

## บทที่ 5

### บทสรุป

การวิจัย เรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่มีจุดประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการในโรงพยาบาลเอกชนของผู้ที่เคยและไม่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาล และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 260 คน สุ่มตัวอย่างต่าบล โดยแบ่งเขตเทศบาลเป็น 4 แขวง 14 ตำบล เลือกแขวงละ 1 ตำบล ใช้หลักแบ่งให้เท่ากัน ได้ตัวอย่างในแต่ละตำบลโดยวิธี Accidental Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ความต้องการบริการของแพทย์ บริการของพยาบาล บริการในขณะที่มารอรับการตรวจรักษา บริการด้านสวัสดิการสิ่งแวดล่อม และความคิดเห็นของผู้ที่เคยมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC<sup>+</sup> โดยการแจกแจงความถี่ การหาอัตราร้อยละ ฐานนิยม และไควส์แควร์

### สรุปผลการวิจัย

#### ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 260 คน เป็นชาย ร้อยละ 47.7 เป็นหญิง ร้อยละ 52.3 สถานภาพสมรส เป็นโสด ร้อยละ 51.5 มีคู่สมรสอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 42.7 ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.2 ต่ากว่า ม.3 ร้อยละ 16.9 และ ปวส. ร้อยละ 15.0 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง รับราชการ ร้อยละ 27.7 รับจ้าง และทำงานเอกชน ร้อยละ 25.8 และ 23.0 ตามลำดับ รายได้ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.6 กลุ่มตัวอย่างที่เคยมาพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมี ร้อยละ 45.0 และไม่เคยมาพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ร้อยละ 55.0 กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 56.9 ไม่ต้องการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 43.1

### สมมติฐานข้อที่ 1

$H_1$  ความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ที่เคยมาพักรักษาตัว และผู้ที่ไม่เคยมาพักรักษาตัวในโรงพยาบาล แตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. บริการของแพทย์
2. บริการของพยาบาล
3. บริการในขณะที่สามารถรับการตรวจรักษา
4. บริการด้านสวัสดิการสิ่งแวดล้อม

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบข้อสมมติฐานพบว่าความต้องการของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ของผู้ที่เคยมาพักรักษาตัวและผู้ที่ไม่เคยมาพักรักษาตัวในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทุกด้าน ซึ่งความต้องการในด้านต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

บริการทางการแพทย์ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการดังต่อไปนี้ ต้องการให้แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการบ่อย ๆ แม้ว่าเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 63.4 ต้องการให้แพทย์อธิบายให้ทราบถึงแผนการรักษา ร้อยละ 98.1 การตรวจพิเศษต้องการให้แพทย์ตรวจตามดุลยพินิจของแพทย์ ร้อยละ 74.6 ต้องการให้แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการ วันละ 2 ครั้ง ร้อยละ 45.9 และเวลาที่ต้องการให้แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการคือ เวลา 18.00 - 20.00 น. ร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

บริการทางด้านพยาบาล ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนมากต้องการ เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ ต้องการให้พยาบาลมีอัตราค้ำยันที่ดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 37.5 ต้องการในอันดับ 2 และอันดับที่ 3 ได้แก่ ต้องการให้พยาบาลแสดงออกด้วยท่าทีที่เต็มใจและจริงใจ ร้อยละ 19.1 อันดับที่ 4 ได้แก่ ต้องการให้พยาบาลมีความคล่องแคล่วนุ่มนวลขณะทำการพยาบาล ร้อยละ 19.4 และอันดับที่ 5 ได้แก่ ต้องการให้พยาบาลสนใจดูแลความเจ็บป่วยเป็นอย่างดี ร้อยละ 25.7

บริการในขณะที่สามารถรับการตรวจ ที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการ เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ ต้องการให้มีบริการรวดเร็วและทำการตรวจรักษาอย่างถูกต้อง ร้อยละ 43.6 ความต้องการในอันดับที่ 2 ได้แก่ ต้องการให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ ช่วยชี้แจงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้เป็น

อย่างดี ร้อยละ 27.6 ความต้องการในอันดับที่ 3 ได้แก่ ความต้องการมีแผนผังบอกขั้นตอน  
อำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เข้ารับการตรวจรักษาอย่างละเอียด ร้อยละ 22.2 อันดับที่ 4 ได้แก่  
ต้องการให้มีสถานที่นั่งรอตรวจสะอาดเรียบร้อย ร้อยละ 24.0 และความต้องการในอันดับที่ 5  
ได้แก่ ต้องการให้มีห้องนำบริการอย่างเพียงพอ ร้อยละ 20.9

