

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำนวน 300 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในรูปแบบของตารางที่ประกอบบรรยายตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาล และสถานที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) กระบวนการ (Process) บุคลากร (People) และหลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาล และสถานที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	87	29.00
หญิง	213	71.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.00 และเป็นเพศชายร้อยละ 29.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	9	3.00
20-30 ปี	107	35.67
31-40 ปี	125	41.67
41-50 ปี	40	13.33
51 -60 ปี	11	3.67
มากกว่า 60 ปี	8	2.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.67 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	2.33
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	5.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	20	6.67
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	25	8.33
ปริญญาตรี	200	66.67
สูงกว่าปริญญาตรี	32	10.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.67 และระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	38	12.67
10,001-20,000 บาท	63	21.00
20,001-30,000 บาท	95	31.67
30,001-40,000 บาท	54	18.00
40,001-50,000 บาท	25	8.33
มากกว่า 50,000 บาท	25	8.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.67 รองลงมาคือมีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และมีรายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	13	4.33
รับราชการ	24	8.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	5.67
พนักงานบริษัทเอกชน	134	44.67
เจ้าของกิจการส่วนตัว (บริษัท/ร้านค้า)	94	31.33
เกษียณอายุ	5	1.67
อื่น ๆ	13	4.33
รวม	300	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่เป็นแม่บ้าน 11 ราย มัคคุเทศก์ 1 ราย ทำไร่ 1 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมาคือมีอาชีพเจ้าของกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.33 และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเงินเอง	133	44.33
สวัสดิการข้าราชการ	9	3.00
สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ	10	3.33
ประกันชีวิต	186	62.00
สวัสดิการบริษัท	89	29.67
อื่น ๆ	1	0.33

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวนร้อยละของขนาดตัวอย่าง 300 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิ์ประกันชีวิตในการเข้ารับการรักษา คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือจ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง คิดเป็นร้อยละ 44.33 และใช้สิทธิสวัสดิการของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 29.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่อยู่อาศัย

สถานที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
เชียงใหม่	266	88.67
จังหวัดอื่น ๆ	34	11.33
รวม	300	100.00

หมายเหตุ : จังหวัดลำพูน 12 ราย ลำปาง 5 ราย เชียงราย 4 ราย แม่ฮ่องสอน 3 ราย กรุงเทพมหานคร 1 ราย ระยอง 1 ราย ประเทศนอร์เวย์ 1 ราย และไม่ระบุจังหวัด 7 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 88.67 และจังหวัดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 11.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) กระบวนการ (Process) บุคลากร (People) และหลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของ โรงพยาบาล	131 (43.70)	161 (53.70)	8 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	131 (43.70)	162 (54.00)	7 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)
3. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัด รักษาโรค	114 (38.00)	137 (45.70)	47 (15.70)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.21 (มาก)
4. การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ, การให้ความรู้ ด้านโรค	104 (34.70)	154 (51.30)	40 (13.30)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.20 (มาก)
5. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	56 (18.70)	150 (50.00)	75 (25.00)	17 (5.70)	2 (0.70)	3.80 (มาก)
6. ไข้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี	139 (46.00)	139 (46.00)	22 (7.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41) ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) และให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการ เหมาะสมกับระดับการบริการที่ ได้รับ	79 (26.30)	127 (42.30)	91 (30.30)	3 (1.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)
2.ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ ต่างจากโรงพยาบาลอื่น	79 (26.30)	135 (45.00)	76 (25.30)	10 (3.30)	0 (0.00)	3.94 (มาก)
3.สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้	101 (33.70)	149 (49.70)	47 (15.70)	1 (0.30)	2 (0.70)	4.15 (มาก)
4.มีการประกาศและแจ้งอัตรา ค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจน ล่วงหน้า	77 (25.70)	129 (43.00)	79 (26.30)	14 (4.70)	1 (0.30)	3.89 (มาก)
5.มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตร สมาชิกโรงพยาบาล	61 (20.30)	145 (48.30)	79 (26.30)	15 (5.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	113 (37.70)	179 (59.70)	8 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มาก)
2.การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก	122 (40.70)	142 (47.30)	33 (11.00)	3 (11.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)
3.มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล	93 (31.00)	163 (54.30)	40 (13.30)	2 (0.70)	2 (0.70)	4.14 (มาก)
4.สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้	105 (35.00)	140 (46.70)	52 (17.30)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.16 (มาก)
5.มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต	76 (25.30)	117 (39.00)	95 (31.70)	10 (3.30)	2 (0.70)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.35) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.28) และสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสื่อสารการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้ บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสื่อสารการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต	56 (18.70)	122 (40.70)	110 (36.70)	10 (3.30)	2 (0.70)	3.73 (มาก)
2.มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ	36 (12.00)	113 (37.70)	134 (44.70)	15 (5.00)	2 (0.70)	3.55 (มาก)
3.มีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ	45 (15.00)	121 (40.30)	114 (38.00)	18 (6.00)	2 (0.70)	3.63 (มาก)
4.การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล	74 (24.70)	133 (44.30)	86 (28.70)	7 (2.30)	0 (0.00)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ มีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์	145 (48.30)	149 (48.70)	6 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (มาก)
2.อัตราศูนย์ไมตรีของแพทย์	147 (49.00)	145 (48.30)	8 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (มาก)
3.ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล	133 (44.30)	145 (48.30)	22 (7.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)
4.อัตราศูนย์ไมตรีของพยาบาล	122 (40.70)	134 (44.70)	43 (14.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.26 (มาก)
5.ทักษะความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	86 (28.70)	159 (53.00)	52 (17.30)	2 (0.70)	1 (0.30)	4.09 (มาก)
6.อัตราศูนย์ไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	88 (29.30)	157 (52.30)	54 (18.00)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.11 (มาก)
7.มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ	59 (19.70)	173 (57.70)	65 (21.70)	3 (1.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ อัตราศูนย์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.37) และอัตราศูนย์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้ บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. มีการชี้แจงรายละเอียดการ รักษาพยาบาล	67 (22.30)	175 (58.30)	53 (17.70)	5 (1.70)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
2. มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็น ระบบ	95 (31.70)	158 (52.70)	44 (14.70)	2 (0.70)	1 (0.30)	4.15 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน	68 (22.70)	121 (40.30)	94 (31.30)	13 (4.30)	4 (1.30)	3.79 (มาก)
4. ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน	67 (22.30)	122 (40.70)	93 (31.00)	13 (4.30)	5 (1.70)	3.78 (มาก)
5. ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ ซ้ำซ้อน	86 (28.70)	152 (50.70)	59 (19.70)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)
6. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มา ใช้บริการ	80 (26.70)	153 (51.00)	65 (21.70)	2 (0.70)	0 (0.00)	4.04 (มาก)
7. มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับ บริการ	61 (20.30)	143 (47.70)	76 (25.30)	14 (4.70)	6 (2.00)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านกระบวนการ บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านหลักฐานทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้ บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาด และสวยงาม	98 (32.70)	166 (55.30)	32 (10.70)	4 (1.30)	0 (0.00)	4.19 (มาก)
2.สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย	123 (41.00)	153 (51.00)	19 (6.30)	5 (1.70)	0 (0.00)	4.31 (มาก)
3.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความทันสมัย	158 (52.70)	130 (43.30)	12 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (มาก)
4.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลดูใหม่	152 (50.70)	123 (41.00)	23 (7.70)	2 (0.70)	0 (0.00)	4.42 (มาก)
5.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความสะอาด	151 (50.30)	130 (43.30)	19 (6.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (มาก)
6.บรรยากาศของโรงพยาบาลคล้าย โรงแรม	63 (21.00)	136 (45.30)	80 (26.70)	19 (6.30)	2 (0.70)	3.80 (มาก)
7.โรงพยาบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับญาติ เช่น ร้านอาหาร ร้ายขายของ และบริเวณ ที่พักรอของญาติ	46 (15.30)	139 (46.30)	102 (34.00)	11 (3.70)	2 (0.70)	3.72 (มาก)
8.สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ	61 (20.30)	127 (42.30)	96 (32.00)	14 (4.70)	2 (0.70)	3.77 (มาก)
9.สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	81 (27.00)	133 (44.30)	80 (26.70)	4 (0.70)	2 (0.70)	3.96 (มาก)
10.ห้องนํ้ามีความสะอาดและมี เพียงพอ	58 (19.30)	144 (48.00)	93 (31.00)	4 (0.70)	1 (0.30)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.49) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.44) และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลิขิการเบิกค่ารักษาพยาบาล

