ชีระยุทธ นิยมกุล (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ให้บริการก็ยังพบปัญหาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกในแต่ละด้าน อาทิเช่น ผลิตภัณฑ์บริการหรือตัวบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระบบประกันสุขภาพที่คนส่วนใหญ่ถือสิทธิ์อยู่ไม่ครอบคลุมการรักษาทั้งหมดทุกโรค ตำแหน่งของจุดให้บริการแต่ละจุดไม่ชัดเจน ผู้รับบริการไม่เข้าใจและได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง อัตราค่าส่งบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ผู้มารับบริการไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนการเข้ารับบริการ และเกิดความไม่สะดวกสบายภายในอาคารผู้ป่วยนอก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก และเมื่อเกิดปัญหาหนึ่งขึ้นมาอาจมีผลต่อเนื่องเกิดอีกหลายๆ ปัญหา ซึ่งก็กระทบต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกต่อไป

#### 2. ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์บริการ พบว่า ผลิตภัณฑ์บริการหรือตัวบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ในด้านความหลากหลาย

หลายยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการรักษาพยาบาลได้  
ทุกโรค และบริการแต่ละตัวยังไม่เพียงพอต่อจำนวนความต้องการ  
รักษาพยาบาลในบริการนั้นๆ ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดการบริการ  
รักษาเฉพาะทางอย่างสาขาและบุคลากรทางการแพทย์ไม่เพียงพอ  
ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548)  
ได้กล่าวว่า มีความยุ่งยากหลายประการที่พบในการประเมิน  
คุณภาพการบริการ ไม่สามารถเสนอบริการตามความต้องการได้  
ครบถ้วนทั้งหมด ดังนั้น จึงไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดจากการทบทวน  
วรรณกรรมด้านผลิตภัณฑ์บริการในประเด็นที่ว่า สามารถตอบ  
สนองความต้องการผู้รับบริการ

2.2 ด้านราคา พบว่า ระบบประกันสุขภาพที่คน  
ส่วนใหญ่ถือสิทธิ์อยู่ไม่ครอบคลุมการรักษาทั้งหมดทุกโรค ทั้งนี้  
เพราะไม่อยู่ในความคุ้มครองของสิทธิประกันสุขภาพและ  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน เป็นโรงพยาบาลรัฐจึง  
ทำให้ไม่สามารถกำหนดราคาค่าบริการเองได้จะต้องยึดราคาตาม  
ที่ทางกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดไว้ แต่ถึงแม้จะเป็นราคาที่  
ไม่มากแต่ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน  
สำหรับผู้มารับบริการส่วนใหญ่จึงถือว่าเป็นราคาจำนวนมาก  
เมื่อเทียบกับรายได้ที่มี

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือจุดให้บริการ  
พบว่า ตำแหน่งจุดของการให้บริการแต่ละจุดไม่ชัดเจน ผู้มารับ  
บริการไม่ทราบตำแหน่งของจุดบริการอยู่ที่ใด เนื่องจากจุดให้  
บริการบางจุดตั้งตามการออกแบบของแผนผังอาคารที่ได้กำหนด  
จุดให้บริการบางจุดเอาไว้แล้ว และมีจุดให้บริการหลายจุดใน  
บริเวณเดียวกัน และอีกประการคือไม่มีจุดให้บริการสำหรับคนไข้  
ที่เป็นโรคติดต่อซึ่งอาจทำให้เกิดการแพร่เชื้อได้ ซึ่งผลการวิจัย  
สอดคล้องกับ สุตาพร กุณชลบุตร (2549) ได้กล่าวว่า ช่องทางการ  
จัดจำหน่ายหรือจุดให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มี  
ความสำคัญต่อความสำเร็จของการบริการเป็นอย่างมาก หากไม่  
สามารถหาช่องทางในการจัดจำหน่ายได้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ  
และสอดคล้องกับข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคใน  
การให้บริการของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่พบ คือ จุดให้  
บริการแต่ละจุดไม่ชัดเจน