บริการด้านสวัสดิการสิ่งแวดล้อม ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการ ได้แก่ ต้องการให้  
โรงพยาบาลจัดหาเครื่องอุปโภคบริโภคให้ ร้อยละ 39.4 ต้องการให้โรงพยาบาลจัดหาเสื้อผ้าให้  
ร้อยละ 80.1 ต้องการให้โรงพยาบาลจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกให้ ร้อยละ 72.3 ต้องการ  
ให้โรงพยาบาลจัดหาอาหารให้ ร้อยละ 87.8 ต้องการให้จัดหารถส่งกลับบ้าน ร้อยละ 51.8  
และต้องการให้ญาติดูแลขณะเจ็บป่วยมากกว่าพยาบาลพิเศษดูแล ร้อยละ 73.7

## สมมติฐานข้อที่ 2

$H_1$  : ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน  
เกี่ยวกับความเหมาะสมและไม่เหมาะสมของโรงพยาบาลเอกชน แตกต่างกันในเรื่อง

1. ค่าบริการ
2. สถานที่
3. ความสะดวกรวดเร็ว
4. บริการของแพทย์
5. บริการของพยาบาล
6. สวัสดิการสิ่งแวดล้อม

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการ  
โรงพยาบาลเอกชน เกี่ยวกับความเหมาะสมและไม่เหมาะสมของโรงพยาบาลเอกชน ไม่แตกต่างกัน  
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านค่าบริการ ของโรงพยาบาลเอกชน ส่วนในด้านสถานที่  
ความสะดวกรวดเร็ว บริการของแพทย์ บริการของพยาบาลและสวัสดิการสิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน  
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มที่เห็นว่า ค่าบริการของโรงพยาบาลเอกชนไม่เหมาะสม ร้อยละ 57.1 เนื่องจากค่าบริการแพงเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการของโรงพยาบาลของรัฐบาล ส่วนในเรื่องสถานที่ ความสะอาดรวดเร็ว บริการของแพทย์ บริการของพยาบาล ตลอดถึงสวัสดิการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลเอกชน ประชาชนกลุ่มที่เห็นว่าความเหมาะสมแล้วดีแล้ว ร้อยละ 83.9, 87.5, 87.5, 86.6 และ 83.0 ตามลำดับ เนื่องจากสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลเอกชนสะดวก และใกล้แหล่งชุมชน บริการของแพทย์ บริการของพยาบาลและสวัสดิการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลเอกชนดี

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา ความต้องการของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แยกอภิปรายตามสมมุติฐาน ทฤษฎี และวรรณกรรมที่ได้ทบทวนตั้งขึ้น ผู้ที่เคยและไม่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาล มีความต้องการบริการด้านต่าง ๆ จากโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีพื้นฐานความต้องการไม่ต่างกัน

ความต้องการด้านบริการของแพทย์ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนมากต้องการให้แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการบ่อย ๆ แม้ว่าจะเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น (ตารางที่ 9) การที่ต้องการให้แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการบ่อย ๆ แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนมากต้องการความมั่นคง ปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ที่กล่าวไว้ว่ามนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety need) และสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดของ E.Jerome Mc Carthy (1981) ที่กล่าวถึงผลิตภัณฑ์ว่า ผลิตภัณฑ์ต้องออกแบบให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งผลิตภัณฑ์ในธุรกิจโรงพยาบาลก็คือ การมีบริการที่ดี เพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้ ประชาชนส่วนมากต้องการให้แพทย์อธิบายให้ทราบถึงแผนการรักษาของแพทย์ (ตารางที่ 13) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยที่ Kraegel (1972) กล่าวไว้คือ ผู้ป่วยต้องการคำบอกเล่า การสอน และแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ และสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการของ Kotler (1991) ที่กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร (Communication) ว่าการให้บริการต้องมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ประชาชนส่วนมากต้องการให้ตรวจพิเศษต่าง ๆ ตามดุลยพินิจของแพทย์