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	ชาย (n=87)	หญิง (n=213)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล	4.59 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.41 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.55 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.41 (มาก)
3. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการ ผ่าตัดรักษาโรค	4.37 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)
4. การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจ สุขภาพ , การให้ความรู้ด้านโรค	4.37 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)
5. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
6. ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี	4.48 (มาก)	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.59) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.55) และการใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.48)

เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล การใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.34) และให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=87)	หญิง (n=213)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับ ระดับการบริการที่ได้รับ	4.25 (มาก)	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)
2. ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาล อื่น	4.18 (มาก)	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)
3. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของ บริษัทได้	4.30 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)
4. มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่าง ชัดเจนล่วงหน้า	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)
5. มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล	4.03 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และค่ารักษาพยาบาลบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.18)

เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ค่ารักษาพยาบาลบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=87)	หญิง (n=213)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.44 (มาก)	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)
2. การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)
3. มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทาง ของโรงพยาบาล	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)
4. สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)
5. มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต	4.01 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.44) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.31) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสื่อสารการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสื่อสารการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=87)	หญิง (n=213)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต	3.92 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)
2.มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ	3.67 (มาก)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)
3.มีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้ การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ	3.77 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)
4.การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล	4.06 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ

เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=87)	หญิง (n=213)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)
2.อธยาศัยไมตรีของแพทย์	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)
3.ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล	4.46 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)
4.อธยาศัยไมตรีของพยาบาล	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)
5.ทักษะความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ อื่น ๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)
6.อธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)
7.มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ	4.08 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.46) และอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.34)

เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.33) และอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=87)	หญิง (n=213)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)
2. มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ	4.28 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)
4. ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน	3.97 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)
5. ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซับซ้อน	4.22 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)
6. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ	4.15 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)
7. มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมจำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=87)	หญิง (n=213)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาด และสวยงาม	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)
2.สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย	4.48 (มาก)	4.24 (มาก)	4.31 (มาก)
3.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล มีความทันสมัย	4.62 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)
4.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ดูใหม่	4.57 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.42 (มาก)
5.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล มีความสะอาด	4.59 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)
6.บรรยากาศของโรงพยาบาลคล้ายโรงแรม	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)
7.โรงพยาบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ญาติ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของ และบริเวณที่พักร ของญาติ	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)
8.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)
9.สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	4.14 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)
10.ห้องน้ำมีความสะอาดและมีเพียงพอ	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.62) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.59) และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 20 ปี (n=9)	20-30 ปี (n=107)	31-40ปี (n=125)	41-50 ปี (n=40)	51-60 ปี (n=11)	มากกว่า 60 ปี (n=8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.46 (มาก)	4.35 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
2.ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.11 (มาก)	4.36 (มาก)	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.27 (มาก)	4.74 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
3. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค	3.89 (มาก)	4.14 (มาก)	4.31 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)
4. การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ , การให้ความรู้ด้านโรค	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)
5. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	4.45 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
6. ไข้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.46 (มาก)	4.35 (มาก)	4.18 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.42 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ใ้ยา และเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ การให้ความรู้ด้านโรค (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.36) ใ้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) และการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ การให้ความรู้ด้านโรค (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.48) ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ใ้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) และให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.40) ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ใ้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) และให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 4.45) และความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ บริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.75) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.74) และชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคา	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 20 ปี (n=9)	20-30 ปี (n=107)	31-40 ปี (n=125)	41-50 ปี (n=40)	51-60 ปี (n=1)	มากกว่า 60 ปี (n=8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. อัตราค่ารักษาพยาบาลและ บริการเหมาะสมกับระดับการ บริการที่ได้รับ	3.44 (ปาน กลาง)	3.85 (มาก)	4.13 (มาก)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
2. ค่ารักษาพยาบาลและบริการ ไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น	3.56 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)
3. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้	3.44 (ปาน กลาง)	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)
4. มีการประกาศและแจ้งอัตรา ค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจน ล่วงหน้า	3.56 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)
5. มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตร สมาชิกโรงพยาบาล	4.44 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่ารักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ และสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.44) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.56) และอัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.78) และอัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13) อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านทำเลที่ตั้งและ ช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 20 ปี (n=9)	20-30 ปี (n=107)	31-40 ปี (n=125)	41-50 ปี (n=40)	51-60 ปี (n=11)	มากกว่า 60 ปี (n=8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่ง ชุมชน	4.67 (มาก ที่สุด)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)	4.09 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.35 (มาก)
2. การเดินทางเข้าถึง โรงพยาบาลได้สะดวก	4.11 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)
3. มีรถประจำทาง หรือรถ รับจ้างผ่านเส้นทาง ของ โรงพยาบาล	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)
4. สามารถนัดหมายการตรวจ ทางโทรศัพท์ได้	3.89 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	4.16 (มาก)
5. มีบริการให้คำปรึกษาทาง อินเทอร์เน็ต	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	4.16 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.22) และการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.37) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทาง ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.34) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.28) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.09) สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ ได้ มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.50) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสื่อสารการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสื่อสาร การตลาด	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 20 ปี (n=9)	20-30 ปี (n=107)	31-40 ปี (n=125)	41-50 ปี (n=40)	51-60 ปี (n=11)	มากกว่า 60 ปี (n=8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.73 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	3.73 (มาก)
2.มีการจัดรายการสุขภาพทาง รายการวิทยุ	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.30 (ปาน กลาง)	3.55 (มาก)	3.25 (ปาน กลาง)	3.55 (มาก)
3.มีกิจกรรมการบรรยาย วิชาการ การอบรมให้ความรู้ การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.43 (ปาน กลาง)	3.64 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)
4.การแนะนำและให้ข้อมูลจาก พนักงานโรงพยาบาล	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.47 (ปาน กลาง)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.89) การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ มีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน โรงพยาบาล. ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต มีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และมีการจัดการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 20 ปี (n=9)	20-30 ปี (n=107)	31-40 ปี (n=125)	41-50 ปี (n=40)	51-60 ปี (n=11)	มากกว่า 60 ปี (n=8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของแพทย์	4.11 (มาก)	4.43 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
2.อธยาศัยไมตรีของแพทย์	4.33 (มาก)	4.40 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.18 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
3.ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของพยาบาล	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
4.อธยาศัยไมตรีของพยาบาล	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.37 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)
5.ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
6.อธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ อื่น ๆ	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	4.25 (มาก)	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
7.มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่ การให้บริการ	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อธิษาศัยไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11) และอธิษาศัยไมตรีของพยาบาล มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) อธิษาศัยไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอธิษาศัยไมตรีของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อธิษาศัยไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) อธิษาศัยไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ อธิษาศัยไมตรีของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล อธิษาศัยไมตรีของพยาบาล อธิษาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ทักษะความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์ มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อธิษาศัยไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.75) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ อธิษาศัยไมตรีของแพทย์

ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล อخصยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ ทักษะความรู้ ความชำนาญของ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน กระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการ	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 20 ปี (n=9)	20-30 ปี (n=107)	31-40 ปี (n=125)	41-50 ปี (n=40)	51-60 ปี (n=11)	มากกว่า 60 ปี (n=8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.มีการชี้แจงรายละเอียด การรักษาพยาบาล	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)
2.มีกระบวนการที่ ให้บริการอย่างเป็นระบบ	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	4.15 (มาก)
3.ระยะเวลาในการรอตรวจ ไม่นาน	3.89 (มาก)	3.62 (มาก)	3.98 (มาก)	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	3.79 (มาก)
4.ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	3.78 (มาก)
5.ขั้นตอนในการตรวจ รักษาไม่ซับซ้อน	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	4.23 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	4.07 (มาก)
6.มีการรับฟังความคิดเห็น จากผู้มาใช้บริการ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.93 (มาก)	4.09 (มาก)	3.25 (ปาน กลาง)	4.04 (มาก)
7.มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ	3.56 (มาก)	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.49 (ปาน กลาง)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ ขึ้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน มีเครื่องดื่มน้ำให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และขึ้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ขึ้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.05) และขึ้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขึ้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีเครื่องดื่มน้ำให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล และมีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน ขึ้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีเครื่องดื่มน้ำให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านหลักฐาน ทางกายภาพ	อายุ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 20 ปี (n=9)	20-30 ปี (n=107)	31-40 ปี (n=125)	41-50 ปี (n=40)	51-60 ปี (n=11)	มากกว่า 60 ปี (n=8)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาด และสวยงาม	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.28 (มาก)	4.30 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)
2.สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)	4.44 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.38 (มาก)	4.31 (มาก)
3.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความทันสมัย	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
4.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลดูใหม่	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.49 (มาก)	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
5.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความสะอาด	4.33 (มาก)	4.34 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.27 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
6.บรรยากาศของโรงพยาบาล คล้ายโรงแรม	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)
7.โรงพยาบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับญาติ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของ และ บริเวณที่พักรอของญาติ	4.00 (มาก)	3.49 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)
8.สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.95 (มาก)	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)
9.สถานที่จอดรถมีความ ปลอดภัย	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	4.18 (มาก)	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.50 (มาก)	3.96 (มาก)
10.ห้องนํ้ามีความสะอาดและมี เพียงพอ	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	4.23 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคูใหม่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคูใหม่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.50) สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.38) และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความสะอาด และสวยงาม ห้องน้ำมีความสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ประถม ศึกษา (n=7)	มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=16)	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย (n=20)	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา (n=25)	ปริญญา ตรี (n=200)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=32)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี ของโรงพยาบาล	4.14 (มาก)	4.44 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.45 (มาก)	4.31 (มาก)	4.41 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของ โรงพยาบาล	4.43 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)
3. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะ ทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรค ทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค	4.57 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)
4. การบริการด้านการส่งเสริม สุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ , การให้ความรู้ด้านโรค	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)	3.97 (มาก)	4.20 (มาก)
5. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)
6. ใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มี คุณภาพดี	4.43 (มาก)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)	4.42 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)

