

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติซึ่งประกอบไปด้วยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและได้สรุปผลการศึกษา อภิปราย และมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผลการศึกษานี้ไปใช้ และสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาเพิ่มเติม ตามลำดับดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล

ผลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 182 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 70.88 และเพศชายร้อยละ 29.12 มีอายุ ในช่วง 25-35 ปีร้อยละ 56.59 และ 36-45 ปีร้อยละ 17.03 มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาลช่วง 5-15 ปีร้อยละ 52.75 น้อยกว่า 5 ปีร้อยละ 24.73 ส่วนใหญ่จบปริญญาตรีร้อยละ 94.51 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่นร้อยละ 45.05 นักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานเคมีคลินิกร้อยละ 29.67 หัวหน้าห้องปฏิบัติการชันสูตรร้อยละ 21.98 และหัวหน้างานเคมีคลินิกร้อยละ 3.30 ประเภทโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลร้อยละ 66.48 เอกชนร้อยละ 33.52 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามขนาดโรงพยาบาล นับตามจำนวนเตียง 0-50 เตียงมากที่สุดร้อยละ 24.73

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ ให้ความสำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้คือ

**อันดับที่ 1** ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ

เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision) รองลงมาคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติเป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง

**อันดับที่ 2** ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา รองลงมาวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง มีความรู้ ความสามารถและแก้ไขปัญหาได้ดี

**อันดับที่ 3** ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ รองลงมาคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

**อันดับที่ 4** ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC : External Quality Control)รองลงมาคือ มีการจัด โปร โมชัน ลดราคาหรือแถมสินค้า เพื่อส่งเสริมการขาย

**อันดับที่ 5** ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติและอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้สะดวกต่อการใช้งาน รองลงมาคือ บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ

**อันดับที่ 6** ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน

ราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ รองลงมาคือราคาต่อหน่วยไม่แพง

**อันดับที่ 7** ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวกรองลงมาคือ มีเบอร์โทรศัพท์ ในการติดต่อสั่งซื้อสินค้า

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทของโรงพยาบาล และ ขนาดของโรงพยาบาล

#### 1. จำแนกตามเพศ

##### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติเป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง

เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)

##### ปัจจัยด้านราคา

เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับเหมือนกัน

##### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่

เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ในระดับมาก ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวกเหมือนกัน

##### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC) กับ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนระบบจัดการข้อมูลในห้องปฏิบัติการ (LIS : Laboratory Information System)

เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC)



### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกันคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ เหมือนกัน

### ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมาก ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วเมื่อเครื่องมีปัญหาเหมือนกัน

### ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ

เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติและอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน

## 2. จำแนกตามอายุ

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ น้อยกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision) และ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติเป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรองและมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยย่อยสามารถเปลี่ยนเครื่องหรือน้ำยาได้หากมีปัญหามากกว่ากลุ่มอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46-55 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision) กับเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติใช้งานง่าย สะดวก และมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยย่อย เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติใช้งานง่ายสะดวก มากกว่ากลุ่มอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง กับเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision) กับน้ำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีคุณภาพและมาตรฐานรับรอง และน้ำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีความเสถียร (Stability) สูงและให้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง (Accuracy)

#### ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ น้อยกว่า 25 ปี 25-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี และ มากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับเหมือนกัน และผู้ตอบแบบสอบถามยิ่งอายุมากขึ้น ค่าเฉลี่ยทุกปัจจัยย่อยมีแนวโน้มสูงขึ้น

#### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ น้อยกว่า 25 ปี 25-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี และ มากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวกและผู้ตอบแบบสอบถามยิ่งอายุมากขึ้น ค่าเฉลี่ยทุกปัจจัยย่อยมีแนวโน้มสูงขึ้น

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ น้อยกว่า 25 ปี 25-35 ปี 46-55 ปี และ มากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนระบบจัดการข้อมูลในห้องปฏิบัติการ (LIS)และมีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยสูงกว่ากลุ่มอื่น

#### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ น้อยกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ (Product Specialist) มีขั้นตอนการให้บริการ การแก้ปัญหา ให้คำแนะนำและติดตามงานที่ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี และมากกว่า 55 ปี มีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ (Product Specialist) มีขั้นตอนการให้บริการ การแก้ปัญหา ให้คำแนะนำและติดตามงานที่ดีกับ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ มากกว่ากลุ่มอื่น

#### **ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ น้อยกว่า 25 ปี 25-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี และ มากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี และมากกว่า 55 ปี มีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยมีผู้แทนขายประจำเขตกับ ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์มีความรู้ ความสามารถและแก้ไขปัญหาได้ดี กับ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องมีความรู้ ความสามารถและแก้ไขปัญหาได้ดี มากกว่ากลุ่มอื่น

#### **ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ น้อยกว่า 25 ปี 25-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี และ มากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน

### **3. จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน**

#### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล น้อยกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล 5-15 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล 16-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเรื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรองและมีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย สามารถเปลี่ยนเครื่องหรือนำยาได้หากมีปัญหามากกว่ากลุ่มอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล มากกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ น้ำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีความเสถียร (Stability) สูง และให้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง (Accuracy) และมีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติมีความเร็วในการตรวจ (Throughput) สูงมากกว่ากลุ่มอื่น

#### **ปัจจัยด้านราคา**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล น้อยกว่า 5 ปี 5-15 ปี 16-25 ปี และมากกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล น้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย ราคาต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นต่ำกว่ากลุ่มอื่น

#### **ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล น้อยกว่า 5 ปี 5-15 ปี 16-25 ปี และมากกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวก

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล น้อยกว่า 5 ปี 5-15 ปี 16-25 ปี และมากกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC)

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล น้อยกว่า 5 ปี 5-15 ปี และ 16-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล มากกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ

ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ (Product Specialist) มีขั้นตอนการให้บริการ การแก้ปัญหา ให้คำแนะนำ และติดตามงานที่ดี

#### ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล น้อยกว่า 5 ปี 5-15 ปี 16-25 ปี และมากกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา

#### ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล น้อยกว่า 5 ปี 5-15 ปี 16-25 ปี และมากกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน

### 4. จำแนกตามระดับการศึกษา

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติมีความเร็วในการตรวจ (Throughput) สูง กับเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปริญญาเอก มีจำนวน 1 ราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ทุกปัจจัยย่อยได้ค่าเฉลี่ย 5.00 ทุกปัจจัย

#### ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาต่อหน่วยไม่แพง กับราคาเหมาะสมกับคุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 1 ราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาเป็นมาตรฐานไม่แตกต่างจากโรงพยาบาลอื่น กับราคาเหมาะสมกับคุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ

#### **ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีปริญญาโท และปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวก

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC) กับบริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการประชุม บรรยายหรือกิจกรรมทางวิชาการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 1 ราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการประชุม บรรยายหรือกิจกรรมทางวิชาการ บริษัทผู้ให้บริการจัดประชุมเชิงวิชาการและเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียงมาบรรยาย บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC) และบริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนระบบจัดการข้อมูลในห้องปฏิบัติการ (LIS)

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์

(Product Specialist) มีขั้นตอนการให้บริการ การแก้ปัญหา ให้คำแนะนำและติดตามงานที่ดี วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ และมีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 1 ราย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกปัจจัยย่อยได้ค่าเฉลี่ย 5.00

#### **ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องมีความรู้ ความสามารถและแก้ไขปัญหาได้ดี กับวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด โดยทุกปัจจัยย่อยได้ค่าเฉลี่ย 5.00

#### **ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้สะดวกต่อการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก คือปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน ผู้แทนขาย และพนักงานผู้ให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริษัทผู้ให้บริการมี

ภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ และมีวารสารรายปีของบริษัท เพื่อนำเสนอ ข่าวสาร ความรู้ สินค้าใหม่ บริการ และกลุ่มลูกค้า

## 5. จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูง และนักเทคนิคการแพทย์กลุ่มงานเคมีคลินิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้างานเคมีคลินิก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง นำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีคุณภาพและมาตรฐานรับรอง และนำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีความเสถียร (Stability) สูง และให้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง (Accuracy)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่นักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง

### ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูงหัวหน้างานเคมีคลินิกนักเทคนิคการแพทย์กลุ่มงานเคมีคลินิก และนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูงหัวหน้างานเคมีคลินิกมีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยย่อย สูงกว่ากลุ่มอื่น

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูงหัวหน้างานเคมีคลินิกนักเทคนิคการแพทย์กลุ่มงานเคมีคลินิก และนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวก

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC) กับบริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนระบบจัดการข้อมูลในห้องปฏิบัติการ (LIS)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้างานเคมีคลินิกนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานเคมีคลินิก และนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่นให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูงหัวหน้างานเคมีคลินิกมีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยย่อย สูงกว่ากลุ่มอื่น ยกเว้นปัจจัยย่อยมีการจัด โปร โมชั่นลดราคาหรือแถมสินค้า เพื่อส่งเสริมการขาย

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูง และนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้างานเคมีคลินิก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ (Product Specialist) มีขั้นตอนการให้บริการ การแก้ปัญหา ให้คำแนะนำและติดตามงานที่ดี วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ และมีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่นักเทคนิคการแพทย์กลุ่มงานเคมีคลินิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

#### **ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูง และนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ปัจจัย

ย้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้างานเคมีคลินิก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องประจำเขต กับ มีผู้แทนขายประจำเขต

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่นักเทคนิคการแพทย์กลุ่มงานเคมีคลินิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องประจำเขต กับ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา

#### **ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชันสูตรนักเทคนิคการแพทย์กลุ่มงานเคมีคลินิก และนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่นให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้างานเคมีคลินิก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ

## **6. จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาล**

### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง กับเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ วิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ วิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)

### **ปัจจัยด้านราคา**

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ

#### **ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่**

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาล มีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ สูงกว่าโรงพยาบาลเอกชน

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC)

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ

#### **ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา

#### **ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน กับบริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ

## 7. จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 0-50 เตียง 51-100 เตียง และ 801 เตียง ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 101-200 เตียง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 201- 400 เตียง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision) เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง และ น้ำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีคุณภาพและมาตรฐานรับรอง

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 401- 800 เตียง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง กับน้ำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีคุณภาพและมาตรฐานรับรอง

### ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 0-50 เตียง 51-100 เตียง 101-200 เตียง 401- 800 เตียง 801 เตียง ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 201- 400 เตียง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาต่อหน่วยไม่แพง

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 0-50 เตียง 51-100 เตียง 101-200 เตียง 201- 400 เตียง 401- 800 เตียง 801 เตียง ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวก

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 0-50 เตียง 51-100 เตียง 101-200 เตียง 201- 400 เตียง 801 เตียงขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC)

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 401- 800 เตียง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนระบบจัดการข้อมูลในห้องปฏิบัติการ (LIS)

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 0-50 เตียง 51-100 เตียง 201- 400 เตียงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 101-200 เตียงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ กับวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 401- 800 เตียง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลขนาด 801 เตียงขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

### ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดโรงพยาบาลนับตามจำนวนเตียง 0-50 เตียง 51-100 เตียง 101-200 เตียง 401-800 เตียง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดโรงพยาบาลนับตามจำนวนเตียง 201-400 เตียง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ให้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้แทนขายมีความรับผิดชอบติดตามงานเก่ง และดูแลลูกค้าดี (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดโรงพยาบาลนับตามจำนวนเตียง 801 เตียงขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก ให้ความสำคัญต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องมีความรู้ ความสามารถและแก้ไขปัญหาได้ดี กับวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วเมื่อเครื่องมีปัญหา

#### ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลนับตามจำนวนเตียง คือ 0-50 เตียง, 51-100 เตียง, 101-200 เตียง, 401-800 เตียง และ 801 เตียงขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดโรงพยาบาลนับตามจำนวนเตียง 201-400 เตียง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ

#### อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ ตามแนวคิดของ Kotler (2009) แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากถึงมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลศึกษาของภัทรา ไทยธรรมยานนท์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของแพทย์ในการเลือกยาเคมีบำบัดสำหรับผู้ป่วยมะเร็งเต้านมในกรุงเทพมหานครซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อแพทย์ในการเลือก คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับผลศึกษาของสิริพิม อร่ามณา (2551) ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาโรคตา ในผู้ป่วยโรคตาของจักษุแพทย์ในโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อจักษุแพทย์ในการเลือก คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับผลศึกษาของ ศุภสิทธิ์ จรุงกิจสุวรรณ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวกระตุ้นทาง

การตลาดและความตั้งใจซื้อเวชภัณฑ์ยาของแพทย์ประจำโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แพทย์มีความคิดเห็นต่อตัวกระตุ้นทางการตลาด ด้านคุณลักษณะผลิตภัณฑ์ มากที่สุด และไม่สอดคล้องกับผลศึกษาของ กิตตินาด กาวี (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อน้ำยาในการตรวจความเข้ากันได้ของเลือดของโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อของผู้มีอำนาจตัดสินใจซื้อ คือปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย จากการศึกษาความไม่สอดคล้องพบว่าการศึกษาของ กิตตินาด กาวี มีปัจจัยย่อยด้านช่องทางจัดจำหน่าย เพียง 5 ข้อ และทุกข้อค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่ด้านผลิตภัณฑ์มีปัจจัยย่อยถึง 14 ข้อ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญหลากหลาย ทั้งในระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง ทำให้ค่าเฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์มีค่าน้อยกว่าด้านช่องทางจัดจำหน่าย แต่ถ้าเลือกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์มาเพียง 5 อันดับแรกค่าเฉลี่ยความสำคัญจะอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อของผู้มีอำนาจตัดสินใจซื้อก็จะเปลี่ยนเป็น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จึงอาจกล่าวได้ว่าจำนวนข้อของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์มีข้อที่ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก และปานกลาง มากเกินไปบางข้อสามารถรวมเป็นข้อเดียวกันได้

จากการศึกษาพบว่าการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix : 7P's) มีความเหมาะสมกว่าการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix : 4P's) เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดเรียงตามลำดับดังนี้ อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อันดับที่ 5 ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ อันดับที่ 6 ปัจจัยด้านราคา อันดับที่ 7 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่าปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ และจากลักษณะของธุรกิจนี้ ตัวสินค้าคือ ผลิตภัณฑ์รวมกับการบริการ แต่ 4P's ตัวสินค้าคือ ผลิตภัณฑ์ดังนั้น 4P's จึงไม่เพียงพอต่อการอธิบายมุมมองหลักของการบริการ

### ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติในครั้งนี้มีข้อค้นพบจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการดังนี้



### 1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision) นำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีคุณภาพและมาตรฐานรับรอง และนำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีความเสถียร (Stability) สูง และให้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง (Accuracy) อยู่ในระดับมากที่สุด

### 2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มตำแหน่งงานให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มนักเทคนิคการแพทย์ที่เป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูตรและหัวหน้างานเคมีคลินิก ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามยิ่งอายุมากขึ้น ค่าเฉลี่ยทุกปัจจัยย่อยด้านราคามีแนวโน้มสูงขึ้น