(ตารางที่ 12) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิวลี คิริไล (2520) ที่กล่าวไว้ว่า แพทย์มีหน้าที่ตรวจวิเคราะห์สาเหตุของโรคให้พบ และต้องให้การรักษาตามผลการตรวจวิเคราะห์ผู้ป่วยอาจต้องทำในสิ่งแปลก ๆ ที่ตนไม่มีความรู้และความเข้าใจเช่น การเจาะเลือด การตรวจปัสสาวะ การฉายเอกซเรย์ ฯลฯ และยังสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดธุรกิจบริการของ Kotler ที่กล่าวถึงความสามารถ (Competence) โดยกล่าวว่าบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานนอกจากนี้ ประชาชนส่วนมากยังต้องการให้แพทย์ตรวจเยี่ยมอาการวันละ 2 ครั้ง (ตารางที่ 10) และต้องการให้แพทย์ตรวจเยี่ยมอาการระหว่างเวลา 18.00-20.00 น. (ตารางที่ 11) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทา เล็กสวัสดิ์และคณะ (2531) ที่กล่าวว่าผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ต้องการให้แพทย์ตรวจเยี่ยมอาการ เข้า-เย็น และสอดคล้องกับคำกล่าวของ Kotler ที่กล่าวถึงการเข้าถึงลูกค้า (Access) ว่า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา

ความต้องการด้านบริการของพยาบาล บริการพยาบาลที่ประชาชนส่วนมากต้องการเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ต้องการให้พยาบาลมีอัธยาศัยที่ดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส อันดับที่ 2 ได้แก่ต้องการให้พยาบาลแสดงออกด้วยท่าทีที่เต็มใจและจริงใจ (ตารางที่ 19) ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ นวลจันทร์ ทศนชัยกุล (2523) ซึ่งกล่าวว่า คนไข้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐบาล พอใจพยาบาลที่พูดเพราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและไม่พอใจพยาบาลที่หน้าบึ้ง พูดไม่เพราะ และสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการของ Kotler ที่กล่าวถึง ความมีน้ำใจ (Courtesy) ในการตลาดที่สัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายว่า บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นพื้นฐาน เชื่อถือมีความเป็นกันเอง และมีวิจาร์ณาญาณ

ความต้องการในขณะที่มาารรับการตรวจรักษา บริการในขณะที่มาารรับการตรวจรักษาที่ประชาชนส่วนมากต้องการเป็นอันดับที่ 1 คือ ต้องการให้มีบริการที่รวดเร็ว และทำการตรวจรักษาอย่างถูกต้อง อันดับที่ 2 ได้แก่ ต้องการให้มีแผนผังบอกขั้นตอนอำนวยความสะดวกในการเข้ารับการรักษาอย่างละเอียด (ตารางที่ 25) ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัย นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะ (2531) ที่กล่าวว่า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ควรปรับปรุงบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โดยสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ต้องการให้มีบริการทำบัตรและจัดการตรวจให้เร็วขึ้น และสอดคล้องกับคำกล่าวของ Kotler ที่กล่าวถึงการเข้าถึงลูกค้า

(Access) ว่าบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า ไม่ทำให้ลูกค้าคอยนาน นอกจากนี้ Kotler ยังกล่าวถึงความสามารถ (Competence) อีกว่าบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความความสามารถในงาน

ความต้องการด้านสวัสดิการสิ่งแวดล้อม ประชาชนส่วนมากต้องการให้โรงพยาบาล เอกชน จัดหาอาหาร เครื่องอุปโภคบริโภค เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่มและเครื่องอำนวยความสะดวกมาให้ (ตารางที่ 26-30) และต้องการให้ญาติเป็นผู้ดูแลขณะเจ็บป่วยมากกว่า ให้พยาบาลพิเศษเป็นผู้ดูแล (ตารางที่ 31) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดของ E.Jerome Mc Carthy (1981) ที่กล่าวไว้ว่า ผลิตภัณฑ์ (Product) จะต้องออกแบบหรือพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ความหมายของผลิตภัณฑ์ ในธุรกิจบริการหมายถึง บริการที่ดีที่สนองความต้องการของผู้ป่วยที่มารับบริการได้ และสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการของ Kotler ที่กล่าวถึงการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) ว่าพนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยมาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน เกี่ยวกับความเหมาะสมและไม่เหมาะสมของ โรงพยาบาลเอกชน มีดังนี้คือ

