

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มุ่งศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพนักงานในการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแบ่งการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรมที่ทำ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ ความถี่ และร้อยละ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2 - 8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาล คนแนะนำสถานพยาบาล สาเหตุของการเปลี่ยนหรือคิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาล ประเภทบริการทางการแพทย์ และสถานที่ไปใช้บริการ โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ดังแสดงไว้ในตารางที่ 9 - 13

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process) โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 14 - 48 แบ่งเป็นดังนี้

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของแต่ละปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process) โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 49 – 53

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ทำ

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	207	62.2
อุตสาหกรรมการเกษตร	3	0.9
อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม	11	3.3
อุตสาหกรรมการก่อสร้าง	3	0.9
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์	76	22.8
อุตสาหกรรมแปรรูปไม้	5	1.5
อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	20	6.0
อุตสาหกรรมเครื่องหนัง	4	1.2
อุตสาหกรรมอื่นๆ	4	1.2
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 ได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ทำงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาได้แก่ ทำงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 22.8 ทำงานในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ทำงานในอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 3.3 ทำงานในอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ คิดเป็นร้อยละ 1.5 ทำงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง และอุตสาหกรรมอื่นๆ ได้แก่ อุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูป และอุตสาหกรรมคอสเมติกส์ คิดเป็นร้อยละ 1.2 เท่ากัน และทำงานในอุตสาหกรรมการเกษตร และอุตสาหกรรมการก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 0.9 เท่ากัน

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	95	28.5
หญิง	238	71.5
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.5

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการหรือสูงกว่า	6	1.8
ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	2.7
หัวหน้างาน	53	15.9
ผู้ช่วยหัวหน้างาน	30	9.0
พนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า	235	70.6
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ทำงานตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาได้แก่ ทำงานตำแหน่งหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ทำงานตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ทำงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 2.7 และทำงานตำแหน่งผู้จัดการหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 1.8

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 ปี	188	56.5
6 – 10 ปี	114	34.2
11 – 15 ปี	31	9.3
มากกว่า 15 ปี	-	-
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาได้แก่ มีอายุการทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 และมีอายุการทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	103	30.9
5,001 – 10,000 บาท	163	49.0
10,001 – 15,000 บาท	44	13.2
15,001 – 20,000 บาท	8	2.4
20,001 – 25,000 บาท	8	2.4
มากกว่า 25,000 บาท	7	2.1
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาได้แก่ มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.2 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.4 เท่ากัน และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.1

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	22	6.6
21 – 30 ปี	242	72.7
31 – 40 ปี	64	19.2
มากกว่า 40 ปี	5	1.5
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาได้แก่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.2 มีอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.6 และมีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.5

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	25	7.5
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	62	18.6
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	112	33.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	66	19.8
ปริญญาตรี	64	19.2
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.2
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาได้แก่ จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.2 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.6 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.5 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.2

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	30	9.0
นิตยสาร	14	4.2
แผ่นพับหรือใบปลิว	44	13.2
วิทยุ	99	29.7
โทรทัศน์	16	4.8
มีคนแนะนำ	175	52.5
รู้จักหมอหรือเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล	35	10.5
ป้ายหน้าสถานพยาบาล	165	49.5
รายชื่อสถานพยาบาลจากที่ทำงาน	275	82.6
อื่นๆ	-	-

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 333 คน

จากตารางที่ 9 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ ส่วนใหญ่ จากรายชื่อสถานพยาบาลจากที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมาได้แก่ จากมีคนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 52.6 จากป้ายหน้าสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 49.5 จากวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 29.7 จากแผ่นพับหรือใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 13.2 จากรู้จักหมอหรือเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 10.5 จากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 4.8 และจากนิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 4.2



ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของคนแนะนำสถานพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ

คนแนะนำสถานพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
คนในครอบครัว	42	12.6
ญาติพี่น้อง	25	7.5
เพื่อนร่วมงาน	136	40.8
คนรู้จัก	58	17.4
หมอหรือเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล	22	6.6
อื่นๆ	-	-

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 333 คน

จากตารางที่ 10 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คนแนะนำสถานพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ ส่วนใหญ่ จากเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาได้แก่ จากคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 17.4 จากคนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 12.6 จากญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 7.5 และจากหมอหรือเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 6.6



**ตารางที่ 11** แสดงอันดับความสำคัญของสาเหตุที่มีความสำคัญต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเปลี่ยนหรือคิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาล 7 อันดับ