### 3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย สถานที่

นักเทคนิคการแพทย์ทุกกลุ่มที่จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลนับตามจำนวนเตียง ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายสถานที่อยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการตั้งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวกเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น โดยที่กลุ่มของนักเทคนิคการแพทย์ขนาดโรงพยาบาล 0-50เตียง,51-100เตียงและ 101-200เตียง ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยนี้ในระดับมาก และกลุ่มของนักเทคนิคการแพทย์ขนาดโรงพยาบาล201-400เตียง,401-800เตียง และ801เตียงขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยนี้ในระดับมากที่สุด

### 4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มช่วงอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยหลักด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มช่วงอายุ25-35ปี ให้ปัจจัยย่อยด้านนี้ในระดับมาก

### 5. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับปัจจัยหลักด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยที่กลุ่มนักเทคนิคการแพทย์โรงพยาบาลรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ (Product Specialist) มีขั้นตอนการให้บริการ การแก้ปัญหา ให้คำแนะนำและติดตามงานที่ดี กับ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง

(Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ และมีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มนักเทคนิคการแพทย์โรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก

#### 6. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญกับปัจจัยหลักด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก โดยให้ปัจจัยย่อยด้านวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหาในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

#### 7. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลทุกกลุ่มให้ความสำคัญปัจจัยหลักด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพในระดับมาก โดยให้ปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมากเหมือนกัน ยกเว้นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 25 ปี ให้ปัจจัยย่อยด้านการจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งานมากที่สุด

### แบ่งตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติในครั้งนี้มีข้อค้นพบจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

#### 1. จำแนกตามเพศ

เพศชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยทุกปัจจัยย่อยที่ใกล้เคียงกันมาก ไม่มีด้านใดที่แตกต่างกันอย่างโดดเด่น จากการศึกษาครั้งนี้จึงอาจสรุปได้ว่าการแบ่งเพศไม่ผลต่อการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ

#### 2. จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามยิ่งอายุมากขึ้น ค่าเฉลี่ยทุกปัจจัยย่อยจะแนวโน้มสูงขึ้นในปัจจัยด้านราคาและด้านการจัดจำหน่าย สถานที่เนื่องจากยิ่งอายุมากขึ้น มักอยู่ในตำแหน่งหัวหน้า มีประสบการณ์ในการจัดซื้อ และต้องรับผิดชอบดูแล ควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแล

รักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยสูงกว่ากลุ่มอื่นเนื่องจากกลุ่มอายุเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้งานเครื่องเป็นหลัก ให้ความสนใจในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ จึงต้องการการดูแลจากวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องเป็นสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนระบบจัดการข้อมูลในห้องปฏิบัติการ (LIS) มีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยสูงกว่ากลุ่มอื่นเนื่องจากกลุ่มอายุเหล่านี้มักอยู่ในตำแหน่งหัวหน้า หรือมีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีผลต่อการเลือกระบบ LIS เพื่อประโยชน์ของห้องปฏิบัติการ

จากการศึกษาครั้งนี้จึงอาจสรุปได้ว่าเรื่องอายุของนักเทคนิคการแพทย์มีผลที่แตกต่างต่อการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ ขึ้นอยู่กับว่าอายุช่วงใดอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ ที่รับผิดชอบอะไรในห้องปฏิบัติการ

### 3. จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าการจำแนกตามอายุให้ผลค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกับการจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน จึงสามารถใช้ข้อสรุปเดียวกันได้

### 4. จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่ากว่าร้อยละ 94.51 จบปริญญาตรี มีเพียง 9 รายจบปริญญาโท และมีเพียง 1 รายที่จบปริญญาเอก จากจำนวน 182 คน โดยการศึกษาที่ได้จากค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยในทุกๆด้านพบว่ายังผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาสูงเท่าไรหรือแนวโน้มของความคาดหวัง ความต้องการและการให้ความสำคัญก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