ในเรื่องค่าบริการ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเหมาะสม และไม่เหมาะสม จำนวนประมาณเท่า ๆ กัน (จำนวนร้อยละของผู้ตอบไม่เหมาะสมสูงกว่าเล็กน้อย) สาเหตุความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างไม่ไปทางเดียวกัน เนื่องจากในสังคมประกอบด้วยผู้มีรายได้สูง และผู้มีรายได้น้อย ผู้มีรายได้สูงมีความคิดเห็นว่า บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลเอกชนคุ้มกับค่าบริการที่ต้องจ่ายเพราะผู้มีรายได้สูง มีกำลังทรัพย์เพียงพอ สามารถจ่ายค่าบริการได้ ส่วนผู้มีรายได้น้อยกำลังทรัพย์มีน้อย จึงมีความคิดเห็นว่า ค่าบริการในโรงพยาบาลเอกชนไม่เหมาะสม เนื่องจากแพงเกินไป สำหรับในเรื่อง สถานที่ ความสะดวกรวดเร็ว บริการของแพทย์ บริการของพยาบาล และสวัสดิการสิ่งแวดล้อม ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความเห็นว่า เหมาะสมดี เนื่องจากสถานที่ตั้งของ โรงพยาบาลเอกชน ใกล้แหล่งชุมชน โรงพยาบาลเอกชนมีความสะดวกรวดเร็ว บริการของแพทย์ดี บริการของพยาบาลดี และมีสวัสดิการสิ่งแวดล้อมที่ดี (ตารางที่ 32) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดของ E.Jerome Mc carthy ที่กล่าวถึง ผลิตภัณฑ์

(Product) สถานที่ (Place) และราคา (Price) ดังนี้ ผลิตภัณฑ์จะต้องมีการพัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า สถานที่จะต้องใกล้และสะดวก โดย E. Jerome กล่าวว่าถ้าผลิตภัณฑ์ดีแต่ลูกค้าไม่สามารถไปถึงได้ ผลิตภัณฑ์นั้นก็ไร้ความหมาย ราคาจะต้องสามารถดึงดูดใจของลูกค้าได้ การตั้งราคาในบริการแต่ละอย่างในธุรกิจโรงพยาบาลขึ้นอยู่กับจุดยืนของโรงพยาบาลนั้น ว่าวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Position) อยู่ในตำแหน่งไหน คุณภาพของบริการมีมากน้อยเพียงใด การกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพจะทำให้ธุรกิจเติบโตและคงอยู่ต่อไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาด สำหรับการจัดการธุรกิจบริการของ Kotler ที่กล่าวว่าธุรกิจบริการนั้น นำเอาส่วนผสมทางการตลาดมาใช้ยังไม่เพียงพอต้องนำเครื่องมืออย่างอื่นมาใช้ ซึ่งก็คือ การตลาดภายใน (Internal Marketing) ที่พัฒนาบุคลากรในการให้บริการ และการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) โดยการสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ

สรุป ความต้องการของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีจากแพทย์ และพยาบาล ตลอดถึงสวัสดิการสิ่งแวดล้อมที่ดีและบริการที่ดีในขณะที่มารับการตรวจรักษา

#### ข้อเสนอแนะ

1. ในเรื่องค่าบริการ โรงพยาบาลเอกชน ควรมีนโยบายราคาในหลายระดับในเรื่องของค่าห้องพัก อาหาร ยาและอื่น ๆ และการมีนโยบายการผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ
2. ควรจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเพื่อเพิ่มคุณภาพของบริการ และสร้างความพอใจให้กับผู้มารับบริการ
3. ควรจัดให้มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น การยกย่อง ชมเชยเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่มีผลการปฏิบัติงานดี เป็นที่พอใจของผู้มารับบริการ
4. ในด้านสวัสดิการสิ่งแวดล้อม โรงพยาบาลเอกชนควรจัดให้มีเครื่องอุปโภคบริโภค เสื้อผ้า เครื่องอำนวยความสะดวก และมีรถบริการส่งผู้ป่วยกลับบ้าน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงช่องทางในการลงทุนในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อจะได้ทราบถึงโอกาส ในการลงทุนในธุรกิจประเภทนี้มากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ

### ข้อค้นพบ

1. มีผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนน้อยกว่าผู้ที่มีความต้องการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เพราะฉะนั้น โรงพยาบาลเอกชนควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงแหล่งที่ตั้งของโรงพยาบาล สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการต่าง ๆ เพื่อให้มีผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เพิ่มมากขึ้น
2. การตรวจเยี่ยมอาการของแพทย์ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนไม่น้อย ที่ต้องการให้แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการตามตลขณินิจของแพทย์ เพราะฉะนั้นการตรวจเยี่ยมอาการ แพทย์ ควรมาตรวจเยี่ยมอาการตามความเหมาะสมตามสภาพการเจ็บป่วยของผู้ป่วย