

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวนโรงพยาบาล เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้ารับบริการ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล จำนวนครั้งในการใช้บริการ โรงพยาบาลต่อปี สื่อที่ท่านทราบข้อมูล และบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

**ส่วนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการโรงพยาบาล

**ส่วนที่ 4** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามโรงพยาบาล เพศ อายุ รายได้ และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงพยาบาล

โรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค	200	50.0
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์	200	50.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ จำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 50

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	102	40.0
หญิง	298	60.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยจำนวน เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	27	6.8
20 – 30 ปี	79	19.8
31 – 40 ปี	101	25.2
41 – 50 ปี	139	34.8
มากกว่า 50 ปี	54	13.4
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.2 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.8 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.4 และอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	66	16.5
สมรส / อยู่ด้วยกัน	259	64.8
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	75	18.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมา มีสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 18.7 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	55	13.8
พนักงานบริษัทเอกชน	194	48.5
ธุรกิจส่วนตัว	41	10.3
ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ	52	13.0
นักเรียน / นักศึกษา	39	9.7
เกษียณอายุ / ไม่ได้ทำงาน	19	4.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมามีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.8 มีอาชีพผู้ประกอบการอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 10.3 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.7 และเกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	21	5.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	64	16.0
อนุปริญญา/ปวส.	87	21.7
ปริญญาตรี	211	52.7
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา มีระดับการศึกษานอนปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.7 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 5.3 และมีระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	222	55.4
15,000 – 30,000 บาท	77	19.3
30,001 – 45,000 บาท	53	13.3
45,001 – 60,000 บาท	36	9.0
60,000 บาทขึ้นไป	12	3.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเข้ารับบริการ

การเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วยนอก	320	80.0
ผู้ป่วยใน	80	20.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการผู้ป่วยนอก มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 80.0 และผู้ป่วยใน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
ตัวท่านเองหรือครอบครัว	49	12.3
บริษัทประกัน	89	22.2
กองทุนประกันสังคม	194	48.5
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	55	13.8
สวัสดิการบริษัทเอกชน	13	3.2
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีกองทุนประกันสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือบริษัทประกัน คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.8 มีค่าใช้จ่ายในตัวเองหรือครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 12.3 และมีสวัสดิการบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี

จำนวนครั้งในการใช้บริการ โรงพยาบาลต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	177	44.3
2 – 3 ครั้ง	156	39.0
4 – 5 ครั้ง	52	13.0
6 ครั้งขึ้นไป	15	3.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนในการเข้าใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี 1 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา จำนวน 2 – 3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 39.0 จำนวน 4 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.0 และจำนวน 6 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำนทราบข้อมูล

สื่อที่ทำนทราบข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สื่อโฆษณาทางวิทยุ	11	2.8
สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์/วารสาร	33	8.2
ป้ายโฆษณาของโรงพยาบาล	60	15.0
โบว์ชัวร์/แผ่นพับของโรงพยาบาล	72	18.0
สื่อทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล	5	1.3
เพื่อนแนะนำ	219	54.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสื่อที่ทำนทราบข้อมูลทางเพื่อนแนะนำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาทราบทางโบว์ชัวร์/แผ่นพับของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 18.0 ทางป้ายโฆษณาของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 15.0 ทราบทางสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์/วารสาร คิดเป็นร้อยละ 8.2 ทราบทางสื่อโฆษณาทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 2.8 และทราบทางสื่อทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ได้รับจาก  
โรงพยาบาล

บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจรักษาโรคทั่วไป(กรณีเจ็บไข้ได้ป่วย)	308	77.0
ตรวจสอบสุขภาพตามโปรแกรม	51	12.8
ตรวจรักษาฟัน	23	5.7
ตรวจ / ฝากครรภ์	39	9.8
กายภาพบำบัด	17	4.3
รถพยาบาล	29	7.3

\* หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการตรวจรักษาโรคทั่วไป (กรณีเจ็บไข้ได้ป่วย) คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมา มีการสุขภาพตาม โปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 12.8 มีการตรวจ/ฝากครรภ์ คิดเป็นร้อยละ 9.8 มีการใช้บริการรถพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 7.3 มีการตรวจรักษาฟัน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และมีการตรวจทางกายภาพบำบัด คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ  
โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ การบริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อุปกรณ์และเครื่องมือ ทางการแพทย์ทันสมัย	108 (27.00)	205 (51.25)	78 (19.50)	9 (2.25)	0 (0.00)	4.03 (มีผลมาก)	6
คุณภาพของอุปกรณ์และ เครื่องมือทางการแพทย์	228 (57.00)	133 (33.25)	39 (9.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (มีผลมาก)	5
การบริการรักษาโรค เฉพาะทาง	274 (68.50)	97 (24.25)	20 (5.00)	9 (2.25)	0 (0.00)	4.59 (มีผลมาก ที่สุด)	2
การรับรองคุณภาพ มาตรฐานของ โรงพยาบาล	236 (59.00)	118 (29.50)	46 (11.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (มีผลมาก)	4
คุณภาพของยาที่ใช้รักษา	248 (62.00)	99 (24.75)	53 (13.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (มีผลมาก)	3
ชื่อเสียงและภาพพจน์ ของโรงพยาบาล	267 (66.75)	104 (26.00)	29 (7.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (มีผลมาก ที่สุด)	1
สถานที่ให้บริการ ให้บริการตรวจสอบภาพ แบบครบวงจร	129 (32.25)	146 (36.50)	111 (27.75)	14 (3.50)	0 (0.00)	3.98 (มีผลมาก)	7