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้รับบริการ  
ไม่เข้าใจและได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง ทั้งนี้เพราะข่าวสารที่สื่อออกไป  
ไม่มีความเป็นวิชาการมากเกินไป ช่องทางการสื่อสารมีหลายช่องทาง  
ซึ่งมีการเตรียมไว้แล้ว แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์ ประชาชนไม่  
ค่อยสนใจที่จะหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่  
ให้บริการในเรื่องนี้มีจำนวนน้อย รวมทั้งระบบในการสื่อสารไม่

สมบูรณ์ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ อัมพร ฝอยทอง (2545)  
ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคการบริการสุขภาพของ  
ศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า  
มีปัญหาขาดประสบการณ์ในการดำเนินงานโดยเฉพาะการติดต่อ  
ประสานงานกับชุมชน และชุมชนไม่สนใจที่จะให้ความร่วมมือ  
เท่าที่ควร มีเวลาให้คำแนะนำน้อย และอ่านสื่อประชาสัมพันธ์  
เนื่องจากเป็นศัพท์ทางการแพทย์

2.5 ด้านพนักงาน พบว่า อัตรากำลังบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ เพราะบุคลากร  
ทางการแพทย์ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาไม่เพียงพอต่อความต้องการ  
ในแต่ละพื้นที่และภาระงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช-  
สว่างแดนดินมีมาก และสาเหตุอีกประการคือ สวัสดิการ แรงจูงใจ  
ที่ทำให้มีความผูกพันในองค์กรยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับ  
ภาระงานที่ได้รับ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ อรัญญา มานิตย์  
(2540) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์  
ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ  
เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการจัด  
บริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด  
แผนกผู้ป่วยนอก ได้แก่ ปริมาณงานมีมากเกินไปกำลังเจ้าหน้าที่  
และสอดคล้องกับคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามหัวข้อปัญหา  
อุปสรรคในการให้บริการอันดับที่สอง คือ บุคลากรไม่เพียงพอ

2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการ  
ไม่ทราบลำดับขั้นตอนกระบวนการรับบริการว่าควรปฏิบัติ  
ขั้นตอนใดก่อนหลัง ทั้งนี้อาจเพราะว่ามีจุดให้บริการหลายจุด  
ในบริเวณเดียวกันและไม่มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการรับบริการ  
ที่ชัดเจน ทำให้ช่วงส่งต่อแต่ละขั้นตอนไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่  
กำหนด ทำให้เกิดความล่าช้าไม่คล่องตัวในการให้บริการ สอดคล้อง  
กับแบบสอบถามในหัวข้อปัญหา อุปสรรคในการให้บริการอันดับ  
ที่สี่ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน และยังสอดคล้องกับ  
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวว่า การให้บริการทั่วไป  
มักประกอบด้วยหลายขั้นตอน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสาน  
งานกันเชื่อมโยงอย่างดี หากมีขั้นตอนไหนไม่ดีหรือผิดพลาดไปก็  
ย่อมทำให้ผู้รับบริการไม่ประทับใจ ซึ่งได้แก่ บริการมีความล่าช้า  
ต้องรอคิวนาน ไม่ได้รับการในทันที และยังไม่สอดคล้องกับ  
ตัวชี้วัดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม คือ มีการชี้แจงขั้นตอน  
การให้บริการชัดเจนและสามารถดำเนินขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง

2.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ภายในตึก  
ผู้ป่วยนอกมีความแออัด เพราะอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  
สะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ โดยเฉพาะอาคาร



ผู้ป่วยนอกมีหลายหน่วยงานรวมอยู่ด้วยกัน ถ้าช่วงผู้รับบริการมาก และช่วงโรคระบาดคนไข้จะมากถึง 500 คน และยังมีญาติคนไข้ก็ทำให้การดำเนินการเกิดความไม่สะดวก สอดคล้องกับ รัฐพงษ์อุดมศรี (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ: กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก พบว่า ปัญหาในการให้บริการ ได้แก่ สถานที่คับแคบเกินไป กลิ่นเหม็นรบกวน เสียงดังเกินไปและสถานที่ไม่สะอาด และสอดคล้องกับแบบสอบถามในหัวข้อปัญหา อุปสรรคในการให้บริการอันดับที่สาม คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่เพียงพอ