สาเหตุที่มีความสำคัญต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเปลี่ยนหรือคิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาล	อันดับ 1 (น้ำหนัก 7)	อันดับ 2 (น้ำหนัก 6)	อันดับ 3 (น้ำหนัก 5)	อันดับ 4 (น้ำหนัก 4)	อันดับ 5 (น้ำหนัก 3)	อันดับ 6 (น้ำหนัก 2)	อันดับ 7 (น้ำหนัก 1)	ค่าเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	58 (17.4)	34 (10.2)	42 (12.6)	48 (14.4)	62 (18.6)	49 (14.7)	42 (12.6)	47.8 (14.4)	4
ปัจจัยด้านราคา	21 6.3	29 8.7	52 15.6	41 12.3	50 15.0	61 18.3	77 23.1	39.1 11.7	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	25 (7.5)	35 (10.5)	38 (11.4)	58 (17.4)	57 (17.1)	71 (21.3)	49 (14.7)	41.8 (12.5)	5
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3 (0.9)	21 (6.3)	18 (5.4)	43 (12.9)	55 (16.5)	81 (24.3)	113 (33.9)	30.3 (9.1)	7
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	137 (41.1)	64 (19.2)	55 (16.5)	29 (8.7)	19 (5.7)	10 (3.0)	18 (5.4)	65.3 (19.6)	1
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	12 (3.6)	74 (22.2)	74 (22.2)	65 (19.5)	49 (14.7)	41 (12.3)	20 (6.0)	50.3 (15.1)	3
ปัจจัยด้านกระบวนการ	77 (23.1)	76 (22.8)	54 (16.2)	49 (14.7)	41 (12.3)	20 (6.0)	14 (4.2)	58.5 (17.6)	2
รวม	333	333	333	333	333	333	333	333	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับความสำคัญของสาเหตุที่มีความสำคัญในการเปลี่ยนหรือคิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาล 7 อันดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก คือ 65.3, 58.5, 50.3, 47.8, 41.8, 39.1 และ 30.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** แสดงจำนวนและร้อยละของบริการทางการแพทย์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ไปใช้บริการ

ประเภทบริการทางการแพทย์	จำนวน	ร้อยละ
เจ็บป่วย	282	84.7
อุบัติเหตุ	105	31.5
ทันตกรรม	53	15.9
คลอดบุตร	28	8.4
ตรวจสุขภาพ	123	36.9
อื่นๆ	-	-

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 333 คน

จากตารางที่ 12 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด บริการทางการแพทย์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้ ส่วนใหญ่ เป็นบริการประเภทเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 84.7 รองลงมาได้แก่ เป็นบริการประเภทตรวจสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 36.9 เป็นบริการประเภทอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 31.5 เป็นบริการประเภททันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 15.9 และเป็นบริการประเภทคลอดบุตร คิดเป็นร้อยละ 8.4

**ตารางที่ 13** แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการ

สถานที่ไปใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลที่เลือก	276	82.9
คลินิกในเครือข่ายที่เลือก	135	40.5
โรงพยาบาลที่ไม่ได้เลือก	36	10.8
คลินิกอื่นที่ไม่ได้เลือก	74	22.2
ร้านขายยา	56	16.8
อื่นๆ	-	-

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 333 คน

จากตารางที่ 13 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการ ส่วนใหญ่ ที่โรงพยาบาลที่เลือก คิดเป็นร้อยละ 82.9 รองลงมาได้แก่ ที่คลินิกในเครือข่ายที่เลือก คิดเป็นร้อยละ 40.5 ที่คลินิกอื่นที่ไม่ได้เลือก คิดเป็นร้อยละ 22.2 ที่ร้านขายยา คิดเป็นร้อยละ 16.8 และที่โรงพยาบาลที่ไม่ได้เลือก คิดเป็นร้อยละ 10.8

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 14** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	2 (0.6)	9 (2.7)	118 (35.4)	125 (37.5)	79 (23.7)	3.81	มาก
2. คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	2 (0.6)	17 (5.1)	123 (36.9)	130 (39.0)	61 (18.3)	3.69	มาก
3. คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้	2 (0.6)	11 (3.3)	50 (15.0)	99 (29.7)	171 (51.4)	4.28	มาก
4. มีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง	3 (0.9)	13 (3.9)	73 (21.9)	122 (36.6)	122 (36.6)	4.04	มาก
5. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรักษาพยาบาลตามหมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน	22 (6.6)	50 (15.0)	97 (29.1)	99 (29.7)	65 (19.5)	3.41	ปานกลาง
6. การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์	5 (1.5)	17 (5.1)	51 (15.3)	121 (36.3)	139 (41.7)	4.12	มาก
7. การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	2 (0.6)	10 (3.0)	31 (9.3)	93 (27.9)	197 (59.2)	4.42	มาก
8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.42) คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ (4.28) การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ (4.12) การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง (4.04) โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (3.81) และคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (3.69) ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน (3.41)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk. Above the elephant is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 15** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา

ปัจจัยย่อยด้านราคา	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	21 (6.3)	48 (14.4)	129 (38.7)	77 (23.1)	58 (17.4)	3.31	ปานกลาง
2. บริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	45 (13.5)	71 (21.3)	127 (38.1)	58 (17.4)	32 (9.6)	2.88	ปานกลาง
3. ผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	45 (13.5)	73 (21.9)	106 (31.8)	65 (19.5)	44 (13.2)	2.97	ปานกลาง
4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) (3.31) การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) (2.97) และการมีบริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) (2.88)