All rights reserved

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย 4.57) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ใ้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) และชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ, การให้ความรู้ด้านโรค (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.31) และให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ใ้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ การให้ความรู้ด้านโรค (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.40) ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.36) และใ้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.44) และใ้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.31) และให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ประถมศึกษา (n=7)	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=16)	มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=20)	ปวช./ปวส./อนุปริญญา (n=25)	ปริญญาตรี (n=20)	สูงกว่าปริญญาตรี (n=32)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)
2.ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)
3.สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)
4.มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)
5.มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล	3.43 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.71) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.81) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และอัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) และอัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.91) และอัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านทำเลที่ตั้งและ ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ประถม ศึกษา (n=7)	มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=16)	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย (n=20)	ปวช./ ปวส./อนุ ปริญญา (n=25)	ปริญญา ตรี (n=200)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=32)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่ง ชุมชน	4.14 (มาก)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)
2. การเดินทางเข้าถึง โรงพยาบาลได้สะดวก	4.14 (มาก)	3.88 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	4.41 (มาก)	4.28 (มาก)
3. มีรถประจำทาง หรือรถ รับจ้างผ่านเส้นทาง ของ โรงพยาบาล	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มาก)	4.18 (มาก)	3.84 (มาก)	4.14 (มาก)
4. สามารถนัดหมายการตรวจ ทางโทรศัพท์ได้	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)
5. มีบริการให้คำปรึกษาทาง อินเทอร์เน็ต	3.29 (ปาน กลาง)	3.88 (มาก)	3.70 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.63 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.43) โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทาง ของโรงพยาบาล สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.45) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทาง ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.28) และการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.36) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสื่อสารการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการ สื่อสารการตลาด	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ประถม ศึกษา (n=7)	มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=16)	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย (n=20)	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา (n=25)	ปริญญา ตรี (n=200)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=32)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.มีการให้ข้อมูลด้าน สุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือ พิมพ์ อินเทอร์เน็ต	3.39 (ปาน กลาง)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.41 (ปาน กลาง)	3.73 (มาก)
2.มีการจัดรายการสุขภาพ ทางรายการวิทยุ	3.00 (ปาน กลาง)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.31 (ปาน กลาง)	3.55 (มาก)
3.มีกิจกรรมการบรรยาย วิชาการ การอบรมให้ ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ ผู้รับบริการ	3.57 (มาก)	3.31 (ปาน กลาง)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)
4.การแนะนำและให้ข้อมูล จากพนักงาน โรงพยาบาล	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปาน กลาง)	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน โรงพยาบาล และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.71) มี