ถึงแม้ว่าจะพบปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น แต่ทางแผนกผู้ป่วยนอกก็พยายามดำเนินการให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด เช่น บุคลากรทุกคนได้ผ่านการฝึกอบรมพฤติกรรมบริการก่อนและระหว่างเข้าทำงาน ทำให้สามารถให้บริการที่ดีได้ และสามารถชี้แจงให้คำปรึกษาหรือตอบคำถามได้อย่างชัดเจนโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ และพยายามมีการสื่อสารผ่านหลากหลายช่องทาง และในช่วงเวลาปกติที่ผู้ป่วยไม่มากจนเกินไปหรือไม่อยู่ในช่วงโรคระบาด สิ่งแวดล้อมทางกายภาพก็จะมีความสะดวกสบาย และสะอาด

### 3. แนวทางการส่งเสริมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์บริการ เนื่องจากตัวบริการมีความหลากหลายอยู่แล้วแต่ยังไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการนั้น ทั้งนี้ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ผู้ให้บริการนั้น หรือเรียกได้ว่าเพิ่มแพทย์และพยาบาลในโรคเฉพาะทางนั้น และควรแยกแผนกโรคเฉพาะทางหรือคลินิกเฉพาะทางออกเป็นแผนกต่างๆ อย่างชัดเจนเพื่อจะทำงานได้เป็นระบบมากขึ้น ซึ่งจะตอบสนองความต้องการรักษาพยาบาลของผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่และรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ สุดาพร กุณฑลบุตร (2549) ได้กล่าวว่า ผู้บริโภคจะประเมินการให้บริการจากมิติด้านคุณภาพและหนึ่งในนั้นก็ คือ การตอบสนอง ผู้บริโภคที่เข้ารับบริการจากผู้ให้บริการจะคาดหวังการได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วจากผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับตัวชี้วัดจากการทบทวนวรรณกรรม คือ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการ

3.2 ด้านราคา เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลของรัฐซึ่งยึดราคาตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดไว้ แต่ก็เสนอว่า สิทธิประกันสุขภาพควรครอบคลุมการรักษาพยาบาลได้มากที่สุด เพราะถ้าผู้มารับบริการมีฐานะยากจนถึงค่าใช้จ่ายจะเป็นราคาของ

โรงพยาบาลรัฐแต่ก็ถือว่าเป็นเงินจำนวนที่มาก และควรดูแลผู้ที่ไม่ได้อยู่ในเกณฑ์สิทธิประกันสุขภาพ ถึงจะเป็นส่วนที่น้อยมาก แต่อาจจะเป็นส่วนที่สร้างปัญหาใหญ่ให้ระบบสุขภาพในวงกว้างได้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ ฉัตยาพร เสมอใจ (2547) กล่าวว่า การตั้งราคาสำหรับสินค้าและบริการ จะต้องพิจารณาลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหลัก เนื่องจากราคาเป็นส่วนหนึ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจและเป็นส่วนที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ และสอดคล้องกับตัวชี้วัดจากการทบทวนวรรณกรรม คือ ค่าบริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่น และเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือจุดให้บริการ ได้เสนอแนวทางการพัฒนาว่า ควรระบุจุดให้บริการแต่ละจุดเรียงตามลำดับขั้นตอนให้ชัดเจนและควรมีแผนผังหรือแนะนำขั้นตอนการเรียงลำดับจุดให้บริการแต่ละจุดว่า จุดแรก คือ ขั้นตอนใดหมายเลขอะไร จนถึงจุดสุดท้ายของการให้บริการ เป็นต้น เนื่องจากเมื่อทราบขั้นตอนและจุดให้บริการอย่างชัดเจน ทำให้ผู้มารับบริการสามารถไปยังจุดบริการได้ถูกต้องและสะดวกในการมารับบริการในครั้งต่อไป และควรแยกจุดให้บริการกลุ่มโรคที่มีความใกล้เคียงกันหรือมีความต่อเนื่องกันไว้ด้วยกัน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน และโรคที่สามารถติดต่อกันได้ควรแยกออกมาจากส่วนอื่น สุดท้ายเจ้าหน้าที่แต่ละจุดควรจะแจ้งว่าควรไปจุดใดต่อไปให้เข้าใจและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ อธิริณี นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) กล่าวว่า จุดให้บริการจะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญ คือ การเข้าถึงได้ ความง่าย และความสะดวกสบายในการใช้หรือรับบริการ