**ตารางที่ 16** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	3 (0.9)	11 (3.3)	62 (18.6)	121 (36.3)	136 (40.8)	4.13	มาก
2. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	2 (0.6)	11 (3.3)	64 (19.2)	122 (36.6)	134 (40.2)	4.13	มาก
3. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	20 (6.0)	46 (13.8)	139 (41.7)	84 (25.2)	44 (13.2)	3.26	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการเดินทาง	- -	4 (1.2)	52 (15.6)	129 (38.7)	148 (44.4)	4.26	มาก
5. ความสะดวกในการจอดรถ	5 (1.5)	12 (3.6)	82 (24.6)	131 (39.3)	103 (30.9)	3.95	มาก
6. มีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก	7 (2.1)	24 (7.2)	81 (24.3)	109 (32.7)	112 (33.6)	3.89	มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง (4.26) สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย (4.13) สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.13) ความสะดวกในการจอดรถ (3.95) และการมีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก (3.89) ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (3.26)

All rights reserved



**ตารางที่ 17** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ  
สำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. มีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี	12 (3.6)	61 (18.3)	133 (39.9)	91 (27.3)	36 (10.8)	3.23	ปานกลาง
2. จัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี	21 (6.3)	54 (16.2)	89 (26.7)	101 (30.3)	68 (20.4)	3.42	ปานกลาง
3. มีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน	13 (3.9)	56 (16.8)	118 (35.4)	102 (30.6)	44 (13.2)	3.32	ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน	19 (5.7)	51 (15.3)	127 (38.1)	100 (30.0)	36 (10.8)	3.25	ปานกลาง
5. มีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น	25 (7.5)	79 (23.7)	154 (46.2)	63 (18.9)	12 (3.6)	2.87	ปานกลาง
6. มีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี	19 (5.7)	36 (10.8)	80 (24.0)	110 (33.0)	88 (26.4)	3.64	มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี (3.64) ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ (3.42) การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี (3.32) การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน (3.25) การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี (3.23) และการมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น (2.87)

**ตารางที่ 18** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ความรู้และความสามารถของแพทย์	3 (0.9)	14 (4.2)	41 (12.3)	75 (22.5)	200 (60.1)	4.37	มาก
2. การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์	2 (0.6)	11 (3.3)	63 (18.9)	106 (31.8)	151 (45.3)	4.18	มาก
3. ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน	4 (1.2)	14 (4.2)	64 (19.2)	97 (29.1)	154 (46.2)	4.15	มาก
4. อธิยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน	4 (1.2)	11 (3.3)	46 (13.8)	86 (25.8)	186 (55.9)	4.32	มาก
5. การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน	1 (0.3)	18 (5.4)	54 (16.2)	81 (24.3)	179 (53.8)	4.26	มาก
6. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	3 (0.9)	6 (1.8)	57 (17.1)	99 (29.7)	168 (50.5)	4.27	มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความสามารถของแพทย์ (4.37) อธิยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน (4.32) การมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ (4.27) การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน (4.26) การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์ (4.18) และความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน (4.15)

All rights reserved

**ตารางที่ 19** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ความสะอาดของสถานพยาบาล	1 (0.3)	2 (0.6)	47 (14.1)	94 (28.2)	189 (56.8)	4.41	มาก
2. การตกแต่งของสถานพยาบาล	2 (0.6)	14 (4.2)	120 (36.0)	137 (41.1)	60 (18.0)	3.72	มาก
3. บรรยากาศของสถานพยาบาล	1 (0.3)	9 (2.7)	79 (23.7)	150 (45.0)	94 (28.2)	3.98	มาก
4. มีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน	- -	8 (2.4)	60 (18.0)	135 (40.5)	130 (39.0)	4.16	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	- -	3 (0.9)	41 (12.3)	81 (24.3)	208 (62.5)	4.48	มาก
6. โรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO	1 (0.3)	8 (2.4)	57 (17.1)	100 (30.0)	167 (50.2)	4.27	มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย (4.48) ความสะอาดของสถานพยาบาล (4.41) โรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO (4.27) การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน (4.16) บรรยากาศของสถานพยาบาล (3.98) และการตกแต่งของสถานพยาบาล (3.72)

All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน	7 (2.1)	24 (7.2)	52 (15.6)	85 (25.5)	165 (49.5)	4.13	มาก
2. ความรวดเร็วในการรักษา	6 (1.8)	30 (9.0)	54 (16.2)	98 (29.4)	145 (43.5)	4.04	มาก
3. มีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	1 (0.3)	18 (5.4)	54 (16.2)	123 (36.9)	137 (41.1)	4.13	มาก
4. มีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน	3 (0.9)	19 (5.7)	70 (21.0)	108 (32.4)	133 (39.9)	4.05	มาก
5. มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาค้างต่อไป	1 (0.3)	14 (4.2)	76 (22.8)	133 (39.9)	109 (32.7)	4.01	มาก
6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน (4.13) การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (4.13) ขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน (4.05) ความรวดเร็วในการรักษา (4.04) และการมีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาค้างต่อไป (4.01)

### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการ ประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.89 มาก	3.78 มาก	3.81 มาก
2. คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.66 มาก	3.71 มาก	3.69 มาก
3. คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้	4.39 มาก	4.24 มาก	4.28 มาก
4. มีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง	4.02 มาก	4.05 มาก	4.04 มาก
5. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตามหมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน	3.32 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
6. การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์	4.13 มาก	4.11 มาก	4.12 มาก
7. การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.37 มาก	4.44 มาก	4.42 มาก
8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน

**ตารางที่ 22** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยย่อยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1. อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	3.44 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
2. บริการชำระเงิน โดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	3.05 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
3. ผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	2.92 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) การมีบริการชำระเงิน โดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) และการผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)

**ตารางที่ 23** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	4.16 มาก	4.12 มาก	4.13 มาก
2. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	4.01 มาก	4.17 มาก	4.13 มาก
3. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	3.21 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
4. ความสะดวกในการเดินทาง	4.24 มาก	4.27 มาก	4.26 มาก
5. ความสะดวกในการจอดรถ	3.85 มาก	3.98 มาก	3.95 มาก
6. มีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก	3.76 มาก	3.94 มาก	3.89 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถ และการมีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1. มีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี	3.28 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
2. จัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี	3.48 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
3. มีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน	3.31 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน	3.29 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
5. มีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น	2.81 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
6. มีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี	3.42 ปานกลาง	3.72 มาก	3.64 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี การมีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน การมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น และการมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี การมีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน และการมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น

**ตารางที่ 25** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบุคลากรหรือพนักงาน  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1. ความรู้และความสามารถของแพทย์	4.39 มาก	4.36 มาก	4.37 มาก
2. การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบาย ของแพทย์	4.16 มาก	4.19 มาก	4.18 มาก
3. ความสามารถในการแก้ปัญหาของ แพทย์และพนักงาน	4.19 มาก	4.13 มาก	4.15 มาก
4. อธิยาศัยและความเต็มใจในการให้ บริการของแพทย์และพนักงาน	4.22 มาก	4.36 มาก	4.32 มาก
5. การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ของแพทย์และพนักงาน	4.24 มาก	4.26 มาก	4.26 มาก
6. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	4.29 มาก	4.26 มาก	4.27 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญต่อย่อย  
ย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความสามารถ  
ของแพทย์ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของ  
แพทย์และพนักงาน อธิยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน การปฏิบัติ  
ต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และการมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 26** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1. ความสะอาดของสถานพยาบาล	4.44 มาก	4.39 มาก	4.41 มาก
2. การตกแต่งของสถานพยาบาล	3.71 มาก	3.72 มาก	3.72 มาก
3. บรรยากาศของสถานพยาบาล	3.94 มาก	4.00 มาก	3.98 มาก
4. มีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน	4.22 มาก	4.14 มาก	4.16 มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	4.46 มาก	4.49 มาก	4.48 มาก
6. โรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO	4.14 มาก	4.33 มาก	4.27 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานพยาบาล การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย และ โรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1. ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน	4.13 มาก	4.13 มาก	4.13 มาก
2. ความรวดเร็วในการรักษา	3.91 มาก	4.09 มาก	4.04 มาก
3. มีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	4.17 มาก	4.12 มาก	4.13 มาก
4. มีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน	3.97 มาก	4.08 มาก	4.05 มาก
5. มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษารั้งต่อไป	3.99 มาก	4.01 มาก	4.01 มาก
6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน ความรวดเร็วในการรักษา การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี การมีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน และการมีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษารั้งต่อไป

### 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการ ประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์	ตำแหน่งงาน		
	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ	รวม
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.94 มาก	3.76 มาก	3.81 มาก
2. คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.88 มาก	3.62 มาก	3.69 มาก
3. คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้	4.57 มากที่สุด	4.16 มาก	4.28 มาก
4. มีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง	4.29 มาก	3.94 มาก	4.04 มาก
5. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตามหมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน	3.38 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
6. การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์	4.21 มาก	4.08 มาก	4.12 มาก
7. การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.50 มากที่สุด	4.39 มาก	4.42 มาก
8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: พนักงานระดับบริหาร จำนวน 98 คน โดยคำนวณจากจำนวนผู้จัดการหรือสูงกว่า ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้ช่วยหัวหน้างาน มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง และการเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับปานกลาง ได้แก่ การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรักษายาพยาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรักษายาพยาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 29** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยย่อยด้านราคา	ตำแหน่งงาน		
	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ	รวม
1. อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	3.49 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
2. บริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	3.09 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
3. ผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	3.09 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: พนักงานระดับบริหาร จำนวน 98 คน โดยคำนวณจากจำนวนผู้จัดการหรือสูงกว่า ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้ช่วยหัวหน้างาน มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) การมีบริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)



