

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) กระบวนการ (Process) บุคลากร (People) และหลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและได้สรุปผลการศึกษา อภิปราย และมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผลการศึกษานี้ไปใช้ และสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาเพิ่มเติม ตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.00 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 29.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 35.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมาคือมีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาคือมีอาชีพเจ้าของกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 30.30 มีสิทธิการรักษาพยาบาลส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาจ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง คิดเป็นร้อยละ 44.3 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 88.80 และจังหวัดอื่น ๆ ร้อยละ 11.30

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ให้ความสำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้คือ

อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ รองลงมาคือ ทักษะความรู้ความชำนาญของพยาบาล

อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล การใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี รองลงมาคือ ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค และปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน รองลงมาคือ การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลสะดวก

อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย รองลงมาคือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด

อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ รองลงมาคือ อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซับซ้อน รองลงมาคือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ

อันดับที่ 5 ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและการให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล รองลงมาคือ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และการใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และอริยาไยไมตรีของแพทย์

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย

2. จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไข้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิกโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น และสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก และมีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและการให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และอายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทัศนคติของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์

อัยาศัยไมตรีของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล อัยาศัยไมตรีของพยาบาล และ อัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัยาศัยไมตรีของพยาบาล

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ และขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี และ 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่

3. จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล และบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ และมีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ และมีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่างชัดเจนล่วงหน้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช./ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทาง ของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงานโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช./ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงานโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อธิษาศัยไมตรีของแพทย์ และอธิษาศัยไมตรีของพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และ ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อธิษาศัยไมตรีของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล และมีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล และมีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาด และสวยงาม และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด

4. จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน และ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสวัสดิการของบริษัทได้

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และการเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-40,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อธิษาศัยไมตรีของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อธิษาศัยไมตรีของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของแพทย์ และทักษะความรู้ ความชำนาญ ของพยาบาล

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ และขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 10,001-50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคูใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคูทันสมัย

5. จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนนักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล และความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล และใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ การให้ความรู้ด้านโรค

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างจากโรงพยาบาลอื่น และสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับการบริการที่ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ เกษียณอายุ และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ และเกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทาง ของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ และทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อธิยาศัยไมตรีของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และ อธิยาศัยไมตรีของแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล และ อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน และขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล และมีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย และบรรยากาศของโรงพยาบาลคล้ายโรงแรม

อภิปรายผล

ในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ตามแนวคิดของ นัตราพร เสมอใจ (นัตราพร เสมอใจ, 2550) ที่กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการ ซึ่งประกอบด้วย 7 Ps คือด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากถึงมากที่สุด และให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 4 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อนำค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลเชียงใหม่ รม ตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 18 อันดับแรก จะได้ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 50

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เชียงใหม่ รม จากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 18 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยหลัก
1	ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์	4.50 (มากที่สุด)	บุคลากร
2	อัตรายศัลยกรรมของแพทย์	4.50 (มากที่สุด)	บุคลากร
3	อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย	4.50 (มากที่สุด)	หลักฐานทางกายภาพ
4	ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล	4.40 (มาก)	ผลิตภัณฑ์บริการ
5	ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.40 (มาก)	ผลิตภัณฑ์บริการ
6	ใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี	4.40 (มาก)	ผลิตภัณฑ์บริการ
7	โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.40 (มาก)	ทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย
8	ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล	4.40 (มาก)	บุคลากร
9	อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่	4.40 (มาก)	หลักฐานทางกายภาพ
10	อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด	4.40 (มาก)	หลักฐานทางกายภาพ
11	การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก	4.30 (มาก)	ทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย
12	อัตรายศัลยกรรมของพยาบาล	4.30 (มาก)	บุคลากร
13	สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย	4.30 (มาก)	หลักฐานทางกายภาพ

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม จากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 18 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยหลัก
14	ให้บริการโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการผ่าตัดรักษาโรค	4.20 (มาก)	ผลิตภัณฑ์บริการ
15	การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ, การให้ความรู้ด้านโรค	4.20 (มาก)	ผลิตภัณฑ์บริการ
16	สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้	4.20 (มาก)	ราคา
17	สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้	4.20 (มาก)	ทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย
18	สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาดและสวยงาม	4.20 (มาก)	หลักฐานทางกายภาพ