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้เสนอแนวทางการพัฒนาว่า ข่าวสารที่สื่อออกไปควรจะใช้คำหรือประโยคที่สามารถเข้าใจง่าย ไม่ใช้คำที่เป็นศัพท์ทางการแพทย์มากเกินไป หรือเมื่อมีการอธิบายการรักษาพยาบาลแล้วไม่เข้าใจก็ควรเขียนไว้ให้ญาติหรือลูกหลานที่ดูแลคนไข้ได้ทราบพร้อมคำแนะนำต่างๆ เนื่องจากผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุจะไม่เข้าใจคำอธิบาย และควรที่จะต้องใช้วิธีประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมมากกว่านี้ และสุดท้ายควรมีกลุ่มคนที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลสุขภาพโดยตรงและพยายามสื่อสารให้สอดคล้องกับโฆษณาที่ สสส. ได้โฆษณาทางโทรทัศน์เพื่อให้ประชาชนและผู้มารับบริการได้เข้าใจมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ สิทธิ อธิสรณ์ (2552) กล่าวว่า ตัวสารซึ่งได้ส่งออกไปยังผู้รับสาร ข่าวสารจะต้องมีเนื้อหาสาระตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น ในการสื่อสารผู้ส่งสารจะต้องเลือกเนื้อหา

ของสารให้เป็นข่าวสารที่เหมาะสม มีระบบ ระเบียบเพื่อให้ผู้รับ  
เข้าใจได้ง่าย และเข้าใจถูกต้อง

3.5 ด้านพนักงาน เสนอให้ทางโรงพยาบาลเพิ่ม  
อัตรากำลังบุคลากรไม่ว่าจะเป็นบุคลากรทางการแพทย์และฝ่าย  
สนับสนุน เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อน  
การให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังส่งผลถึงปัจจัยด้านอื่น  
และเพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดีอย่างยั่งยืนก็ควร  
มีการปลูกจิตสำนึกการเป็นผู้ให้บริการที่ดี อาจเริ่มจากการให้  
มีความเมตตาโดยการจัดค่ายธรรมะเข้ามาช่วยอบรมจิตใจให้  
มีความเมตตามากขึ้น เนื่องจากเชื่อว่าความเมตตาเป็นพื้นฐาน  
สำคัญของวิชาชีพที่ต้องให้บริการ สามารถรับกับสภาวะอารมณ์  
ที่หลากหลายของผู้มารับบริการในแต่ละวันได้ พร้อมฝึกอบรมให้  
มีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพมากที่สุด และสุดท้ายควรสร้างแรง  
จูงใจในการทำงานและขวัญกำลังใจให้บุคลากร สอดคล้องกับ  
แบบสอบถามปลายเปิดในหัวข้อการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา  
อันดับที่สาม คือ เพิ่มอัตรากำลังบุคลากร และสอดคล้องกับ  
ถาวร ขาวแสง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาอุปสรรคของศูนย์  
วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) การให้บริการสนับสนุนสถาน  
บริการสุขภาพ เพื่อผ่านมาตรฐานการรองรับคุณภาพโรงพยาบาล  
พบว่า แนวทางปรับปรุงแก้ไขควรเพิ่มบุคลากรที่มาปฏิบัติงานให้  
เพียงพอต่อภารกิจ