**ตารางที่ 30** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ตำแหน่งงาน		
	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ	รวม
1. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	4.11 มาก	4.14 มาก	4.13 มาก
2. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	4.00 มาก	4.18 มาก	4.13 มาก
3. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	2.95 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
4. ความสะดวกในการเดินทาง	4.26 มาก	4.27 มาก	4.26 มาก
5. ความสะดวกในการจอดรถ	3.92 มาก	3.96 มาก	3.95 มาก
6. มีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก	3.88 มาก	3.89 มาก	3.89 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: พนักงานระดับบริหาร จำนวน 98 คน โดยคำนวณจากจำนวนผู้จัดการหรือสูงกว่า ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้ช่วยหัวหน้างาน มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถ และการมีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด

**ตารางที่ 31** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่งงาน		
	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ	รวม
1. มีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี	3.15 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
2. จัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี	3.41 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
3. มีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน	3.37 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน	3.34 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
5. มีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น	2.72 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
6. มีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี	3.60 มาก	3.65 มาก	3.64 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: พนักงานระดับบริหาร จำนวน 98 คน โดยคำนวณจากจำนวนผู้จัดการหรือสูงกว่า ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้ช่วยหัวหน้างาน มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี การมีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน และการมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น

**ตารางที่ 32** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	ตำแหน่งงาน		
	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ	รวม
1. ความรู้และความสามารถของแพทย์	4.60 มากที่สุด	4.27 มาก	4.37 มาก
2. การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์	4.34 มาก	4.11 มาก	4.18 มาก
3. ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน	4.54 มากที่สุด	3.99 มาก	4.15 มาก
4. อธิบายและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน	4.59 มากที่สุด	4.20 มาก	4.32 มาก
5. การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน	4.44 มาก	4.18 มาก	4.26 มาก
6. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	4.46 มาก	4.19 มาก	4.27 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

**หมายเหตุ:** ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: พนักงานระดับบริหาร จำนวน 98 คน โดยคำนวณจากจำนวนผู้จัดการหรือสูงกว่า ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้ช่วยหัวหน้างาน มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรู้และความสามารถของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน และอธิบายและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และการมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความสามารถของแพทย์ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และ

พนักงาน อรรถศาสตร์และความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน การปฏิบัติต่อลูกค้า  
อย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และการมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 33** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ตำแหน่งงาน		
	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ	รวม
1. ความสะอาดของสถานพยาบาล	4.52 มากที่สุด	4.36 มาก	4.41 มาก
2. การตกแต่งของสถานพยาบาล	3.76 มาก	3.70 มาก	3.72 มาก
3. บรรยากาศของสถานพยาบาล	4.11 มาก	3.93 มาก	3.98 มาก
4. มีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน	4.24 มาก	4.13 มาก	4.16 มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	4.65 มากที่สุด	4.41 มาก	4.48 มาก
6. โรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO	4.14 มาก	4.33 มาก	4.27 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: พนักงานระดับบริหาร จำนวน 98 คน โดยคำนวณจากจำนวนผู้จัดการหรือสูงกว่า ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้ช่วยหัวหน้างาน มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานพยาบาล และเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน และโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานพยาบาล การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอก

แผนกอย่างชัดเจน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย และโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 34** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ	ตำแหน่งงาน		
	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ	รวม
1. ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นานนาน	4.48 มาก	3.99 มาก	4.13 มาก
2. ความรวดเร็วในการรักษา	4.22 มาก	3.96 มาก	4.04 มาก
3. มีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	4.37 มาก	4.03 มาก	4.13 มาก
4. มีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน	4.17 มาก	4.00 มาก	4.05 มาก
5. มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาค้างต่อไป	4.02 มาก	4.00 มาก	4.01 มาก
6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: พนักงานระดับบริหาร จำนวน 98 คน โดยคำนวณจากจำนวนผู้จัดการหรือสูงกว่า ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้ช่วยหัวหน้างาน มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นานนาน ความรวดเร็วในการรักษา การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี การมีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน และการมีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาค้างต่อไป



### 3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการ ประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท	รวม
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.61 มาก	3.85 มาก	3.91 มาก	4.26 มาก	3.81 มาก
2. คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.50 ปานกลาง	3.78 มาก	3.77 มาก	3.83 มาก	3.69 มาก
3. คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้	3.96 มาก	4.38 มาก	4.52 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.28 มาก
4. มีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง	3.73 มาก	4.18 มาก	4.18 มาก	4.22 มาก	4.04 มาก
5. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตามหมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน	3.40 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
6. การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์	4.05 มาก	4.14 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก	4.12 มาก
7. การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.23 มาก	4.52 มากที่สุด	4.43 มาก	4.52 มากที่สุด	4.42 มาก
8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน โดยคำนวณจากจำนวน รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ และการเปิดให้บริการ

ตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คลินิกในเครือ  
ข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี และการมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก  
สะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย  
ย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัย  
ย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี  
คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ การมี  
บริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง และการเปิดให้  
บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้  
แก่ การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตาม หมู่บ้าน  
โรงเรียน โรงงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย  
ย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ ปัจจัยย่อย  
ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกใน  
เครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น  
บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ และการ  
เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่  
การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตาม หมู่บ้าน โรง  
เรียน โรงงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน  
ผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ และการเปิดให้  
บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมี  
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี การมี  
บริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง และการเปิดให้  
บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้  
แก่ การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตาม หมู่บ้าน  
โรงเรียน โรงงาน

**ตารางที่ 36** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามรายได้

ปัจจัยย่อยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท	รวม
1. อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	3.15 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.70 มาก	3.70 มาก	3.31 ปานกลาง
2. บริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	2.86 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.78 มาก	2.88 ปานกลาง
3. ผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	2.91 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน โดยคำนวณจากจำนวน รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) การมีบริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) และการผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีบริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) และการผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) และการมีบริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)

**ตารางที่ 37** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม รายได้

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท	
1. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	3.99 มาก	4.17 มาก	4.23 มาก	4.26 มาก	4.13 มาก
2. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	4.03 มาก	4.25 มาก	3.98 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก
3. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	3.36 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.48 น้อย	3.26 ปานกลาง
4. ความสะดวกในการเดินทาง	4.09 มาก	4.33 มาก	4.43 มาก	4.26 มาก	4.26 มาก
5. ความสะดวกในการจอดรถ	3.85 มาก	3.94 มาก	4.16 มาก	3.96 มาก	3.95 มาก
6. มีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก	3.79 มาก	3.90 มาก	4.16 มาก	3.74 มาก	3.89 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน โดยคำนวณจากจำนวน รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถ และการมีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถ และการมี

คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 38** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท	รวม
1. มีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี	3.18 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
2. จัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี	3.34 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.55 มาก	3.30 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
3. มีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน	3.25 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน	3.17 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
5. มีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น	2.94 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
6. มีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี	3.65 มาก	3.69 มาก	3.61 มาก	3.26 ปานกลาง	3.64 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน โดยคำนวณจากจำนวน รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี การมีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน และการมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน



เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี และการมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี การมีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน และการมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี การมีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน การมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น และการมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



**ตารางที่ 39** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบุคลากรหรือพนักงาน  
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท	
1. ความรู้และความสามารถของแพทย์	4.07 มาก	4.44 มาก	4.59 มากที่สุด	4.78 มากที่สุด	4.37 มาก
2. การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์	3.96 มาก	4.20 มาก	4.48 มาก	4.43 มาก	4.18 มาก
3. ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน	3.77 มาก	4.20 มาก	4.57 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด	4.15 มาก
4. อธิบายและแสดงความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน	3.97 มาก	4.40 มาก	4.70 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.32 มาก
5. การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน	4.01 มาก	4.30 มาก	4.52 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.26 มาก
6. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	4.04 มาก	4.31 มาก	4.52 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.27 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน โดยคำนวณจากจำนวน รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความสามารถของแพทย์ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน อธิบายและแสดงความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และการมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรู้และความสามารถของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน

อรรถศาสตร์และความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และการมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 40** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,001 บาท	
1. ความสะอาดของสถานพยาบาล	4.17 มาก	4.47 มาก	4.64 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.41 มาก
2. การตกแต่งของสถานพยาบาล	3.62 มาก	3.77 มาก	3.70 มาก	3.78 มาก	3.72 มาก
3. บรรยากาศของสถานพยาบาล	3.85 มาก	4.01 มาก	4.11 มาก	4.09 มาก	3.98 มาก
4. มีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน	3.99 มาก	4.22 มาก	4.27 มาก	4.30 มาก	4.16 มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	4.25 มาก	4.55 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.78 มากที่สุด	4.48 มาก
6. โรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO	4.19 มาก	4.41 มาก	4.18 มาก	3.83 มาก	4.27 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน โดยคำนวณจากจำนวน รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานพยาบาล การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย และโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานพยาบาล การตกแต่งของสถานพยาบาล

บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน และโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย และความสะอาดของสถานพยาบาล ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน และโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 41** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,001 บาท	
1. ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ ไม่นาน	3.72 มาก	4.20 มาก	4.57 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.13 มาก
2. ความรวดเร็วในการรักษา	3.80 มาก	4.10 มาก	4.27 มาก	4.22 มาก	4.04 มาก
3. มีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	3.84 มาก	4.18 มาก	4.45 มาก	4.43 มาก	4.13 มาก
4. มีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน	3.79 มาก	4.13 มาก	4.30 มาก	4.17 มาก	4.05 มาก
5. มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาค้างต่อไป	3.92 มาก	4.03 มาก	4.07 มาก	4.09 มาก	4.01 มาก
6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน โดยคำนวณจากจำนวน รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ ไม่นาน ความรวดเร็วในการรักษา การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี การมีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน และการมีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาค้างต่อไป