### 5. จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูตรหัวหน้างานเคมีคลินิกมีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยสูงกว่ากลุ่มอื่นเนื่องจากตำแหน่งหัวหน้าประสบการณ์ในการจัดซื้อ และต้องรับผิดชอบต่อดูแล ควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูตรหัวหน้างานเคมีคลินิกมีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยย่อย สูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากตำแหน่งหัวหน้า ต้องการการสนับสนุนจากบริษัททั้งในด้านงานคุณภาพและงานวิชาการเพื่อประโยชน์ของห้องปฏิบัติการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่นักเทคนิคการแพทย์กลุ่มงานเคมีคลินิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นคือ มีวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องประจำเขต กับวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหาเนื่องจากกลุ่มนี้จะเป็นผู้ใช้งานเครื่องเป็นหลัก จะให้ความสนใจในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ จึงต้องการการดูแลจากวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องเป็นสำคัญ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าการจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่เป็นการจำแนกที่ดีที่สุดที่มีผลต่อการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เนื่องจากสามารถคัดกลุ่มนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่น ซึ่งไม่ได้ใช้งานเครื่องเป็นหลักได้และอำนาจในการตัดสินใจเลือกจะน้อยกว่ากลุ่มอื่น โดยกลุ่มหัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูตรและหัวหน้างานเคมีคลินิกมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกมากที่สุด และนักเทคนิคการแพทย์กลุ่มงานเคมีคลินิก มีผลต่อการช่วยตัดสินใจเนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้งานเป็นหลัก

#### 6. จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในทุกๆด้านค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ไม่แตกต่างกันมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยมีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ สูงกว่าโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนมีระบบและหน่วยงานเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อที่ชัดเจนกว่าโรงพยาบาลรัฐบาล ทำให้หน้าที่รับผิดชอบต่อปัจจัยย่อยเรื่องนี้เป็นของฝ่ายจัดซื้อของโรงพยาบาลเอกชน

#### 7. จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มขนาดโรงพยาบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ ค่าเฉลี่ยสูงคือ การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวก

จากการศึกษาพบว่ายิ่งขนาดโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่เท่าไร แนวโน้มของความคาดหวัง ความต้องการและการให้ความสำคัญก็จะเพิ่มมากตามไปด้วย

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้ผู้ให้บริการเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการนักเทคนิคการแพทย์ โดยเรียงลำดับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจากมากไปหาน้อยรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยมากที่สุดคือ เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision) เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง น้ำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีความเสถียร (Stability) สูง และให้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง (Accuracy) และน้ำยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีคุณภาพและมาตรฐานรับรอง ดังนั้นผู้ให้บริการเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติควรเน้นกลยุทธ์การเลือกผลิตภัณฑ์ที่มาตลาดเป็นเครื่องมือและน้ำยาที่มีคุณภาพสูง ให้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง มีความเที่ยง และได้รับมาตรฐาน โดยต้องมีผลการทดสอบหรืองานวิจัยอ้างอิงจากนักวิจัยหรือนักเทคนิคการแพทย์ของต่างประเทศหรือในประเทศ ว่าเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติและน้ำยาให้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องและเที่ยงพร้อมออกไปรับรองคุณภาพ นอกจากนี้ต้องมีการทดสอบผลการตรวจวิเคราะห์ที่ได้กับโครงการควบคุมคุณภาพจากภายนอกห้องปฏิบัติการ (External Quality Control : EQC) เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ที่เลือก

2. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในทุกๆข้อใกล้เคียงกัน หมายความว่าบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความสำคัญ ไม่ด้อยไปกว่ากัน ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติควรมีการคัดสรรบุคลากรผู้แทนขาย ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์และวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งในแต่ละตำแหน่งมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในด้านวิชาการและบริการ มีการตรวจวัดคุณภาพและประเมินผลการทำงาน เพื่อรักษามาตรฐานงานบริการให้พัฒนาต่อไป

3. ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ รองลงมาคือ วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มีขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและ

สม่ำเสมอควรมีพัฒนากระบวนการให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีคุณภาพ ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการควรมีการจัดระบบการขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา และขั้นตอนการPacking ควรได้มาตรฐานไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ มีการจัดระบบการเข้าไปให้บริการลูกค้าของวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องอย่างสม่ำเสมอ และรวดเร็วเมื่อเครื่องมีปัญหาผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ควรมีระบบในการติดตามดูแลลูกค้าในงานคุณภาพทั้งการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC: External Quality Control)และการควบคุมคุณภาพจากภายใน (IQC: Internal Quality Control)ของห้องปฏิบัติการ กระบวนการให้บริการของผู้แทนขาย ควรมีการเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามงานแก้ไขงาน และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างเป็นระบบและมีมืออาชีพ

4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มหัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูงและหัวหน้างานเคมีคลินิกให้ความสำคัญปัจจัยย่อยเกี่ยวกับเรื่องการควบคุมคุณภาพผลการตรวจวิเคราะห์จากเครื่องวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และการสนับสนุนเชิงวิชาการ มากกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากตำแหน่งหัวหน้าและหน้าที่ที่รับผิดชอบทำให้ต้องดูแลภาพรวม ทิศทาง และมาตรฐานหน่วยงานของตน ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติควรวางแผนการตลาดควบคู่ไปกับงานคุณภาพ เช่น มีทีมดูแลงานคุณภาพ ทั้ง EQC และ IQC ติดตาม ดูแล แก้ไข และให้คำปรึกษา เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพให้กับลูกค้า และงานวิชาการ เช่น มีการจัดประชุมเชิงวิชาการด้านคุณภาพ มาตรฐาน หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เชิญวิทยากรผู้ทรงความรู้ และมีชื่อเสียงมาบรรยาย เป็นต้น

5. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลรัฐบาลจะให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ มากกว่าโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนจะสนใจปัจจัยที่สำคัญเช่น ราคา คุณภาพ บริการ จึงให้ความสำคัญปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ไม่มากเท่ากับโรงพยาบาลรัฐบาล แต่โรงพยาบาลมีระบบราชการเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้ความสำคัญในเรื่องของความน่าเชื่อถือมีความสำคัญมากกว่า โดยปัจจัยย่อย เรื่องการจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน และบริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติควรมีการทำตลาดเรื่อง Brand Image ควบคู่กับกลยุทธ์อื่นไปด้วย

6. ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มหัวหน้าห้องปฏิบัติการชั้นสูง หัวหน้างานเคมีคลินิก และผู้ตอบแบบสอบถามยังมีอายุและประสบการณ์การทำงานโรงพยาบาลมากขึ้น จะให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคามากกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากตำแหน่ง หน้าที่ที่ต้อง

รับผิดชอบดูแล และประสบการณ์ในการจัดซื้อทำให้ต้องควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยย่อย เรื่องราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ ราคาต่อหน่วยไม่แพง ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติควรวางสินค้าในราคาที่เหมาะสมเป็นธรรม ไม่ห่างจากราคาตลาดมากนัก และรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มคนเหล่านี้ให้มาก

7. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเทคนิคการแพทย์กลุ่มงานเคมีคลินิกให้ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นผู้ใช้งานเครื่องเป็นหลักจะต้องคอยดูแล Store น้ำยาและ Supply ต่างๆที่ใช้กับเครื่องไม่ให้ขาด การขนส่งที่รวดเร็ว ตรงเวลา สินค้าที่ส่งมาถูกต้องได้คุณภาพ ทำให้การติดต่อเพื่อสั่งซื้อสินค้าต้องสะดวก โดยปัจจัยย่อยเรื่องการสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัทได้สะดวกมากที่สุดดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการควรมีตำแหน่งผู้แทนขาย และมีการเลือกผู้แทนขายที่เหมาะสม มีความรับผิดชอบและตามงานเก่ง เพื่อเป็นช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่ายที่สุด