3.6 ด้านกระบวนการให้บริการ เสนอว่า ควรจัด  
ขั้นตอนให้สามารถเข้าใจง่ายกว่าเดิม มีความชัดเจน โดยควรมี  
แผนผังขั้นตอนการให้บริการหรือเป็นใบคำแนะนำขั้นตอนการ  
ให้บริการให้ผู้มารับบริการได้ทราบ ตั้งแต่เดินเข้ามาที่จุดคัดกรอง  
เนื่องจากเมื่อผู้มารับบริการรับทราบขั้นตอนการรับบริการทั้งหมด  
ก็จะสามารถเข้ารับบริการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผลการ  
วิจัยสอดคล้องกับ อธิวิทย์ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2547) ได้กล่าวว่า  
เนื่องจากผลิตภัณฑ์ให้บริการมีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้  
จึงต้องมีการจัดทำผังกระบวนการให้บริการขึ้นมา เพื่อที่จะให้ทั้ง  
ผู้ให้บริการและผู้รับบริการสามารถเห็นภาพรวมของกระบวนการ  
บริการทั้งหมดได้อย่างชัดเจน เป็นระบบ และเป็นรูปธรรมมากขึ้น  
โดยในการจัดทำผังกระบวนการ ผู้ให้บริการจะต้องสามารถระบุได้  
ว่ามีกิจกรรมอะไรบ้าง และสอดคล้องกับตัวชี้วัดจากการทบทวน  
วรรณกรรม คือ มีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สามารถ  
ดำเนินขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง และการให้บริการที่รวดเร็ว

3.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้เสนอแนวทาง  
พัฒนาว่า ควรแยกแผนกโรคต่างๆ ที่ยังให้บริการรวมกันอยู่  
ออกจากกัน หน่วยงานบางหน่วยที่ไม่ได้เกี่ยวกับงานบริการ

โดยตรงควรย้ายไปที่อาคารอื่น เพื่อลดความแออัดภายในอาคาร  
ให้น้อยลง เนื่องจากในปัจจุบันอาคารผู้ป่วยนอกมีหลายหน่วย  
งานที่ใช้อาคารผู้ป่วยนอกเป็นสำนักงานแต่ไม่เกี่ยวกับงานบริการ  
โดยตรง และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพทั้ง  
หลาย เพราะจะสามารถระบายความแออัดบริเวณจุดให้บริการ  
ภายในอาคารได้อีกทาง และประการสุดท้ายควรมีอาคารสำหรับ  
ผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจ เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อหรือเมื่ออยู่  
ในช่วงโรคระบาด ควรมีการจัดพื้นที่แบ่งโซนอย่างชัดเจน ซึ่ง  
ผลการวิจัยสอดคล้องกับตัวชี้วัดจากการทบทวนวรรณกรรม  
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ อาคาร สถานที่ สะอาด และ  
อากาศสามารถถ่ายเทได้สะดวก มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ  
ภายนอกอาคารมีการจัดการอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย และยังมี  
สอดคล้องกับ (Lovelock & Wright, 1999) ได้กำหนดบทบาท  
หน้าที่ของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ หน้าที่อำนวยความสะดวก  
ซึ่งจะช่วยให้กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินไปอย่าง  
ราบรื่นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสภาพแวดล้อมใน  
สถานบริการให้เกิดสภาวะสะดวกสบายในการทำงานของพนักงาน  
และการใช้บริการของผู้รับบริการ รวมทั้งการมีความสะดวก  
รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้อัตราลูกค้าและ  
พนักงานเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอที่ 1. พัฒนาการของโรงพยาบาลให้มี  
ศักยภาพเพิ่มมากขึ้นและพัฒนาการให้บริการนอกเวลาราชการ

วิธีปฏิบัติ 1. ฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์ที่มีอยู่  
ในด้านวิชาชีพการรักษายาบาลให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น และ  
วิชาชีพเฉพาะหรือวิธีการรักษาที่ปัจจุบันยังไม่สามารถให้บริการได้  
หรือให้บริการได้จำนวนจำกัด และมีการอบรมพัฒนาบริการเสริม  
หรือบริการแพทย์ทางเลือกให้สามารถให้บริการเพิ่มมากขึ้นได้

2. จัดสรรการให้บริการรักษาโรคที่มี  
ความต่อเนื่องและมีความใกล้เคียงกันอยู่ในวันเดียวกัน

3. เนื่องจากโรงพยาบาลมีการเปิด  
คลินิกนอกเวลาอยู่แล้วแต่ยังมีผู้มารับบริการน้อย จึงควรมีการ  
ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อลดความ  
แออัดของผู้มารับบริการในเวลาให้บริการปกติ

ข้อเสนอที่ 2. จัดตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ที่ไม่สามารถ  
ชำระค่ารักษาพยาบาล

**วิธีปฏิบัติ** จัดทำโครงการช่วยเหลือผู้ที่ไม่สามารถชำระค่ารักษาพยาบาล โดยเสนอขอการสนับสนุนด้านงบประมาณจากหลายภาคส่วน ได้แก่

1. งบประมาณบางส่วนจากทางโรงพยาบาลฯ

2. เสนอขอของบประมาณสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในอำเภอสว่างแดนดิน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีศักยภาพด้านงบประมาณ

3. เสนอขอของบประมาณสนับสนุนจากเอกชนหรือห้างร้านต่างๆ ทั้งภายในเขตอำเภอสว่างแดนดินหรืออำเภออื่นที่มีศักยภาพด้านงบประมาณ

4. จัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดของโครงการ และมีกล่องรับบริจาคหรือแสดงความจำนงเพื่อขอรับบริจาคในการจัดตั้งโครงการนี้ ไว้ที่ศูนย์ราชการต่างๆ หรือจุดที่เป็นศูนย์รวมของประชาชน

**ข้อเสนอที่ 3.** ชี้แจงจุดให้บริการอย่างชัดเจนมากขึ้น

**วิธีปฏิบัติ** 1. จัดทำแผนที่ที่แสดงรายละเอียดภายในโรงพยาบาล ได้แก่ อาคารและสิ่งก่อสร้าง เส้นทางเชื่อมต่อแต่ละอาคาร ติดตั้งประจำไว้ทุกอาคารที่สามารถมองเห็นได้ง่าย

2. แต่ละอาคารจัดทำแผนผังภายในอาคารที่แสดงจุดให้บริการทุกจุดและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร

3. ทำสัญลักษณ์ที่เป็นลูกศรบนพื้นของอาคารที่เริ่มตั้งแต่จุดบริการแรกจนถึงจุดให้บริการสุดท้ายพร้อมมีใบแนะนำขั้นตอนการให้บริการและจุดให้บริการกับผู้มารับบริการตั้งแต่จุดเริ่มต้น และภายในอาคารต้องมีป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย

**ข้อเสนอที่ 4.** ปรับรูปแบบและส่งเสริมการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น

**วิธีปฏิบัติ** 1. ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการโดยตรงควรใช้คำหรือภาษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้หรืออาจใช้ภาษาถิ่นในการอธิบายชี้แจง

2. สำหรับผู้ป่วยที่มีอายุมากหรือไม่เข้าใจข้อมูลที่แพทย์หรือพยาบาลชี้แจง ควรทำคำอธิบายพร้อมคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรไว้สำหรับชี้แจงต่อญาติหรือผู้ที่ดูแลผู้ป่วยให้ได้รับทราบ

3. แจ้งหรือ ประชาสัมพันธ์ว่าทางโรงพยาบาลฯ มีช่องทางใดบ้างที่สามารถติดต่อหรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ และในการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพควรเน้นช่องทาง

ที่ประชาชนส่วนมากใช้เป็นช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสาร เช่น อำเภอสว่างแดนดินเป็นชุมชนเมืองกึ่งชนบท ชอบรับฟังวิทยุในการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ก็ควรที่จะเน้นการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพผ่านช่องทางวิทยุให้มากขึ้น

**ข้อเสนอที่ 5.** ควรมีการบริหารจัดการบุคลากรตามสถานการณ์

**วิธีปฏิบัติ** 1. ทบทวนกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน และทำการสำรวจภาระงานของแผนกผู้ป่วยนอกในอนาคต โดยพิจารณาภาระงานที่ต้องทำเพิ่มหรือไม่จำเป็นต้องทำหรือใช้เทคโนโลยีมาช่วยทำได้ รวมทั้งรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมสอดคล้องกับภาระงานของแผนกผู้ป่วยนอก

2. ดำเนินการปรับปรุงอัตรากำลังลด-เพิ่มจำนวนบุคลากรด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่น เกลี่ยคนจากหน่วยงานที่มีอัตรากำลังเกินมาปฏิบัติงานในกลุ่มงานที่อัตรากำลังขาด หรือเมื่อกลุ่มงานโดยอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องใช้บุคลากรเพิ่มขึ้นก็ให้บุคลากรในกลุ่มงานอื่นไปช่วยตามสถานการณ์นั้นๆ และติดตามประเมินผลทบทวนและปรับปรุงข้อมูลอัตรากำลังอยู่ตลอด

**ข้อเสนอที่ 6.** ส่งเสริมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการเข้ารับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

**วิธีปฏิบัติ** 1. ควรมีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่สามารถเห็นได้ชัดหรือเป็นใบคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มารับบริการได้ทราบตั้งแต่เดินเข้ามาที่จุดคัดกรอง พร้อมชี้แจงจุดให้บริการแต่ละจุดตามขั้นตอนอย่างชัดเจน

2. ประชาสัมพันธ์แผนผังขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เว็บไซต์ ป้ายนิเทศ แผ่นพับ วิทยุ หรือมีการประชาสัมพันธ์สอดแทรกไปพร้อมกับการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบ

**ข้อเสนอที่ 7.** เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพและบริหารจัดการตามสถานการณ์

**วิธีปฏิบัติ** 1. แยกหน่วยงานบางหน่วยที่ไม่ได้เกี่ยวกับงานบริการโดยตรงควรย้ายไปที่อาคารที่ผู้รับบริการไม่มาก เพื่อลดความแออัดภายในอาคารให้น้อยลง

2. เพิ่มที่นั่งทางเชื่อมระหว่างตึก ที่จอดรถที่นั่งพักสำหรับญาติคนไข้ เพิ่มมุมนั่งเล่นทั้งภายนอกและในอาคาร และสร้างภูมิทัศน์ที่สวยงามในโรงพยาบาล เพื่อระบายนความแออัดบริเวณจุดให้บริการ

3. เพิ่มอาคารสำหรับผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อ หรือเมื่ออยู่ในช่วงโรคระบาดควรมีการจัดพื้นที่แบ่งโซนผู้ป่วยโรคติดต่อ เด็ก ผู้สูงอายุ อย่างชัดเจน เป็นต้น

4. ถ้าไม่สามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพิ่มเติมได้ ควรที่จะจัดระบบใหม่ เช่น ย้ายเก้าอี้จากจุดที่ผู้มารับบริการไม่ค่อยได้ใช้งานไปจุดที่มีผู้รับบริการมากหรือย้ายไปจุดพักผ่อนนอกอาคาร เพื่อให้ญาติผู้ป่วยไปนั่งรอนอกอาคารและลดความแออัดภายในอาคาร

#### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน โดยใช้ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด 7P's เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและแนวทางการพัฒนา

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการตลาดบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินกับโรงพยาบาลเอกชนโดยใช้ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด 7P's เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างในด้านการบริการระหว่างโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินกับโรงพยาบาลเอกชน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

#### เอกสารอ้างอิง

- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ถาวร ชาวแสง. (2550). *ปัญหาอุปสรรคของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) การให้บริการ สนับสนุนสถานบริการสุขภาพเพื่อผ่านมาตรฐานการรองรับคุณภาพโรงพยาบาล*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์ Service Marketing: Concept and Strategies*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระยุทธ นิยมกุล. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยทั่วไปโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นันทรัตน์ ลีพันพาล. (2555). *แนวทางการใช้ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: แสงดาว.
- รัฐพงษ์ อุดมศรี. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก: กรณีโรงพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ศิริรัตน์ ชุมทศคล้าย. (2546). *ระเบียบวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. นนทบุรี: บริษัท ออฟเซ็ท จำกัด.
- สิทธิ์ ธีรสรณ์. (2552). *การสื่อสารทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดาพร กุณพลบุตร. (2549). *หลักการตลาด (สมัยใหม่)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรัญญา มานิตย์. (2540). *การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพร ผอยทอง. (2545). *ปัญหาและอุปสรรคการบริการสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (1999). *Principles of Service Marketing and Management*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management (9th ed.)*. United States: Prentice Hall.