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และ มากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ ไม่นาน ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการรักษา การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี การมีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน และการมีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาค้างต่อไป

### 3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการ ประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	น้อยกว่า 21 ปี	21-30 ปี	มากกว่า 30 ปี	รวม
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.91 มาก	3.76 มาก	3.94 มาก	3.81 มาก
2. คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.64 มาก	3.65 มาก	3.86 มาก	3.69 มาก
3. คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้	3.73 มาก	4.29 มาก	4.42 มาก	4.28 มาก
4. มีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง	3.95 มาก	4.03 มาก	4.12 มาก	4.04 มาก
5. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตามหมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน	3.64 มาก	3.40 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
6. การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์	4.18 มาก	4.07 มาก	4.26 มาก	4.12 มาก
7. การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.55 มากที่สุด	4.38 มาก	4.54 มากที่สุด	4.42 มาก
8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: อายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน โดยคำนวณจากจำนวน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่

เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรักษายาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน และการเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรักษายาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง และการเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรักษายาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน



**ตารางที่ 43** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยย่อยด้านราคา	อายุ			
	น้อยกว่า 21 ปี	21 - 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	รวม
1. อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	3.18 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
2. บริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	2.68 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
3. ผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)	3.05 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: อายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน โดยคำนวณจากจำนวน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) การมีบริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) และการผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)

**ตารางที่ 44** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ			
	น้อยกว่า 21 ปี	21 - 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	รวม
1. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	4.23 มาก	4.07 มาก	4.32 มาก	4.13 มาก
2. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	4.36 มาก	4.08 มาก	4.20 มาก	4.13 มาก
3. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	3.41 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
4. ความสะดวกในการเดินทาง	4.41 มาก	4.23 มาก	4.35 มาก	4.26 มาก
5. ความสะดวกในการจอดรถ	4.09 มาก	3.90 มาก	4.07 มาก	3.95 มาก
6. มีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก	4.05 มาก	3.86 มาก	3.94 มาก	3.89 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: อายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน โดยคำนวณจากจำนวน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถ และการมีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	น้อยกว่า 21 ปี	21 - 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	รวม
1. มีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี	3.00 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
2. จัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี	3.23 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.51 มาก	3.42 ปานกลาง
3. มีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน	3.23 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน	3.23 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
5. มีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น	2.95 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
6. มีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี	3.59 มาก	3.62 มาก	3.71 มาก	3.64 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: อายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน โดยคำนวณจากจำนวน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี และอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี การมีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน และการมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี และการจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี การมีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน และการมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น

**ตารางที่ 46** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบุคลากรหรือพนักงาน  
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	อายุ			รวม
	น้อยกว่า 21 ปี	21 - 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	
1. ความรู้และความสามารถของแพทย์	3.82 มาก	4.38 มาก	4.49 มาก	4.37 มาก
2. การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบาย ของแพทย์	3.91 มาก	4.19 มาก	4.23 มาก	4.18 มาก
3. ความสามารถในการแก้ปัญหาของ แพทย์และพนักงาน	3.77 มาก	4.14 มาก	4.32 มาก	4.15 มาก
4. อธิยาศัยและความเต็มใจในการให้ บริการของแพทย์และพนักงาน	4.00 มาก	4.32 มาก	4.41 มาก	4.32 มาก
5. การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ของแพทย์และพนักงาน	3.91 มาก	4.28 มาก	4.30 มาก	4.26 มาก
6. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	4.09 มาก	4.26 มาก	4.36 มาก	4.27 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: อายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน โดยคำนวณจากจำนวน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และ  
อายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความสามารถของแพทย์ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของ  
แพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน อธิยาศัยและความเต็มใจในการให้  
บริการของแพทย์และพนักงาน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และ  
การมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ			รวม
	น้อยกว่า 21 ปี	21 - 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	
1. ความสะอาดของสถานพยาบาล	4.41 มาก	4.39 มาก	4.45 มาก	4.41 มาก
2. การตกแต่งของสถานพยาบาล	4.05 มาก	3.69 มาก	3.70 มาก	3.72 มาก
3. บรรยากาศของสถานพยาบาล	3.95 มาก	4.00 มาก	3.94 มาก	3.98 มาก
4. มีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน	4.09 มาก	4.13 มาก	4.29 มาก	4.16 มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	4.18 มาก	4.46 มาก	4.67 มากที่สุด	4.48 มาก
6. โรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO	4.27 มาก	4.31 มาก	4.14 มาก	4.27 มาก
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: อายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน โดยคำนวณจากจำนวน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี และอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานพยาบาล การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย และโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานพยาบาล การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน และโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ	อายุ			
	น้อยกว่า 21 ปี	21 - 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	รวม
1. ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน	3.91 มาก	4.08 มาก	4.39 มาก	4.13 มาก
2. ความรวดเร็วในการรักษา	4.27 มาก	3.99 มาก	4.13 มาก	4.04 มาก
3. มีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	4.05 มาก	4.13 มาก	4.16 มาก	4.13 มาก
4. มีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน	4.05 มาก	4.05 มาก	4.03 มาก	4.05 มาก
5. มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษารั้งต่อไป	4.14 มาก	3.98 มาก	4.04 มาก	4.01 มาก
6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: อายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน โดยคำนวณจากจำนวน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน ความรวดเร็วในการรักษา การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี การมีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน และการมีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษารั้งต่อไป