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ การบริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการรักษาแบบ เหมารวม(แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ	7 (1.75)	149 (37.25)	209 (52.25)	35 (8.75)	0 (0.00)	3.32  (มีผลปาน กลาง)	8
การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่น การตรวจสุขภาพ, การ นวดแผนไทย, การทัน ตกรรม (ทำฟัน)	5 (1.25)	108 (27.00)	267 (66.75)	20 (5.00)	0 (0.00)	3.25  (มีผลปาน กลาง)	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.13</b> (มีผลมาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าผลการวิเคราะห์ระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย  
อยู่ในระดับที่มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ  
โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของยาที่ใช้รักษา  
(ค่าเฉลี่ย 4.49) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.48) คุณภาพของอุปกรณ์  
และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.48) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย  
4.03) และ สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร , การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.32) และ มีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่ายาและเวชภัณฑ์	54 (13.50)	193 (48.25)	153 (38.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75 (มีผลมาก)	1
ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิค การแพทย์,เอกซเรย์)	88 (22.00)	101 (25.25)	192 (48.00)	19 (4.75)	0 (0.00)	3.65 (มีผลมาก)	2
การมีส่วนลดค่ายาหรือ ค่าตรวจรักษา	74 (18.50)	49 (12.25)	258 (64.50)	19 (4.75)	0 (0.00)	3.45 (มีผลปาน กลาง)	4
ค่าตรวจรักษาของแพทย์	9 (2.25)	88 (22.00)	254 (63.50)	49 (12.25)	0 (0.00)	3.14 (มีผลปาน กลาง)	8
ค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาลโดยรวม ต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น	13 (3.25)	81 (20.25)	272 (68.00)	24 (6.00)	10 (2.50)	3.16 (มีผลปาน กลาง)	6
สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางด้าน การเงิน	26 (6.50)	95 (23.75)	236 (59.00)	23 (5.75)	20 (5.00)	3.21 (มีผลปาน กลาง)	5



ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาค่าบริการแบบเหมา รวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด	38 (9.50)	116 (29.00)	176 (44.00)	10 (2.50)	60 (15.00)	3.15  (มีผลปาน กลาง)	7
ค่าบริการทางการแพทย์ อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่า เพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่าย มิได้แยกเป็นปลีกย่อย	63 (15.75)	181 (45.25)	94 (23.50)	29 (7.25)	33 (8.25)	3.53  (มีผลมาก)	3
มีบริการชำระเงินด้วย บัตรเครดิต	22 (5.50)	43 (10.75)	303 (75.75)	13 (3.25)	19 (4.75)	3.09  (มีผลปาน กลาง)	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.35</b> (มีผลปาน กลาง)	

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้าน ราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผล  
เลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย  
3.75) ค่าตรวจพิเศษ (เทคนิคการแพทย์, เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.6 5) และ ค่าบริการทางการแพทย์

อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.45) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.21) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.16) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.15) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.14) และ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.09)

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

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ใกล้บ้าน	212 (53.00)	141 (35.25)	37 (9.25)	10 (2.50)	0 (0.00)	4.39 (มีผลมาก)	2
การคมนาคมสะดวก	294 (73.50)	47 (11.75)	24 (6.00)	25 (6.25)	10 (2.50)	4.48 (มีผลมาก)	1
ใกล้ที่ทำงาน	237 (59.25)	71 (17.75)	42 (10.50)	40 (10.00)	10 (2.50)	4.21 (มีผลมาก)	3
ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า	71 (17.75)	76 (19.00)	192 (48.00)	48 (12.00)	13 (3.25)	3.36 (มีผลปานกลาง)	4
ที่จอดรถเพียงพอ	58 (14.50)	44 (11.00)	225 (56.25)	73 (18.25)	0 (0.00)	3.22 (มีผลปานกลาง)	5
คำแนะนำการบริการ จากพนักงานของ โรงพยาบาล	31 (7.75)	35 (8.75)	231 (57.75)	93 (23.25)	10 (2.50)	2.96 (มีผลปานกลาง)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.77</b> (มีผลมาก)	

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.48) โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ โกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.36) สถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.2 2) และ คำแนะนำการบริการ จากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้สิทธิส่วนลด พิเศษแก่ลูกค้าเก่าของ โรงพยาบาล	0 (0.00)	170 (42.50)	161 (40.25)	32 (8.00)	37 (9.25)	3.16 (มีผลปาน กลาง)	2
การโฆษณาทาง วิทยุ	0 (0.00)	42 (10.50)	290 (72.50)	31 (7.75)	37 (9.25)	2.84 (มีผลปาน กลาง)	5
การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาด ของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษ ประจำปี การนำเสนอ โปรแกรมพิเศษต่าง ๆ	13 (3.25)	54 (13.50)	270 (67.50)	53 (13.25)	10 (2.50)	3.02 (มีผลปาน กลาง)	4
การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสาร โรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ ต่างๆและเว็บไซต์ของ โรงพยาบาล	0 (0.00)	96 (24.00)	100 (25.00)	158 (39.50)	46 (11.50)	2.62 (มีผลปาน กลาง)	6
การโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์	13 (3.25)	18 (4.50)	129 (32.25)	197 (49.25)	43 (10.75)	2.40 (มีผลน้อย)	8

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การแจกแผ่นพับ / โบว์ ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ	5 (1.25)	64 (16.00)	109 (27.25)	186 (46.50)	36 (9.00)	2.54 (มีผลปาน กลาง)	7
การมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การ ออกหน่วยปฐมพยาบาล	13 (3.25)	62 (15.50)	295 (73.75)	20 (5.00)	10 (2.50)	3.12 (มีผลปาน กลาง)	3
การให้บริการทาง อินเทอร์เน็ต เช่น บริการ ลงทะเบียน การจองคิว ตรวจ การซักถามปัญหา และแนวทางในการ ตรวจรักษา	5 (1.25)	150 (37.50)	205 (51.25)	20 (5.00)	20 (5.00)	3.25 (มีผลปาน กลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>2.87</b> (มีผลปาน กลาง)	

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ระดับที่มีผล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.25) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.16) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.12) การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.02) การโฆษณาทางวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.84) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย , วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.62) และ การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.54)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.40)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรู้ ความชำนาญ ของพยาบาล	121 (30.25)	259 (64.75)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มีผลมาก)	4
ความรู้ ความชำนาญ ของแพทย์	264 (66.00)	122 (30.50)	14 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (มีผลมาก ที่สุด)	2
การดูแลและเอาใจใส่ ของพยาบาล	288 (72.00)	79 (19.75)	33 (8.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (มีผลมาก ที่สุด)	1
ชื่อเสียงของแพทย์ที่ รักษา	210 (52.50)	133 (33.25)	42 (10.50)	15 (3.75)	0 (0.00)	4.35 (มีผลมาก)	3
พนักงานของ โรงพยาบาลแนะนำ ขั้นตอนการบริการและ ช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน	5 (1.25)	78 (19.50)	181 (45.25)	120 (30.00)	16 (4.00)	2.84 (มีผลปาน กลาง)	8
พนักงานของ โรงพยาบาลตั้งใจรับฟัง ปัญหาของท่าน	18 (4.50)	79 (19.75)	95 (23.75)	143 (35.75)	65 (16.25)	2.61 (มีผลปาน กลาง)	9
พนักงานของ โรงพยาบาลใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ ศัพท์เทคนิค)	14 (3.50)	55 (13.75)	84 (21.00)	139 (34.75)	108 (27.00)	2.32 (มีผลน้อย)	10



ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการของ พนักงานห้องปฏิบัติการ	13 (3.25)	91 (22.75)	281 (70.25)	15 (3.75)	0 (0.00)	3.26 (มีผลปาน กลาง)	7
การให้บริการของ พนักงานเอกซเรย์	0 (0.00)	168 (42.00)	198 (49.50)	34 (8.50)	0 (0.00)	3.34 (มีผลปาน กลาง)	6
การให้บริการของ พนักงานการเงิน	28 (7.00)	142 (35.50)	230 (57.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.50 (มีผลมาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.57</b> (มีผลมาก)	

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ห้ระดับที่มีผล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ  
ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลเลือกใช้  
บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการดูแลและเอาใจใส่  
ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.6 3) ปัจจัยย่อยที่มีผล  
เลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.3 5) ความรู้ ความ  
ชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของ  
พนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3. 34) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.26)  
พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.84) และ  
พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.61)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.32)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน	143 (35.75)	159 (39.75)	72 (18.00)	26 (6.50)	0 (0.00)	4.05 (มีผลมาก)	4
มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	115 (28.75)	201 (50.25)	53 (13.25)	31 (7.75)	0 (0.00)	4.00 (มีผลมาก)	5
ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว	159 (39.75)	179 (44.75)	40 (10.00)	17 (4.25)	5 (1.25)	4.18 (มีผลมาก)	3
ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	206 (51.50)	120 (30.00)	74 (18.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มีผลมาก)	1
กระบวนการให้บริการการตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว	45 (11.25)	63 (15.75)	236 (59.00)	56 (14.00)	0 (0.00)	3.24 (มีผลปานกลาง)	9
มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร	13 (3.25)	152 (38.00)	216 (54.00)	19 (4.75)	0 (0.00)	3.40 (มีผลปานกลาง)	7

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การรับชำระเงินที่ ถูกต้องและรวดเร็ว	79 (19.75)	226 (56.50)	95 (23.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มีผลมาก)	6
มีระบบรักษาความ ปลอดภัยเช่นการเดิน ตรวจของ รปภ. การ แนะนำการป้องกัน ทรัพย์สินสูญหาย	192 (48.00)	124 (31.00)	75 (18.75)	0 (0.00)	9 (2.25)	4.23 (มีผลมาก)	2
มีการแนะนำการปฏิบัติ ตัวของแพทย์และ พยาบาล	28 (7.00)	109 (27.25)	213 (53.25)	50 (12.50)	0 (0.00)	3.29 (มีผลปาน กลาง)	8
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.85</b> (มีผลมาก)	

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ระดับที่มีผล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ  
ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ  
ที่มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตร  
และแฟ้มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีระบบรักษาความปลอดภัย  
เช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีระยะเวลา  
การรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.1 8) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซับซ้อน  
(ค่าเฉลี่ย 4.05) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) การรับชำระเงินที่  
ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่าย  
 ขาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.29)  
 กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
 บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อาคารสถานที่สะอาด	259 (64.75)	118 (29.50)	23 (5.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มีผลมาก ที่สุด)	1
มีห้องน้ำสะอาดและ เพียงพอ	87 (21.75)	47 (11.75)	211 (52.75)	55 (13.75)	0 (0.00)	3.42 (มีผลปาน กลาง)	4
มีระบบการถ่ายเทอากาศ ในอาคารที่ดี	159 (39.75)	212 (53.00)	29 (7.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มีผลมาก)	2
การตกแต่งสถานที่ หรูหรา สวยงาม	144 (36.00)	204 (51.00)	52 (13.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มีผลมาก)	3
มีแผนผังและสัญลักษณ์ แสดงทางเดินและ สถานที่ต่างๆ	15 (3.75)	113 (28.25)	241 (60.25)	31 (7.75)	0 (0.00)	3.28 (มีผลปาน กลาง)	7
มีสถานที่นั่งพักและนั่ง รอตรวจอย่างเพียงพอ	33 (8.25)	104 (26.00)	215 (53.75)	48 (12.00)	0 (0.00)	3.31 (มีผลปาน กลาง)	6

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด  
บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	ระดับปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร	33 (8.25)	98 (24.50)	260 (65.00)	9 (2.25)	0 (0.00)	3.39  (มีผลปาน กลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.79</b> (มีผลมาก)	

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ระดับที่มีผล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ  
ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อาคารสถานที่สะอาด  
(ค่าเฉลี่ย 4.59)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการถ่ายเทอากาศใน  
อาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ มีห้องน้ำสะอาดและ  
เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ , โทรศัพท์สาธารณะ ,  
ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และ  
มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ในการ  
เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลเลือกใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล เลือกใช้บริการ	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	4.13	มาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.85	มาก	2
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.79	มาก	3
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	3.77	มาก	4
ด้านบุคลากร	3.57	มาก	5
ด้านราคา	3.35	ปานกลาง	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.87	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87)

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการโรงพยาบาล

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	247	61.8
คุณภาพของยาที่ใช้รักษาไม่ดี	214	53.5
ไม่มีสถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร	202	50.5
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่รู้จัก	156	39.0
คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ดี	128	32.0
อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ไม่ทันสมัย	125	31.3
ไม่มีการให้บริการรักษาแบบเหมารวม(แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ	69	17.3
ไม่มีการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล	65	16.3
ไม่มีการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย, การทันตกรรม (ทำฟัน)	17	4.3

\*หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 22 ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ 3 อันดับแรก คือ ไม่มีการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมามีคุณภาพของยาที่รักษาไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 53.5 และไม่มีสถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 50.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ค่าตรวจรักษาของแพทย์ไม่เหมาะสม	288	72.0
ไม่มีการให้มีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา	205	51.3
ไม่สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางด้านการเงิน	178	44.5
ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์)ไม่เหมาะสม	178	44.5
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมไม่ต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น	172	43.0
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอดไม่เหมาะสม	171	42.3
ค่ายาและเวชภัณฑ์ไม่เหมาะสม	155	38.8
ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ	105	26.3
ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย ไม่เหมาะสม		
ไม่มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	87	21.8

\* หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
: ค่าร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 23 ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ปัจจัยด้านราคา 3 อันดับแรก คือ มีค่าตรวจรักษาของแพทย์ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาไม่มีการให้ส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา คิดเป็นร้อยละ 51.3 และมีค่าตรวจพิเศษ (เทคนิคการแพทย์ , เอกซเรย์) ไม่เหมาะสม และไม่สามารถต่อรองราคาได้เมื่อมีปัญหาทางด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ตามลำดับ



ตารางที่ 24 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไกลบ้าน	295	73.8
ไกลที่ทำงาน	258	64.5
การคมนาคมไม่สะดวก	131	32.3
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	89	22.3
ไม่ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า	78	19.5
ไม่ได้คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล	40	10.0

\*หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 2 4 ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ 3 อันดับแรกคือ 'ไกลบ้าน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาไกลที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 64.5 และมีการคมนาคมไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 32.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ขาดการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	282	70.5
ขาดการแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสาร โรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	279	69.8
ไม่มีการนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ	252	63.0
ขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล	227	56.8
ไม่มีการแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ	148	37.0
ไม่มีการให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล	128	32.0
ไม่มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา	124	31.0
ขาดการโฆษณาทาง วิทยุ	79	19.8

\* หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 2 5 ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

3 อันดับแรก คือ ขาดการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาขาดการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย , วารสาร โรงพยาบาล , โบว์ชัวร์ต่าง ๆ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 69.8 และไม่มีการนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 63.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
แพทย์ไม่มีความรู้ ความชำนาญ	277	69.3
พยาบาลไม่มีความรู้ ความชำนาญ	239	59.8
พนักงานของโรงพยาบาล ไม่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค)	234	58.5
พนักงานของโรงพยาบาล ไม่ตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน	212	53.0
ขาดการดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล	157	39.3
พนักงานของโรงพยาบาลไม่แนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน	156	39.0
ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษาไม่เป็นที่รู้จัก	99	24.8
การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ไม่ดี	65	16.3
การให้บริการของพนักงานการเงินไม่ดี	54	13.5
การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการไม่ดี	36	9.0

\*หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
: ค่าร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 26 ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ปัจจัยด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ แพทย์ไม่มีความรู้ ความชำนาญ คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาพยาบาลไม่มีความรู้ความชำนาญ คิดเป็นร้อยละ 59.8 และพนักงานของโรงพยาบาลไม่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ใช้ศัพท์เทคนิค) คิดเป็นร้อยละ 58.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนในการรักษาซ้ำซ้อน	277	69.3
ไม่มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	270	67.5
ระยะเวลาการรอในการเข้าพบแพทย์ไม่รวดเร็ว	221	53.3
กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อไม่สะดวกและรวดเร็ว	111	27.8
ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลไม่รวดเร็ว	90	22.5
ไม่มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร	79	19.8
ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย	75	18.8
ไม่มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล	56	14.0
การรับชำระเงินไม่ถูกต้องและรวดเร็ว	52	13.0

\* หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
: ค่าร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 27 ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรกคือ มีขั้นตอนในการรักษาซ้ำซ้อน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาไม่มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 67.5 และระยะเวลาการรอในการเข้าพบแพทย์ไม่รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 53.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ไม่ดี	210	52.5
มีห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ	189	47.3
อาคารสถานที่ไม่สะอาด	161	40.3
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์ สาธารณะ, ร้านอาหาร	138	34.5
ไม่มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ	136	34.0
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรถตรวจไม่เพียงพอ	123	30.8
การตกแต่งสถานที่ไม่หรูหรา สวยงาม	94	23.5

\*หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 28 ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 3 อันดับแรกคือ มีระบบการถ่ายเทในอาคารที่ไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือมีห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 47.3 และมีอาคารสถานที่ไม่สะอาด คิดเป็นร้อยละ 40.3 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- โรงพยาบาลเอกชนควรที่จะคิดค่าบริการรักษาของแพทย์ในราคาที่ไม่แพงจนเกินไป (10 ราย)
- ควรมีการให้บริการที่ไม่ซ้ำซ้อน และควรให้ความรวดเร็วในการรักษาด้วยทุกครั้ง (8 ราย)
- ต้องการแพทย์ และพยาบาลที่มีความรู้ ความชำนาญให้มากกว่าที่เป็นอยู่ (7 ราย)
- ควรมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอแก่ผู้ป่วย (5 ราย)
- ควรมีแพทย์เฉพาะทางให้บริการครบทุกโรค (5 ราย)
- ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม (2 ราย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ  
โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามโรงพยาบาล เพศ อายุ รายได้ และ  
ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

4.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน  
อำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามโรงพยาบาล

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษม ราษฎร์ศรีบูรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	4.09 มีผลมาก	3.98 มีผลมาก
คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์	4.50 มีผลมากที่สุด	4.47 มีผลมาก
การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	4.58 มีผลมากที่สุด	4.60 มีผลมากที่สุด
การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล	4.51 มีผลมากที่สุด	4.45 มีผลมาก
คุณภาพของยาที่ใช้รักษา	4.50 มีผลมากที่สุด	4.48 มีผลมาก
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล	4.61 มีผลมากที่สุด	4.58 มีผลมากที่สุด

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษม ราษฎร์ศรีบุรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสอบสุขภาพแบบครบวงจร	3.97 มีผลมาก	3.99 มีผลมาก
การให้บริการรักษาแบบเหมารวม(แพคเกจ) เช่น การ คลอดบุตร ,การตรวจสอบสุขภาพ	3.36 มีผลปานกลาง	3.28 มีผลปานกลาง
การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจ สุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน)	3.28 มีผลปานกลาง	3.21 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.15</b> <b>มีผลมาก</b>	<b>4.11</b> <b>มีผลมาก</b>

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ พบว่า โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบุรินทร์ มีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยโรงพยาบาลทั้งสองแห่งมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับ มีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.61) การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.58) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.51) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09)



สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสอบสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีผลเลือกใช้บริการ ปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.60) ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.48) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์(ค่าเฉลี่ย 4.47) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.45) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสอบสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.99) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และ การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านราคา	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษม ราษฎร์ศรีรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่ายาและเวชภัณฑ์	3.75 มีผลมาก	3.76 มีผลมาก
ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์)	3.62 มีผลมาก	3.67 มีผลมาก
การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา	3.41 มีผลปานกลาง	3.49 มีผลปานกลาง
ค่าตรวจรักษาของแพทย์	3.14 มีผลปานกลาง	3.15 มีผลปานกลาง
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจ สุขภาพ, แพคเกจคลอด	3.22 มีผลปานกลาง	3.10 มีผลปานกลาง
สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน	3.22 มีผลปานกลาง	3.20 มีผลปานกลาง
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.14 มีผลปานกลาง	3.18 มีผลปานกลาง
ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย	3.51 มีผลมาก	3.56 มีผลมาก
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	3.11 มีผลปานกลาง	3.07 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.35</b> มีผลปานกลาง	<b>3.35</b> มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 3 0 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา พบว่า โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊คและโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านราคา โดยโรงพยาบาลทั้งสองแห่งมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัย ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับ มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิค การแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.62) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด และสามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.14) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ค่าตรวจพิเศษ (เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่ม ประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีผลเลือกใช้บริการ ปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.49) สามารถต่อรองราคา ได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.20) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่า โรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.18) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ราคาค่าบริการแบบเหมา รวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.10) และ มีบริการชำระเงิน ด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษม ราษฎร์ศรีบุรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ใกล้บ้าน	4.48 มีผลมาก	4.30 มีผลมาก
การคมนาคมสะดวก	4.50 มีผลมากที่สุด	4.45 มีผลมาก
ใกล้ที่ทำงาน	4.13 มีผลมาก	4.30 มีผลมาก
ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า	3.35 มีผลปานกลาง	3.38 มีผลปานกลาง
ที่จอดรถเพียงพอ	3.17 มีผลปานกลาง	3.27 มีผลปานกลาง
คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล	2.99 มีผลปานกลาง	2.94 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.77</b> มีผลมาก	<b>3.77</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 3 1 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ พบว่า โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊คและ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบุรินทร์ มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านสถานที่การให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยโรงพยาบาลทั้งสองแห่งมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์ร็อค มีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลต่อการใช้บริการมาก ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.50) ใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 4.48) ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีผลต่อการใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.35) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.17) และ คำนะเนนการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.99) ตามลำดับ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลต่อการใช้บริการมาก ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.45) ใกล้เคียง และใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีผลต่อการใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.38) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.27) และ คำนะเนนการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษม ราษฎร์ศรีรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล	3.23 มีผลปานกลาง	3.09 มีผลปานกลาง
การโฆษณาทาง วิทยุ	2.89 มีผลปานกลาง	2.80 มีผลปานกลาง
การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของ โรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอ โปรแกรมพิเศษต่าง ๆ	3.09 มีผลปานกลาง	2.95 มีผลปานกลาง
การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล	2.63 มีผลปานกลาง	2.61 มีผลปานกลาง
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.46 มีผลน้อย	2.35 มีผลน้อย
การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ	2.67 มีผลปานกลาง	2.42 มีผลน้อย
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล	3.20 มีผลปานกลาง	3.04 มีผลปานกลาง
การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การ จองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจ รักษา	3.35 มีผลปานกลาง	3.15 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.94</b> มีผลปานกลาง	<b>2.80</b> มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 3 2 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
 เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง  
 (ค่าเฉลี่ย 2.94) และ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย  
 2.80) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน  
 ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยโรงพยาบาลทั้งสองแห่งมีความแตกต่างกัน  
 ในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับ  
 มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน  
 การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.35) การให้สิทธิ  
 ส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.23) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น  
 การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.20) การนำเสนอ Promotion ของ  
 พนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรม  
 พิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.09) การโฆษณาทางวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.89) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตาม  
 สถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.67) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น  
 จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.63) และมี  
 ผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.46) ตามลำดับ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน  
 อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการ  
 ลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.15) การ  
 ให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.09) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ  
 สังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.04) การนำเสนอ Promotion  
 ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอ  
 โปรแกรมพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.95) การโฆษณาทางวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.80) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของ  
 โรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆ และเว็บไซต์  
 ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.61) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์  
 ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.42) การ และการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านบุคลากร	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล	4.34 มีผลมาก	4.17 มีผลมาก
ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	4.62 มีผลมากที่สุด	4.63 มีผลมากที่สุด
การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล	4.65 มีผลมากที่สุด	4.63 มีผลมากที่สุด
ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา	4.29 มีผลมาก	4.40 มีผลมาก
พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วย แก้ปัญหาให้ท่าน	2.88 มีผลปานกลาง	2.80 มีผลปานกลาง
พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน	2.70 มีผลปานกลาง	2.52 มีผลปานกลาง
พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค)	2.36 มีผลน้อย	2.29 มีผลน้อย
การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ	3.27 มีผลปานกลาง	3.25 มีผลปานกลาง
การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์	3.36 มีผลปานกลาง	3.32 มีผลปานกลาง
การให้บริการของพนักงานการเงิน	3.58 มีผลมาก	3.42 มีผลปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 มีผลมาก	3.54 มีผลมาก



จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านบุคลากร โดยโรงพยาบาลทั้งสองแห่งมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัย ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับ มีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.65) ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.34) ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.29) การให้บริการของ พนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.58) การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.88) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.70) และมีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.36) ตามลำดับ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล และ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.63) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของ แพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีผลเลือกใช้บริการ ปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.42) การให้บริการของ พนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.32) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.80) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.52) และมีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัยกระบวนการให้บริการ	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษม ราษฎร์ศรีนรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน	4.04 มีผลมาก	4.06 มีผลมาก
มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	4.02 มีผลมาก	3.99 มีผลมาก
ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว	4.25 มีผลมาก	4.10 มีผลมาก
ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	4.39 มีผลมาก	4.27 มีผลมาก
กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว	3.24 มีผลปานกลาง	3.25 มีผลปานกลาง
มีการแนะนำการใช้ยาก่อนจ่ายยาของเภสัชกร	3.39 มีผลปานกลาง	3.41 มีผลปานกลาง
การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.96 มีผลมาก	3.97 มีผลมาก
มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รพภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย	4.19 มีผลมาก	4.27 มีผลมาก
มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล	3.31 มีผลปานกลาง	3.27 มีผลปานกลาง

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัยกระบวนการให้บริการ	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษม ราษฎร์ศรีบูรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 มีผลมาก	3.84 มีผลมาก