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ประถม ศึกษา (n=7)	มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=16)	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย (n=20)	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา (n=25)	ปริญญา ตรี (n=200)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=32)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ทักษะความรู้ ความ ชำนาญของแพทย์	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)
2.อรรถาศัยไมตรีของแพทย์	4.57 (มาก ที่สุด)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)	4.41 (มาก)	4.46 (มาก)
3.ทักษะความรู้ ความ ชำนาญของพยาบาล	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	4.38 (มาก)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)
4.อรรถาศัยไมตรีของ พยาบาล	4.57 (มาก ที่สุด)	4.31 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)
5.ทักษะความรู้ ความ ชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น การเงินประชาสัมพันธ์	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)
6.อรรถาศัยไมตรีของ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)
7.มีจำนวนพนักงาน เพียงพอแก่การให้บริการ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ และอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ อรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.57) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.43) และอรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.38) และอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.35) และอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล อรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) อรรถศาสตร์ไมตรีของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41) และอรรถศาสตร์ไมตรีของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ประถม ศึกษา (n=7)	มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=16)	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย (n=20)	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา (n=25)	ปริญญา ตรี (n=200)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=32)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.มีการชี้แจงรายละเอียด การรักษาพยาบาล	4.29 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)
2.มีกระบวนการที่ ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.71 (มาก)	4.06 (มาก)	4.35 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)
3.ระยะเวลาในการรอตรวจ ไม่นาน	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)
4.ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน	3.86 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)
5.ขั้นตอนในการตรวจ รักษาไม่ซ้ำซ้อน	3.71 (มาก)	3.94 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
6.มีการรับฟังความคิดเห็น จากผู้มาใช้บริการ	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)
7.มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ	4.14 (มาก)	3.31 (ปาน กลาง)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน และมีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
 หลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม
 จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านหลักฐาน ทางกายภาพ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ประถม ศึกษา (n=7)	มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n=16)	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย (n=20)	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา (n=25)	ปริญญา ตรี (n=200)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=32)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาด และสวยงาม	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	4.45 (มาก)	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)
2. สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	4.45 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)	4.31 (มาก)
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความทันสมัย	4.57 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)
4. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลดูใหม่	4.57 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.28 (มาก)	4.42 (มาก)
5. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความสะอาด	4.57 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)	4.31 (มาก)	4.44 (มาก)
6. บรรยากาศของโรงพยาบาล คล้ายโรงแรม	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)
7. โรงพยาบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับญาติ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของ และ บริเวณที่พักรอของญาติ	4.43 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)
8. สถานที่จอดรถมีความ สะดวกและเพียงพอ	3.86 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)
9. สถานที่จอดรถมีความ ปลอดภัย	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)
10. ห้องน้ำมีความสะอาดและ มีเพียงพอ	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 (มาก)	3.92 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.57) โรงพยาบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติเช่น ร้านอาหาร ร้านขายของ และบริเวณที่พักรอของญาติ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความสะอาด และสวยงาม อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.64) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความสะอาด และสวยงาม สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.48) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความสะอาด และสวยงาม สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.51) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.47) และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.47) สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.34) และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ	รายได้ต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=38)	10,001- 20,000 บาท (n=63)	20,001- 30,000 บาท (n=95)	30,001- 40,000 บาท (n=54)	40,001- 50,000 บาท (n=25)	มากกว่า 50,000 บาท (n=25)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี ของโรงพยาบาล	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.28 (มาก)	4.41 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)
3. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรค ทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)
4. การบริการด้านการส่งเสริม สุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ , การให้ความรู้ด้านโรค	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)
5. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)
6. ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี	4.16 (มาก)	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.48 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)	4.37 (มาก)	4.12 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.34) และใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.38) และความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41) และใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41) และชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล และใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.64) ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.60) และใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.44) ใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) และชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม จำแนกตามระดับ รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคา	รายได้ต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=38)	10,001- 20,000 บาท (n=63)	20,001- 30,000 บาท (n=95)	30,001- 40,000 บาท (n=54)	40,001- 50,000 บาท (n=25)	มากกว่า 50,000 บาท (n=25)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. อัตราการรักษาพยาบาลและ บริการเหมาะสมกับระดับ การบริการที่ได้รับ	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)
2. ค่ารักษาพยาบาลและ บริการไม่ต่างจาก โรงพยาบาลอื่น	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)
3. สามารถใช้สิทธิประกัน ชีวิต หรือสวัสดิการของ บริษัทได้	3.71 (มาก)	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)
4. มีการประกาศและแจ้ง อัตราค่าบริการให้ทราบอย่าง ชัดเจนล่วงหน้า	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)
5. มีการให้ส่วนลดจากการใช้ บัตรสมาชิกโรงพยาบาล	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.76) สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และอัตราค่ารักษาพยาบาลและ บริการ

เหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) อัตราการรักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) อัตราการรักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อัตราการรักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และอัตราการรักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.88) และอัตราการรักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านทำเลที่ตั้งและ ช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=38)	10,001- 20,000 บาท (n=63)	20,001- 30,000 บาท (n=95)	30,001- 40,000 บาท (n=54)	40,001- 50,000 บาท (n=25)	มากกว่า 50,000 บาท (n=25)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. โรงพยาบาลตั้งอยู่ใน แหล่งชุมชน	4.42 (มาก)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)
2. การเดินทางเข้าถึง โรงพยาบาลได้สะดวก	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.44 (มาก)	4.28 (มาก)
3. มีรถประจำทาง หรือรถ รับจ้างผ่านเส้นทาง ของ โรงพยาบาล	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	3.72 (มาก)	4.14 (มาก)
4. สามารถนัดหมายการ ตรวจทางโทรศัพท์ได้	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	4.31 (มาก)	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)	3.96 (มาก)	4.16 (มาก)
5. มีบริการให้คำปรึกษา ทางอินเทอร์เน็ต	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.31 (มาก)	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.27) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.35) สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.31) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.28) และสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.52) โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสื่อสารการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสื่อสาร การตลาด	รายได้ต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=38)	10,001- 20,000 บาท (n=63)	20,001- 30,000 บาท (n=95)	30,001- 40,000 บาท (n=54)	40,001- 50,000 บาท (n=26)	มากกว่า 50,000 บาท (n=25)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)
2.มีการจัดรายการสุขภาพทาง รายการวิทยุ	3.53 (มาก)	3.41 (ปาน กลาง)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	3.55 (มาก)
3.มีกิจกรรมการบรรยาย วิชาการ การอบรมให้ความรู้ การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ	3.47 (ปาน กลาง)	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	3.32 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)
4.การแนะนำและให้ข้อมูลจาก พนักงานโรงพยาบาล	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.52 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการสื่อสารการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.66) การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=38)	10,001- 20,000 บาท (n=63)	20,001- 30,000 บาท (n=95)	30,001- 40,000 บาท (n=54)	40,001- 50,000 บาท (n=25)	มากกว่า 50,000 บาท (n=25)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของแพทย์	4.21 (มาก)	4.37 (มาก)	4.51 (มาก ที่สุด)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.46 (มาก)
2.อธยาศัยไมตรีของแพทย์	4.16 (มาก)	4.41 (มาก)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.48 (มาก)	4.46 (มาก)
3.ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของพยาบาล	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	4.42 (มาก)	4.46 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.48 (มาก)	4.37 (มาก)
4.อธยาศัยไมตรีของพยาบาล	4.03 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก)	4.26 (มาก)
5.ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.36 (มาก)	3.80 (มาก)	4.09 (มาก)
6.อธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ อื่น ๆ	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.32 (มาก)	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)
7.มีจำนวนพนักงานเพียงพอ แก่การให้บริการ	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการ บริการ	รายได้ต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=38)	10,001- 20,000 บาท (n=63)	20,001- 30,000 บาท (n=95)	30,001- 40,000 บาท (n=54)	40,001- 50,000 บาท (n=25)	มากกว่า 50,000 บาท (n=25)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.มีการชี้แจงรายละเอียดการ รักษาพยาบาล	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
2.มีกระบวนการที่ให้บริการ อย่างเป็นระบบ	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)
3.ระยะเวลาในการรอตรวจ ไม่นาน	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)
4.ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)
5.ขั้นตอนในการตรวจรักษา ไม่ซับซ้อน	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)
6.มีการรับฟังความคิดเห็น จากผู้มาใช้บริการ	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
7.มีเครื่องมือให้บริการ ขณะ รอรับบริการ	3.66 (มาก)	3.84 (มาก)	4.05 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
หลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม
จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านหลักฐานทาง กายภาพ	รายได้ต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=38)	10,001- 20,000 บาท (n=63)	20,001- 30,000 บาท (n=95)	30,001- 40,000 บาท (n=54)	40,001- 50,000 บาท (n=25)	มากกว่า 50,000 บาท (n=25)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาด และสวยงาม	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.31 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)
2. สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความทันสมัย	4.34 (มาก)	4.44 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.46 (มาก)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก)	4.49 (มาก)
4. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลดูใหม่	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.42 (มาก)
5. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความสะอาด	4.29 (มาก)	4.43 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.32 (มาก)	4.44 (มาก)
6. บรรยากาศของโรงพยาบาล คล้ายโรงแรม	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)	3.54 (มาก)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)
7. โรงพยาบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับญาติ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของ และบริเวณ ที่พักรอของญาติ	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	3.52 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)
8. สถานที่จอดรถมีความ สะดวกและเพียงพอ	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)
9. สถานที่จอดรถมีความ ปลอดภัย	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
10. ห้องนำมีความสะอาดและมี เพียงพอ	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)	3.96 (มาก)	3.72 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.05 (มาก)	4.21 (มาก)	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย
ย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก
ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) อุปกรณ์ทางการแพทย์
ของโรงพยาบาลมีความสะอาด สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ
อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.24)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา (n=13)	รับราชการ (n=24)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงานบริษัทเอกชน (n=134)	เจ้าของกิจการ (n=94)	เกษียณอายุ (n=5)	อื่น ๆ (n=13)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล	4.31 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)	4.41 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.23 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.41 (มาก)
3. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค	3.85 (มาก)	4.29 (มาก)	3.94 (มาก)	4.19 (มาก)	4.34 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.21 (มาก)
4. การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ, การให้ความรู้ด้านโรค	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
5. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	3.77 (มาก)	3.38 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	4.20 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
6. ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี	4.15 (มาก)	4.42 (มาก)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.07 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)	4.01 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่

ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.31) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) และใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.54) ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.50) และใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.47) ใช้ยาและ เวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจ สุขภาพ การให้ความรู้ด้านโรค (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.40) และใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ บริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ใช้ยาและ เวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.46) และชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ทุกปัจจัย ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของ โรงพยาบาล ใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้ง การผ่าตัดรักษาโรค มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการบริการด้านการ ส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ การให้ความรู้ด้านโรค (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน) ที่ให้ ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และการบริการด้านการส่งเสริม

สุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ การให้ความรู้ด้านโรค (ค่าเฉลี่ย 4.23) ไข้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) และให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคา	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=13)	รับ ราชการ (n=24)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=134)	เจ้าของ กิจการ (n=94)	เกษียณ อายุ (n=5)	อื่น ๆ (n=13)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.อัตราค่ารักษาพยาบาลและ บริการเหมาะสมกับระดับ การบริการที่ได้รับ	3.62 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)
2.ค่ารักษาพยาบาลและ บริการไม่ต่างจาก โรงพยาบาลอื่น	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)
3.สามารถใช้สิทธิประกัน ชีวิต หรือสวัสดิการของ บริษัทได้	3.69 (มาก)	4.17 (มาก)	3.82 (มาก)	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.40 (มาก)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)
4.มีการประกาศและแจ้ง อัตราค่าบริการให้ทราบอย่าง ชัดเจนล่วงหน้า	3.69 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	3.80 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
5.มีการให้ส่วนลดจากการใช้ บัตรสมาชิกโรงพยาบาล	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)	3.60 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	4.01 (มาก)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)	3.51 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่

ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.85) สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.69) และอัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.17) อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.94) สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้

ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/นักศึกษา (n=13)	รับราชการ (n=24)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงานบริษัทเอกชน (n=134)	เจ้าของกิจการ (n=94)	เกษียณอายุ (n=5)	อื่น ๆ (n=13)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.69 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.31 (มาก)	4.44 (มาก)	4.20 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)
2.การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก	4.08 (มาก)	4.58 (มาก)	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มาก)
3.มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล	4.23 (มาก)	4.04 (มาก)	3.76 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	3.80 (มาก)	4.38 (มาก)	4.14 (มาก)
4.สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.65 (มาก)	4.13 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)
5.มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	3.79 (มาก)	4.15 (มาก)	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.69) มีรถประจำทาง หรือรถ

รับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.58) สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.31) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.44) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.35) และสามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20) การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.38) สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสื่อสารการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการ สื่อสารการตลาด	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=13)	รับ ราชการ (n=24)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=134)	เจ้าของ กิจการ (n=94)	เกษียณ อายุ (n=5)	อื่น ๆ (n=13)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.มีการให้ข้อมูลด้าน สุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	3.06 (ปาน กลาง)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	4.20 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	3.73 (มาก)
2.มีการจัดรายการสุขภาพ ทางรายการวิทยุ	3.62 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.06 (ปาน กลาง)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.23 (ปาน กลาง)	3.55 (มาก)
3.มีกิจกรรมการบรรยาย วิชาการ การอบรมให้ ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ ผู้รับบริการ	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.18 (ปาน กลาง)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.15 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)
4.การแนะนำและให้ ข้อมูลจากพนักงาน โรงพยาบาล	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	4.07 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.25 (ปาน กลาง)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ มีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การ

อบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.18) และมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน โรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.38) และมีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านบุคลากร	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=13)	รับ ราชการ (n=24)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=134)	เจ้าของ กิจการ (n=94)	เกษียณ อายุ (n=5)	อื่น ๆ (n=13)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.ทักษะความรู้ ความ ชำนาญของแพทย์	4.08 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.46 (มาก)
2.อัธยาศัยไมตรีของแพทย์	4.15 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
3.ทักษะความรู้ ความ ชำนาญของพยาบาล	4.15 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.37 (มาก)
4.อัธยาศัยไมตรีของ พยาบาล	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.26 (มาก)
5.ทักษะความรู้ ความ ชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น การเงินประชาสัมพันธ์	3.92 (มาก)	4.29 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
6.อัธยาศัยไมตรีของ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	3.92 (มาก)	4.29 (มาก)	3.76 (มาก)	4.01 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.31 (มาก)	4.11 (มาก)
7.มีจำนวนพนักงาน เพียงพอแก่การให้บริการ	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	4.38 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทัศนคติของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.15) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และทัศนคติของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องทัศนคติของแพทย์ และทัศนคติของพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ทัศนคติของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล ทัศนคติของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.38)

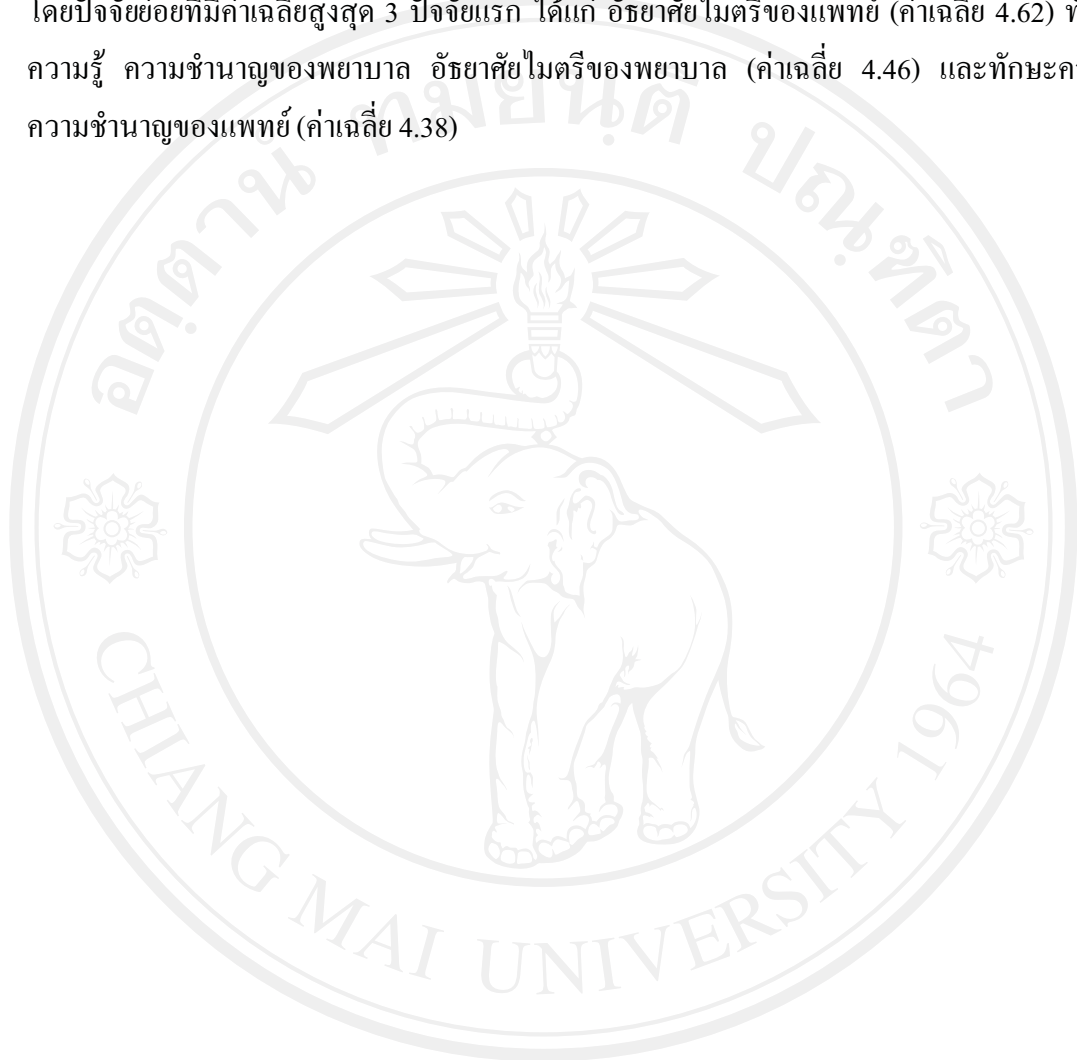
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องทัศนคติของแพทย์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ทัศนคติของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.35) และทัศนคติของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ทัศนคติของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.31) และทัศนคติของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องทัศนคติของแพทย์ และทัศนคติของพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทัศนคติของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และทัศนคติของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ทัศนคติของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล ทัศนคติของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.40) ทัศนคติของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และทัศนคติของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราสัณฐานวิทยาของแพทย์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อัตราสัณฐานวิทยาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล อัตราสัณฐานวิทยาของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.46) และทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.38)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการ บริการ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=13)	รับ ราชการ (n=24)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=134)	เจ้าของ กิจการ (n=94)	เกษียณ อายุ (n=5)	อื่น ๆ (n=13)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.มีการชี้แจงรายละเอียดการ รักษาพยาบาล	3.92 (มาก)	4.29 (มาก)	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)
2.มีกระบวนการที่ให้บริการ อย่างเป็นระบบ	4.08 (มาก)	4.38 (มาก)	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)
3.ระยะเวลาในการรอตรวจ ไม่นาน	3.69 (มาก)	4.08 (มาก)	3.47 (ปาน กลาง)	3.66 (มาก)	3.91 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	3.79 (มาก)
4.ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน	3.54 (มาก)	4.04 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)
5.ขั้นตอนในการตรวจรักษา ไม่ซับซ้อน	3.92 (มาก)	4.17 (มาก)	3.76 (มาก)	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)
6.มีการรับฟังความคิดเห็น จากผู้มาใช้บริการ	3.85 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)
7.มีเครื่องมือให้บริการ ขณะ รอรับบริการ	3.46 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)	3.53 (มาก)	3.75 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการชี้แจงรายละเอียด