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 อันดับแรก เป็นปัจจัยทางด้านบุคลากร หลักฐานทางกายภาพ ผลิตภัณฑ์บริการ และทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการเลือกใช้บริการยังแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าว จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าคุณลักษณะเด่นของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากรของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัชชฎา ธีระชัยกุล (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค คือปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกมลასน์ สุทธิพงษ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตน กับสำนักงานประกันสังคม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมาก คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้าน

ราคา มีความสำคัญในระดับปานกลาง ทั้งนี้การที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องอาจเป็นเพราะโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม ซึ่งผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ไม่สามารถใช้สิทธิประกันสังคมได้

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษา พบว่าปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และอรรถศาสตร์ของแพทย์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของซัชชฎา ธีระชัยกุล (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด คือแพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการรักษา และผลการวิจัยของศิริกุล การดา (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุดคือ การที่โรงพยาบาลเอกชนมีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค และผลการวิจัยของทิพาพร น้อยเกษม (2552) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด คือความรู้ความสามารถของแพทย์ผู้รักษา

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จากการศึกษา พบว่าปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย ส่วนผลการศึกษาของซัชชฎา ธีระชัยกุล (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมากที่สุด คือความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา และผลการวิจัยของศิริกุล การดา (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมากที่สุด คือสถานที่สะอาด สะดวก มีป้ายแสดงจุดบริการชัดเจน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ จากการศึกษา พบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล และใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพาพร น้อยเกษม (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการในระดับมากที่สุด คือด้านคุณภาพยา

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษา พบว่าปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพาพร น้อยเกษม (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากที่สุด คือที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทาง

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ในครั้งนี้มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ในระดับมาก ยกเว้นเพศชายให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้าน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของ โรงพยาบาล และความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารการตลาด ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารการตลาด ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารการตลาดในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรในระดับมาก ยกเว้นเพศชายให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้าน ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และอัตรายศัลยกรรมของแพทย์ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

4. ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านกระบวนการบริการในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นเพศชายให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลดูใหม่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาดในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับลักษณะของบริการ และความต้องการของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยหลัก ด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก ซึ่งมีปัจจัยย่อย คือ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ อخصาศัลย ไม้ตรี ของแพทย์ ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล อخصาศัลย ไม้ตรีของพยาบาล ทักษะความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์ อخصาศัลย ไม้ตรีของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ และมีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ

ดังนั้น โรงพยาบาลควรจัดหาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางให้ครบทุกสาขา นอกจากนี้ บุคลากรทางการพยาบาลและอื่น ๆ เป็นบุคคลที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง ทางโรงพยาบาล ควรจัดหาบุคลากรดังกล่าวให้เพียงพอ เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาการรอคอย รวมทั้งส่งเสริมการให้บริการ และการอบรมพนักงานที่ให้บริการให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี การแนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม รวมทั้งจิตสำนึกในการให้บริการ ด้วยอخصาศัลย ไม้ตรีและเน้นการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้รักษามาตรฐานลูกค้าเดิมและกลับมาใช้บริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัยในระดับมากที่สุด เนื่องด้วยการให้บริการทางการแพทย์เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น หากโรงพยาบาลได้จัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ดูทันสมัยจะช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้และสามารถจับต้องได้ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น ทางโรงพยาบาลควรวางแผนการสื่อสารการตลาดของโรงพยาบาล เพื่อสื่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ว่าเป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในภาคเหนือที่ได้นำอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาให้บริการ นอกจากนี้ การจัดสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลให้ดูสะอาด จะช่วยทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นต่อโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการเป็นอันดับต้น ๆ โดยปัจจัยย่อยประกอบไปด้วย ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล การมีคลินิกเฉพาะทางไว้บริการ การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในครั้งแรกที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาล

ดังนั้น การสร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามทางโรงพยาบาลต้องวางแผนที่จะสื่อสารการตลาดให้รู้ว่า โรงพยาบาลได้มีคลินิกเฉพาะทางไว้บริการ การจัดการบริการตรวจสุขภาพเมื่อยังไม่เกิดโรค การให้บริการให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพ และการเลือกใช้ยาที่มีคุณภาพจากต่างประเทศ จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมากขึ้น

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสื่อสารการตลาดน้อยที่สุด ทั้งนี้ สื่อที่โรงพยาบาลได้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือข้อมูลทางด้านสุขภาพไปยังผู้รับบริการนั้นอาจไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ แต่เป็นการสร้างการรับรู้และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล

ดังนั้น ทางโรงพยาบาลจึงควรให้ความสำคัญต่อการให้ข้อมูลผ่านทางพนักงานของโรงพยาบาล ส่งเสริมและฝึกให้พนักงานที่ดูแลผู้ป่วยให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูล ทั้งในเรื่องความรู้ในการดูแลตนเอง เรื่องยา เรื่องการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค รวมทั้งข้อมูลการให้บริการเสริมต่าง ๆ ที่ทางโรงพยาบาลต้องการสื่อไปให้กลุ่มผู้รับบริการทราบ นอกจากนี้ ควรมีการทบทวน วางแผน และกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสารการตลาด และประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ ๆ และข้อมูลทางด้านสุขภาพไปยังผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างการรับรู้ไปยังผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการน้อยรองจากปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาด ซึ่งปัจจัยย่อยเหล่านั้น คือ มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน ระยะเวลาในการรับยา และจ่ายเงินไม่นาน ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซับซ้อน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ และมีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะเรื่องการลดระยะเวลาการรอคอย ณ จุดต่าง ๆ เช่น จุดรอชำระเงิน และจุดรอรับยา

ดังนั้น โรงพยาบาลควรพัฒนาระบบการให้บริการโดยนำเอาเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วย เพื่อลดขั้นตอนการรอคอยในจุดต่าง ๆ ร่วมกับการชี้แจงรายละเอียดการรักษา การปฏิบัติตัว การเพิ่มการบริการน้ำดื่มสุขภาพ การจัดหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ที่หลากหลาย การจัดมุมความรู้

ทางด้านสุขภาพ เพื่อให้การรอคอยไม่น่าเบื่อ และเป็นการเพิ่มคุณค่าของการรอคอยแก่ผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยหลักด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก ซึ่งมีปัจจัยย่อยคือโรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาล สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้ มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต โดยทางโรงพยาบาลอาจจะพัฒนาระบบการนัดหมายทางโทรศัพท์ เพื่อสะดวกและรวดเร็วเมื่อมารับบริการ อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลาการรอคอยก่อนพบแพทย์ การให้คำปรึกษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางผ่านทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลซึ่งจะสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือสามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของบริษัทได้ ทางโรงพยาบาลควรเพิ่มคู่สัญญากับบริษัทประกันชีวิตต่าง ๆ โดยตรงทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้สามารถใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการไม่ต้องชำระค่ารักษาพยาบาลเองล่วงหน้า ซึ่งผู้รับบริการจะได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ในปัจจัยย่อยด้านทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และอخصยาศัลยกรรมในระดับมากที่สุด จากข้อมูลดังกล่าวทำให้โรงพยาบาลทราบว่าเพศชายให้ความสำคัญมากที่สุดแก่แพทย์ผู้ให้บริการ ดังนั้นการที่โรงพยาบาลจัดหาแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ และให้การดูแลด้วยอخصยาศัลยกรรมที่ดี จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและประทับใจต่อโรงพยาบาล

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด โรงพยาบาลควรจัดให้บุคลากรของโรงพยาบาลให้การดูแลเป็นพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งการให้ข้อมูลอย่างละเอียดและดูแลสอบถามในจุดบริการต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด หรือการจัดให้มีพนักงานพิเศษสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่คอยให้การดูแลตั้งแต่แรกเริ่ม จนกระทั่งกลับบ้าน โดยเฉพาะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษารั้งนี้ยังพบปัญหาหลายประเด็น เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษารั้งต่อไป จึงได้สรุปดังนี้

1. การศึกษาถึงความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม แต่บางคำถามอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดของผู้ตอบแบบสอบถามว่า เป็นการถามถึงการวัดความพึงพอใจได้ เช่น มีเครื่องคิดไม้ให้บริการขณะรอรับบริการ ดังนั้น การสำรวจผู้เก็บแบบสอบถามควรให้ข้อมูลถึงวัตถุประสงค์การเก็บแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการตั้งแต่แรก หรือการสร้างแบบสอบถามอาจต้องระวังในบางคำถาม

2. ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งปัจจัยย่อยมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของโรงพยาบาลนั้น โดยที่กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรถส่วนตัวมาเอง ดังนั้น อาจจะสอบถามถึงสถานที่จอดรถของโรงพยาบาลมีเพียงพอหรือไม่

3. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ควรเพิ่มช่องคำตอบ ไม่มีรายได้ เนื่องจากกลุ่มนักศึกษา ยังไม่มีรายได้