จากตารางที่ 3 4 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ โดยโรงพยาบาลทั้งสองแห่งมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับ มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.39) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกัน ทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีการบริการ ติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.02) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.31) กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติ

ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว และมีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ  
รพภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบ  
แพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.10) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีการบริการติดตาม  
ผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.99) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีผล  
เลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย  
3.41) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.27) กระบวนการให้บริการการ  
ตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

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 oil lamp (diya) with a flame. The entire 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 decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษม ราษฎร์ศรีนรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
อาคารสถานที่สะอาด	4.62 มีผลมากที่สุด	4.56 มีผลมากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.44 มีผลปานกลาง	3.39 มีผลปานกลาง
มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี	4.32 มีผลมาก	4.34 มีผลมาก
การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม	4.24 มีผลมาก	4.22 มีผลมาก
มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ	3.30 มีผลปานกลาง	3.27 มีผลปานกลาง
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.35 มีผลปานกลาง	3.27 มีผลปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์ สาธารณะ, ร้านอาหาร	3.44 มีผลปานกลาง	3.34 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.81</b> มีผลมาก	<b>3.77</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยโรงพยาบาลทั้งสองแห่งมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับ มีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) การตกแต่งสถานที่ หอหรร่า สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และมีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) การตกแต่งสถานที่ หอหรร่า สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย จำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัย	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค N = 200	โรงพยาบาลเกษม ราษฎร์ศรีนรินทร์ N = 200
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	4.15 มีผลมาก	4.11 มีผลมาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.86 มีผลมาก	3.84 มีผลมาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.81 มีผลมาก	3.77 มีผลมาก
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	3.77 มีผลมาก	3.77 มีผลมาก
ด้านบุคลากร	3.60 มีผลมาก	3.54 มีผลมาก
ด้านราคา	3.35 มีผลปานกลาง	3.35 มีผลปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.94 มีผลปานกลาง	2.80 มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 3 6 พบว่าในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย  
4.13) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่า  
เฉลี่ย 3.85) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านสถานที่  
ให้บริการและช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้าน

บุคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามโรงพยาบาล พบว่ามีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกัน ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค พบว่ามีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ พบว่ามีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ



#### 4.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน อำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	จำแนกตามเพศ	
	ชาย N = 102	หญิง N = 298
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	4.08 มีผลมาก	4.01 มีผลมาก
คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์	4.53 มีผลมากที่สุด	4.45 มีผลมาก
การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	4.62 มีผลมากที่สุด	4.58 มีผลมากที่สุด
การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล	4.49 มีผลมาก	4.47 มีผลมาก
คุณภาพของยาที่ใช้รักษา	4.49 มีผลมาก	4.49 มีผลมาก
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล	4.63 มีผลมากที่สุด	4.58 มีผลมากที่สุด
สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร	3.96 มีผลมาก	3.98 มีผลมาก
การให้บริการรักษาแบบเหมารวม(แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ	3.38 มีผลปานกลาง	3.30 มีผลปานกลาง
การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน)	3.25 มีผลปานกลาง	3.24 มีผลปานกลาง

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	จำแนกตามเพศ	
	ชาย	หญิง
	N = 102	N = 298
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	4.12
	มีผลมาก	มีผลมาก

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ มีผลเลือกใช้บริการมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.16) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.63) การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.62) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล และการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.49) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสอบสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสอบสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่น การตรวจสอบสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล และการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.49) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.47) คุณภาพของอุปกรณ์

และเครื่องมือทางการแพทย์(ค่าเฉลี่ย 4.45) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.01) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.30) และการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามเพศ	
	ชาย N = 102	หญิง N = 298
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่ายาและเวชภัณฑ์	3.74 มีผลมาก	3.76 มีผลมาก
ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์)	3.61 มีผลมาก	3.66 มีผลมาก
การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา	3.43 มีผลปานกลาง	3.45 มีผลปานกลาง
ค่าตรวจรักษาของแพทย์	3.10 มีผลปานกลาง	3.16 มีผลปานกลาง
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพ็วเก) เช่น โปรแกรม ตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด	3.18 มีผลปานกลาง	3.15 มีผลปานกลาง
สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน	3.26 มีผลปานกลาง	3.19 มีผลปานกลาง
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาล อื่น	3.23 มีผลปานกลาง	3.13 มีผลปานกลาง
ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่ม ประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็น ปลีกย่อย	3.58 มีผลมาก	3.51 มีผลมาก
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	3.17 มีผลปานกลาง	3.06 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.36</b> มีผลปานกลาง	<b>3.34</b> มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.36) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ เมืองเชียงราย ด้านราคา โดยเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้ บริการมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์ ,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.61) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.43) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมี ปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.26) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.23) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจ คลอด (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.17) และค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้ บริการมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.7 6) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์ ,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.6 6) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.45) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมี ปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ราคาค่าบริการแบบ เหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจ คลอด (ค่าเฉลี่ย 3.15) ค่าใช้จ่ายใน การรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.13) และ มีบริการชำระเงินด้วยบัตร เครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	จำแนกตามเพศ	
	ชาย N = 102	หญิง N = 298
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ใกล้บ้าน	4.35 มีผลมาก	4.40 มีผลมาก
การคมนาคมสะดวก	4.58 มีผลมากที่สุด	4.44 มีผลมาก
ใกล้ที่ทำงาน	4.28 มีผลมาก	4.19 มีผลมาก
ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า	3.31 มีผลปานกลาง	3.38 มีผลปานกลาง
ที่จอดรถเพียงพอ	3.17 มีผลปานกลาง	3.23 มีผลปานกลาง
คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล	2.92 มีผลปานกลาง	2.97 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.77</b> มีผลมาก	<b>3.77</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.35) โกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.31) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.17) และคำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.40) โกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.38) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และ คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามเพศ	
	ชาย N = 102	หญิง N = 298
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล	3.18 มีผลปานกลาง	3.15 มีผลปานกลาง
การโฆษณาทาง วิทยุ	2.84 มีผลปานกลาง	2.84 มีผลปานกลาง
การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของ โรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การ นำเสนอ โปรแกรมพิเศษต่าง ๆ	3.08 มีผลปานกลาง	3.00 มีผลปานกลาง
การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทาง ไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	2.72 มีผลปานกลาง	2.58 มีผลปานกลาง
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.40 มีผลน้อย	2.40 มีผลน้อย
การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ	2.62 มีผลปานกลาง	2.51 มีผลปานกลาง
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัด นิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล	3.16 มีผลปานกลาง	3.11 มีผลปานกลาง
การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การ จองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจ รักษา	3.28 มีผลปานกลาง	3.24 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.91</b> มีผลปานกลาง	<b>2.85</b> มีผลปานกลาง



จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 2.91) และเพศ หญิง (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ เมืองเชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในแต่ละ ปัจจัยย่อยดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้ บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิว ตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.28) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ ลูกค้ำเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.18) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัด นิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.16) การนำเสนอ Promotion ของพนักงาน การตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.08) การโฆษณาทาง วิทยุ(ค่าเฉลี่ย 2.84) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ ทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.72) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.62) และมีผลเลือกใช้ บริการน้อย ประกอบด้วย การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.40) ตามลำดับ

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้ บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิว ตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.24) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ ลูกค้ำเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.15) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัด นิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.11) การนำเสนอ Promotion ของพนักงาน การตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การโฆษณาทาง วิทยุ(ค่าเฉลี่ย 2.84) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ ทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.58) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.51) และมีผลเลือกใช้ บริการน้อย ประกอบด้วย การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำแนกตามเพศ	
	ชาย N = 102	หญิง N = 298
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล	4.23 มีผลมาก	4.26 มีผลมาก
ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	4.58 มีผลมากที่สุด	4.64 มีผลมากที่สุด
การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล	4.60 มีผลมากที่สุด	4.65 มีผลมากที่สุด
ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา	4.29 มีผลมาก	4.36 มีผลมาก
พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วย แก้ปัญหาให้ท่าน	2.85 มีผลปานกลาง	2.84 มีผลปานกลาง
พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน	2.61 มีผลปานกลาง	2.60 มีผลปานกลาง
พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ ศัพท์เทคนิค)	2.37 มีผลน้อย	2.30 มีผลน้อย
การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ	3.25 มีผลปานกลาง	3.26 มีผลปานกลาง
การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์	3.36 มีผลปานกลาง	3.33 มีผลปานกลาง
การให้บริการของพนักงานการเงิน	3.41 มีผลปานกลาง	3.52 มีผลมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.55</b> <b>มีผลมาก</b>	<b>3.58</b> <b>มีผลมาก</b>

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร มีผลเลือกใช้บริการมาก เพศหญิง (3.58) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ เมืองเชียงราย ด้านบุคลากร โดยเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้ บริการมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.60) ความรู้ ความ ชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.41) การให้บริการของพนักงาน เอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) พนักงานของ โรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.85) พนักงานของ โรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.61) และมีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของ โรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.37) ตามลำดับ

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้ บริการมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.65) ความรู้ ความ ชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.26) การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.33) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) พนักงานของ โรงพยาบาล แนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.84) พนักงานของ โรงพยาบาลตั้งใจ รับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.60) และมีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของ โรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยกระบวนการให้บริการ	จำแนกตามเพศ	
	ชาย N = 102	หญิง N = 298
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน	4.03 มีผลมาก	4.05 มีผลมาก
มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.98 มีผลมาก	4.01 มีผลมาก
ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว	4.12 มีผลมาก	4.19 มีผลมาก
ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	4.27 มีผลมาก	4.35 มีผลมาก
กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว	3.13 มีผลปานกลาง	3.28 มีผลปานกลาง
มีการแนะนำการใช้ยาก่อนจ่ายยาของเภสัชกร	3.34 มีผลปานกลาง	3.42 มีผลปานกลาง
การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.98 มีผลมาก	3.95 มีผลมาก
มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รพก. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย	4.25 มีผลมาก	4.21 มีผลมาก
มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล	3.22 มีผลปานกลาง	3.31 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.81</b> มีผลมาก	<b>3.86</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 4 2 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ มีผลเลือกใช้บริการมาก เพศหญิง (3.86) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ โดยเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.2 5) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.12) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.0 3) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง และการรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.22) และกระบวนการให้บริการการตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.21) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.19) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.01) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.31) และกระบวนการให้บริการการตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำแนกตามเพศ	
	ชาย N = 102	หญิง N = 298
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
อาคารสถานที่สะอาด	4.50 มีผลมากที่สุด	4.62 มีผลมากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.38 มีผลปานกลาง	3.43 มีผลปานกลาง
มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี	4.27 มีผลมาก	4.34 มีผลมาก
การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม	4.15 มีผลมาก	4.26 มีผลมาก
มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ	3.24 มีผลปานกลาง	3.30 มีผลปานกลาง
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.18 มีผลปานกลาง	3.35 มีผลปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร	3.42 มีผลปานกลาง	3.38 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.73</b> มีผลมาก	<b>3.81</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 4 3 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีผลเลือกใช้บริการมาก เพศหญิง (3.81) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) การตกแต่งสถานที่หรูหราสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีผลเลือกใช้บริการระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และมีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีผลเลือกใช้บริการมากที่สุด ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) การตกแต่งสถานที่หรูหราสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีผลเลือกใช้บริการระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	จำแนกตามเพศ	
	ชาย N = 102	หญิง N = 298
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	4.16 มีผลมาก	4.12 มีผลมาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.81 มีผลมาก	3.86 มีผลมาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.73 มีผลมาก	3.81 มีผลมาก
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	3.77 มีผลมาก	3.77 มีผลมาก
ด้านบุคลากร	3.55 มีผลมาก	3.58 มีผลมาก
ด้านราคา	3.36 มีผลปานกลาง	3.34 มีผลปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.91 มีผลปานกลาง	2.85 มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 44 พบว่าในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้



บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่ามีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกัน ดังนี้ เพศชาย พบว่ามีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่ามีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