การรักษาพยาบาล ขึ้นตอนในการตรวจรักษา ไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.29) และขึ้นตอนในการตรวจรักษา ไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ขึ้นตอนในการตรวจรักษา ไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ขึ้นตอนในการตรวจรักษา ไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน ขึ้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล ระยะเวลาในการรอรับยาและจ่ายเงินไม่นาน มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน ขึ้นตอนในการตรวจรักษา ไม่ซ้ำซ้อน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
 หลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม
 จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านหลักฐานทาง กายภาพ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
	นักเรียน/ นักศึกษา (n=13)	รับ ราชการ (n=24)	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ (n=17)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=134)	เจ้าของ กิจการ (n=94)	เกษียณ อายุ (n=5)	อื่น ๆ (n=13)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมี ความสะอาด และสวยงาม	4.15 (มาก)	4.42 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.40 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)
2.สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย	4.31 (มาก)	4.46 (มาก)	4.18 (มาก)	4.29 (มาก)	4.37 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)	4.31 (มาก)
3.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความทันสมัย	4.38 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)	4.44 (มาก)	4.51 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.46 (มาก)	4.49 (มาก)
4.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลดูใหม่	4.38 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.42 (มาก)
5.อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมีความสะอาด	4.15 (มาก)	4.63 (มาก ที่สุด)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.37 (มาก)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)
6.บรรยากาศของโรงพยาบาล คล้ายโรงแรม	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.96 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
7.โรงพยาบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับญาติ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของ และ บริเวณที่พักรอของญาติ	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	4.40 (มาก)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)
8.สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ	3.54 (มาก)	3.88 (มาก)	3.53 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	4.20 (มาก)	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)
9.สถานที่จอดรถมีความ ปลอดภัย	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)
10.ห้องน้ำมีความสะอาดและมี เพียงพอ	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.98 (มาก)	4.40 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	4.21 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.38) สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31) และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความสะอาดและสวยงาม อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคูใหม่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.67) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคูใหม่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.53) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.47) และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.52) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมากที่สุด และระดับมากจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย บรรยากาศของโรงพยาบาลคล้ายโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.80) สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาด และสวยงาม โรงพยาบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของ และบริเวณที่พักของญาติ ห้องน้ำมีความสะอาดและมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.46) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 39 รายจากจำนวน 300 ราย ให้ข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบ ในการเข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม เรียงตามประเด็นที่พบบ่อย ดังนี้

1. รอดตรวจ รอชำระค่ารักษาพยาบาล และรอรับยานาน ซึ่งมีจำนวน 19 ราย คิดเป็น ร้อยละ 6.33
2. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และควรมีหลังคากันแดดในชั้นที่ไม่มีหลังคา มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.33
3. อัตราค่ารักษาพยาบาลสูง มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00
4. ห้องน้ำแผนกผู้ป่วยนอกสกปรก ซึ่งมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67
5. ห้องอาหารชั้น 3 ควรมีอาหารให้เลือกหลากหลาย และควรปรับปรุงกลิ่นใน ห้องอาหาร มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67
6. แผนกห้องฉุกเฉินควรมีความพร้อมในการรักษา ควรดูประเด็นเร่งด่วนให้การรักษาก่อน หรือผู้ป่วยเด็กที่มีไข้ ควรให้การดูแลเบื้องต้นก่อนพบแพทย์ โดยเฉพาะช่วงกลางคืน มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67
7. แพทย์และพนักงานที่ให้บริการควรใส่ใจ และอธิบายผู้ป่วยมากกว่าการพูดคุยกันหรือ การโทรศัพท์ส่วนตัว มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67
8. พนักงานไม่ยิ้มแย้มในการให้บริการ มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67
9. ควรมีมุมเพื่อสัมผัสธรรมชาติ หรือจัดมุมสวนหย่อม และเปิดเพลงเบา ๆ อาจจะเป็น แบบล้านนา มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.33
10. แพทย์ทางด้านหู คอ จมูก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.33
11. น้ำดื่มสำหรับผู้รับบริการไม่เพียงพอ มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.33