**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของแต่ละปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 49** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมของแต่ละปัจจัยทางการตลาดบริการ

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2 (0.6)	6 (1.8)	90 (27.0)	144 (43.2)	91 (27.3)	3.95	มาก
2. ปัจจัยด้านราคา	5 (1.5)	23 (6.9)	113 (33.9)	115 (34.5)	77 (23.1)	3.71	มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2 (0.6)	13 (3.9)	96 (28.8)	127 (38.1)	95 (28.5)	3.90	มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2 (0.6)	24 (7.2)	134 (40.2)	119 (35.7)	54 (16.2)	3.60	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	- -	4 (1.2)	61 (18.3)	92 (27.6)	176 (52.9)	4.32	มาก
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	- -	14 (4.2)	63 (18.9)	121 (36.3)	135 (40.5)	4.13	มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	2 (0.6)	12 (3.6)	44 (13.2)	99 (29.7)	176 (52.9)	4.31	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน (4.32) ปัจจัยด้านกระบวนการ (4.31) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (4.13) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (3.95) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.90) ปัจจัยด้านราคา (3.71) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (3.60)



**ตารางที่ 50** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.92 มาก	3.96 มาก	3.95 มาก
2. ปัจจัยด้านราคา	3.63 มาก	3.74 มาก	3.71 มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.95 มาก	3.88 มาก	3.90 มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.61 มาก	3.59 มาก	3.60 มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	4.40 มาก	4.29 มาก	4.32 มาก
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.17 มาก	4.12 มาก	4.13 มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.36 มาก	4.29 มาก	4.31 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 51** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ตำแหน่งงาน		
	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ	รวม
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.11 มาก	3.88 มาก	3.95 มาก
2. ปัจจัยด้านราคา	3.67 มาก	3.72 มาก	3.71 มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.96 มาก	3.88 มาก	3.90 มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.55 มาก	3.62 มาก	3.60 มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	4.50 มากที่สุด	4.25 มาก	4.32 มาก
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.32 มาก	4.06 มาก	4.13 มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.46 มาก	4.24 มาก	4.31 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: พนักงานระดับบริหาร จำนวน 98 คน โดยคำนวณจากจำนวนผู้จัดการหรือสูงกว่า ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้ช่วยหัวหน้างาน มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการทุกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท	
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.78 มาก	3.98 มาก	4.09 มาก	4.26 มาก	3.95 มาก
2. ปัจจัยด้านราคา	3.63 มาก	3.69 มาก	3.91 มาก	3.78 มาก	3.71 มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78 มาก	3.91 มาก	4.16 มาก	3.87 มาก	3.90 มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.56 มาก	3.66 มาก	3.61 มาก	3.30 ปานกลาง	3.60 มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	4.09 มาก	4.36 มาก	4.55 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.32 มาก
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.93 มาก	4.17 มาก	4.41 มาก	4.26 มาก	4.13 มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.04 มาก	4.38 มาก	4.57 มากที่สุด	4.48 มาก	4.31 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน โดยคำนวณจากจำนวน รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน และปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol) with a tiered top. The entire central design is enclosed within a circular border. The border contains the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	อายุ			รวม
	น้อยกว่า 21 ปี	21 -30 ปี	มากกว่า 30 ปี	
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.77 มาก	3.95 มาก	3.99 มาก	3.95 มาก
2. ปัจจัยด้านราคา	3.82 มาก	3.67 มาก	3.80 มาก	3.71 มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.23 มาก	3.83 มาก	4.04 มาก	3.90 มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.77 มาก	3.60 มาก	3.52 มาก	3.60 มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	4.32 มาก	4.29 มาก	4.45 มาก	4.32 มาก
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.95 มาก	4.14 มาก	4.17 มาก	4.13 มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.45 มาก	4.25 มาก	4.45 มาก	4.31 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด  
: อายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน โดยคำนวณจากจำนวน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มาบวกรวมกัน

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 -30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

All rights reserved