

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จากการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตามสัดส่วนกับประชากรชายและหญิงในแต่ละกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม (Quota Sampling) จึงได้ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนของผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า มีอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลจากรายชื่อสถานพยาบาลจากที่ทำงาน ได้รับการแนะนำสถานพยาบาลจากเพื่อนร่วมงาน สาเหตุที่มีความสำคัญในการเปลี่ยนหรือคิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาลอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน บริการทางการแพทย์ที่ไปใช้เป็นบริการประเภทเจ็บป่วย สถานที่ไปใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ที่โรงพยาบาลที่เลือก

All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญ คือ คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ คือ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญ คือ คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ คือ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ คือ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราค่ารักษาพยาบาล

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญ คือ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ คือ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ การบริการชำระเงิน โดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ คือ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถ และการมีคลินิกในเครือขายของโรงพยาบาลจำนวนมาก

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญ คือ ความสะดวกในการเดินทาง

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ คือ ความสะดวกในการเดินทาง

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญ

สำคัญ คือ ความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และความสะดวกในการเดินทาง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการย้อยย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ ความสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการย้อยย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การมีบริการตรวจสอบสุขภาพรายปีฟรี

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการย้อยย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญ คือ การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสอบสุขภาพฟันฟรี

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการย้อยย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ คือ การมีบริการตรวจสอบสุขภาพรายปีฟรี

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการย้อยย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ การมีบริการตรวจสอบสุขภาพรายปีฟรี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการย้อยย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ การมีบริการตรวจสอบสุขภาพรายปีฟรี

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการย้อยย้อยด้านบุคลากรหรือพนักงานทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความสามารถของแพทย์ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน อธิบาย และความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และการมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญ คือ ความรู้และความสามารถของแพทย์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ คือ ความรู้และความสามารถของแพทย์ และอรรถาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ คือ ความรู้และความสามารถของแพทย์

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ความรู้และความสามารถของแพทย์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ อรรถาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญ คือ การมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ ความรู้และความสามารถของแพทย์

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานพยาบาล การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย และโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญ คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญ คือ ความสะอาดของสถานพยาบาล ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ความสะอาดของสถานพยาบาล

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญ คือ ความสะอาดของสถานพยาบาล ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน ความรวดเร็วในการรักษา การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี การมีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน และการมีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษารั้งต่อไป

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญ คือ การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ คือ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญ คือ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ คือ การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญ

ความสำคัญ คือ ความรวดเร็วในการรักษา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ ไม่นาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของแต่ละปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดบริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน และปัจจัยด้านกระบวนการ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และ พนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน และปัจจัยด้านกระบวนการ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางการตลาดบริการทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้ การมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น¹⁶ ในเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของธน วงศ์จันทน์¹⁷ ในเรื่องความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งพบว่า ลูกจ้างเห็นด้วยในระดับมากต่อคุณภาพเวชภัณฑ์

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) การมีบริการชำระเงิน โดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้อง

¹⁶ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, “ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2542, หน้า 49.

¹⁷ ธน วงศ์จันทน์, “ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2544, หน้า จ.

จ่ายเพิ่ม) การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ และผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น¹⁸ ในเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถ และการมีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น¹⁹ ในเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของธน วงศ์จินาพันธุ์²⁰ ในเรื่องความคิดเห็นของลูกค้าบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งพบว่า ลูกค้าเห็นด้วยในระดับมากต่อการหาหนทางในการเดินทางได้ง่าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ การมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพ แจกฟรี การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี การมีข้อมูลแนะนำโรง

¹⁸ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, “ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2542, หน้า 49.

¹⁹ เรื่องเดียวกัน

²⁰ ธน วงศ์จินาพันธุ์, “ความคิดเห็นของลูกค้าบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2544, หน้า 4.

พยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน และการมีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงานทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความสามารถของแพทย์ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน ทัศนคติและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และการมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น²¹ ในเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของชน วงศ์จินาพันธุ์²² ในเรื่องความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งพบว่า ลูกจ้างเห็นด้วยในระดับมากต่อจำนวนแพทย์เพียงพอ และความรู้ความชำนาญของแพทย์

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานพยาบาล การตกแต่งของสถานพยาบาล บรรยากาศของสถานพยาบาล การมีป้ายติดบอกแผนกอย่างชัดเจน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย และโรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่

²¹ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, “ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2542, หน้า 48.

²² ชน วงศ์จินาพันธุ์, “ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2544, หน้า จ.

นาน ความรวดเร็วในการรักษา การมีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี การมีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน และการมีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษารั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ และผลการศึกษาของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น²³ ในเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข้อค้นพบ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพยาและวัสดุที่ใช้ และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านคุณภาพยาและวัสดุที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถ

²³ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, “ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2542, หน้า 49.

รักษาพยาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 ปี ขึ้นไปให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่ารักษาพยาบาล (ในกรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการมีบริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (ในกรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการมีบริการตรวจสอบสภาพรายปีฟรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยการมีบริการตรวจสอบสภาพรายปีฟรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความรู้และความสามารถของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน และอรรถาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความรู้และความสามารถของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน อรรถาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และการมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของสถานพยาบาล และเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของสถานพยาบาล มีค่า

เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบังคับย้อยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 21 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อบังคับย้อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อบังคับย้อยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบังคับย้อยด้านอื่นๆ เหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบังคับย้อยด้านระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในครั้งนี้ขอเสนอแนะในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับลักษณะของบริการและความต้องการของผู้บริโภค ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

การที่จะจูงใจผู้บริโภคตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อบังคับย้อยด้านคุณภาพยาและวัสดุที่ใช้ และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยการเลือกใช้ยาและวัสดุที่มีคุณภาพ และมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแพทย์และพนักงานในแต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสม เพื่อให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และต้องสามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที

เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีตำแหน่งงานสูงจะให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของตนเองมากกว่า และมีความต้องการใช้บริการที่ไม่ตรงกับเวลาการทำงาน

การดูแลสุขภาพของผู้บริโภครายได้มากกว่า 10,000 บาท สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี และคุณภาพยาและวัสดุที่ใช้ โดยจะต้องมีการคัดเลือกคลินิกที่จะเข้ามาในเครือข่าย ซึ่งทางโรงพยาบาลจะต้องตั้งเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานไว้ เพื่อใช้ในการคัดเลือกคลินิกที่มีมาตรฐานเหมาะสม เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีรายได้สูงจะให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของตนเองมากกว่า

การดูแลสุขภาพของผู้บริโภคอายุไม่เกิน 21 ปี สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตาม หมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีอายุน้อยไม่มียานพาหนะดังนั้นจึงต้องการความสะดวกในเรื่องการไปใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา

การดูแลสุขภาพของผู้บริโภครายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่ารักษาพยาบาล (ในกรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) และการมีบริการชำระเงิน โดยบัตรเครดิต (ในกรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม) โดยการตั้งราคาของอัตราค่ารักษาพยาบาลให้เหมาะสมกับคุณภาพบริการ เพื่อสร้างความแตกต่างของบริการ และมีการนำระบบการชำระเงินโดยบัตรเครดิตมาใช้ เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีรายได้สูงจะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับเงินที่ต้องเสียไปมากกว่า และนิยมชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมากกว่า

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การดูแลสุขภาพของผู้บริโภครายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท สถานพยาบาลไม่ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีรายได้สูงไม่เห็นความสำคัญของการที่สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด อาจจะเป็นเพราะว่าการจราจรติดขัด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

การดูแลสุขภาพของผู้บริโภคเพศหญิง สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี โดยให้มีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี สำหรับผู้ที่ทำประกันสังคมกับทางสถานพยาบาล เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีรายได้สูงให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากกว่า

การดูแลสุขภาพของผู้บริโภครายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการมีบริการตรวจสุขภาพรายปีฟรี โดยทำค่างที่ได้กล่าวมาแล้ว เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีรายได้น้อยชอบการดูแลสุขภาพโดยการแจกแถม

การจูงใจผู้บริโภครายอายุมากกว่า 30 ปี สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟันฟรี เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีอายุมากจะให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือชุมชนมากกว่า

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

การจูงใจผู้บริโภครายตำแหน่งพนักงานระดับบริการ สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความรู้และความสามารถของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน และอรรถาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน โดยให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีใจรักงานบริการ โดยจะต้องมีช่วงเวลาทดลองงานของพนักงานใหม่ก่อนทำการบรรจุรับเข้าทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าได้พนักงานที่มีคุณภาพและมีการพัฒนาโดยการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากร เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีตำแหน่งงานสูงจะให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของตนเองมากกว่า

การจูงใจผู้บริโภครายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความรู้และความสามารถของแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหาของแพทย์และพนักงาน อรรถาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน และการมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีรายได้สูงจะให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของตนเองมากกว่า

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ

การจูงใจผู้บริโภครายตำแหน่งพนักงานระดับบริหาร สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของสถานพยาบาล และเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย โดยการจ้างบริษัทภายนอกมาทำความสะอาดภายในสถานพยาบาล เพื่อให้แยกออกจากงานบริหารของสถานพยาบาล ทำให้สามารถควบคุมได้ง่ายกว่า และอาจจะนำนโยบายเรื่อง 5ส มาใช้ในโรงพยาบาล เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานรักษาความสะอาดของสถานพยาบาล และมีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ และเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาโรคได้มากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีตำแหน่งสูงจะให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของตนเองมากกว่า

การจูงใจผู้บริโภครายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของสถานพยาบาล และเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีรายได้สูงจะให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของตนเองมากกว่า

การจูงใจผู้บริโภครายมากกว่า 30 ปี สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีอายุมากจะให้ความสำคัญกับสุขภาพร่างกายของตนเองมากขึ้น

ปัจจัยด้านกระบวนการ

การจูงใจผู้บริโภครายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน โดยเจ้าหน้าที่ในแต่ละแผนกควรจะมีการติดต่อประสานงานกันอย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนไข้ในแต่ละขั้นตอนของการรักษาพยาบาล และเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการควรมีการอบรมพนักงานให้บริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เนื่องจากผู้บริโภครายที่มีรายได้สูงจะให้ความสำคัญกับเรื่องของเวลามาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved