

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	4
2.1 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.3 ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
3.1 ขอบเขตการศึกษา	13
3.2 วิธีการศึกษา	14
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการโรงพยาบาล	47
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการ เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตาม โรงพยาบาล เพศ อายุ รายได้ และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	55
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ	167
5.1 สรุปผลการศึกษา	167
5.2 อภิปรายผล	194
5.3 ข้อค้นพบ	196
5.4 ข้อเสนอแนะ	208
บรรณานุกรม	214
ภาคผนวก	215
ประวัติผู้เขียน	225

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลจำนวนประชาชนที่ใช้บริการ โรงพยาบาล	2
2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามโรงพยาบาล	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุ	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ	21
6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	22
7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	23
8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	24
9 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามการเข้ารับบริการ	25
10 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	26
11 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ โรงพยาบาลต่อปี	27
12 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามสื่อที่ทำนทราบข้อมูล	28
13 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล	29
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	30
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านราคา	32
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการให้บริการ	35
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการส่งเสริมการตลาด	37
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากร	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ	42
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	44
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการ เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน	46
22 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	47
23 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัญหาด้านราคา	48
24 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการ ให้บริการ	49
25 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	50
26 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัญหาด้านบุคลากร	51
27 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	52
28 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	53
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ เมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามโรงพยาบาล	55
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอ เมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามโรงพยาบาล	58
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอ เมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตาม โรงพยาบาล	60
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอ เมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามโรงพยาบาล	62
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ เมือง เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามโรงพยาบาล	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามโรงพยาบาล	66
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามโรงพยาบาล	69
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามโรงพยาบาล	71
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามเพศ	73
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามเพศ	76
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ	78
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	80
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	82
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	84
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	86
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศ	88
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามอายุ	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามอายุ	93
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ	96
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	98
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	102
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	106
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	109
52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอายุ	112
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	114
54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	118
55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	122
56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	124
57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	132
59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	135
60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	138
61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	140
62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	144
63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	148
64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	150
65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	154
66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	158
67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	162
68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	165

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
69 แสดงสรุป 10 ลำดับแรกของระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย	197
70 แสดงสรุป 10 ลำดับสุดท้ายของระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย	198
71 แสดงสรุป 10 ลำดับแรกของปัญหาที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย	200
72 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย	201
73 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงรายมากที่สุด โดยจำแนกตาม โรงพยาบาล	202
74 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงรายมากที่สุด โดยจำแนกตามเพศ	203
75 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เอกชนในอำเภอเมืองเชียงรายมากที่สุด โดยจำแนกตามอายุ	204
76 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงรายมากที่สุด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	205
77 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงรายมากที่สุด โดยจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	207