#### 4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน อำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการ บริการ	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี N = 106	31 – 40 ปี N = 101	41 – 50 ปี N = 139	มากกว่า 50 ปี N = 54
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	4.05 มีผลมาก	4.09 มีผลมาก	3.97 มีผลมาก	4.04 มีผลมาก
คุณภาพของอุปกรณ์และ เครื่องมือทางการแพทย์	4.55 มีผลมากที่สุด	4.5 มีผลมากที่สุด	4.5 มีผลมากที่สุด	4.22 มีผลมาก
การบริการรักษาโรคเฉพาะ ทาง	4.57 มีผลมากที่สุด	4.61 มีผลมากที่สุด	4.63 มีผลมากที่สุด	4.48 มีผลมาก
การรับรองคุณภาพมาตรฐาน ของโรงพยาบาล	4.45 มีผลมาก	4.6 มีผลมากที่สุด	4.5 มีผลมากที่สุด	4.24 มีผลมาก
คุณภาพของยาที่ใช้รักษา	4.49 มีผลมาก	4.56 มีผลมากที่สุด	4.5 มีผลมากที่สุด	4.31 มีผลมาก
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ โรงพยาบาล	4.58 มีผลมากที่สุด	4.72 มีผลมากที่สุด	4.6 มีผลมากที่สุด	4.37 มีผลมาก
สถานที่สำหรับการให้บริการ ตรวจสอบสุขภาพแบบครบวงจร	3.97 มีผลมาก	4.03 มีผลมาก	4.02 มีผลมาก	3.76 มีผลมาก

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี N = 106	31 – 40 ปี N = 101	41 – 50 ปี N = 139	มากกว่า 50 ปี N = 54
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ	3.27 มีผลปานกลาง	3.39 มีผลปานกลาง	3.34 มีผลปานกลาง	3.24 มีผลปานกลาง
การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือก หลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน)	3.24 มีผลปานกลาง	3.33 มีผลปานกลาง	3.2 มีผลปานกลาง	3.22 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.13</b> มีผลมาก	<b>4.20</b> มีผลมาก	<b>4.14</b> มีผลมาก	<b>3.99</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 4 5 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ อายุระหว่าง 30 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) อายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) อายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยอายุที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.58) การบริการรักษาโรคนเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.57) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.55) และเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.49) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของ

โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.45) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และสถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม(แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.27) และการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ , การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.72) การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.61) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.60) คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.56) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ค่าเฉลี่ย 4.50) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.63) ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.60) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์และการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.02) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.34) และการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.48) ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.37) คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.31) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.24) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และ การมี

บริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

**ตารางที่ 46** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	N = 106	N = 101	N = 139	N = 54
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ค่ายาและเวชภัณฑ์	3.77 มีผลมาก	3.67 มีผลมาก	3.77 มีผลมาก	3.78 มีผลมาก
ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์)	3.67 มีผลมาก	3.59 มีผลมาก	3.63 มีผลมาก	3.74 มีผลมาก
การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา	3.52 มีผลมาก	3.27 มีผลปานกลาง	3.47 มีผลปานกลาง	3.56 มีผลมาก
ค่าตรวจรักษาของแพทย์	3.39 มีผลปานกลาง	3.01 มีผลปานกลาง	3.22 มีผลปานกลาง	3.17 มีผลปานกลาง
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด	3.21 มีผลปานกลาง	3.12 มีผลปานกลาง	3.14 มีผลปานกลาง	3.17 มีผลปานกลาง
สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน	3.24 มีผลปานกลาง	3.04 มีผลปานกลาง	3.28 มีผลปานกลาง	3.28 มีผลปานกลาง
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.33 มีผลปานกลาง	2.8 มีผลปานกลาง	3.29 มีผลปานกลาง	2.94 มีผลปานกลาง

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ  
เมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	N = 106	N = 101	N = 139	N = 54
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ	3.16 มีผลปานกลาง	3.31 มีผลปานกลาง	3.69 มีผลมาก	3.37 มีผลปานกลาง
ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่าย มิได้แยกเป็นปลีกย่อย				
มีบริการชำระเงินด้วยบัตร เครดิต	3.15 มีผลปานกลาง	3.03 มีผลปานกลาง	3.06 มีผลปานกลาง	3.15 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.41</b> มีผลปานกลาง	<b>3.21</b> มีผลปานกลาง	<b>3.40</b> มีผลปานกลาง	<b>3.35</b> มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 4-6 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านราคา ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ดังนี้ อายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย  
3.41) อายุระหว่าง 41- 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.40) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.35) และอายุระหว่าง 31- 40 ปี  
(ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ  
เมืองเชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยอายุที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้  
อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก  
ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ค่าตรวจพิเศษ (เทคนิคการแพทย์ ,เอกซเรย์)  
(ค่าเฉลี่ย 3.67) และการมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีผลเลือกใช้บริการปาน  
กลาง ประกอบด้วย ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล  
โดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.33) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน  
(ค่าเฉลี่ย 3.24)ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด

(ค่าเฉลี่ย 3.21) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาล เหม่าจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.16) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาล เหม่าจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.31) การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.27) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.12) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.04) มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.03) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.01) และ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3. 77) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาล เหม่าจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.69) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.47) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.29) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด(ค่าเฉลี่ย 3.14) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต(ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3. 78) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.74) การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาล เหม่าจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.37) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ และราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.17) มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.15) และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี N = 106	31 – 40 ปี N = 101	41 – 50 ปี N = 139	มากกว่า 50 ปี N = 54
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ใกล้บ้าน	4.42 มีผลมาก	4.43 มีผลมาก	4.38 มีผลมาก	4.26 มีผลมาก
การคมนาคมสะดวก	4.46 มีผลมาก	4.49 มีผลมาก	4.55 มีผลมากที่สุด	4.28 มีผลมาก
ใกล้ที่ทำงาน	4.23 มีผลมาก	4.02 มีผลมาก	4.38 มีผลมาก	4.11 มีผลมาก
ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า	3.36 มีผลปาน กลาง	3.27 มีผลปาน กลาง	3.33 มีผลปาน กลาง	3.61 มีผลมาก
ที่จอดรถเพียงพอ	3.21 มีผลปาน กลาง	3.14 มีผลปาน กลาง	3.19 มีผลปาน กลาง	3.44 มีผลปาน กลาง
คำแนะนำการบริการจาก พนักงานของโรงพยาบาล	3.02 มีผลปาน กลาง	2.86 มีผลปาน กลาง	2.94 มีผลปาน กลาง	3.07 มีผลปาน กลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.78</b> มีผลมาก	<b>3.70</b> มีผลมาก	<b>3.80</b> มีผลมาก	<b>3.80</b> มีผลมาก



จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80) อายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และอายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยอายุที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.46) โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.42) และโกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.36) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.21) และคำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.49) โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.43) โกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.27) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.14) และ คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย โกดังบ้าน และโกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.33) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.19) และ คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.28) โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.26) โกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	N = 106	N = 101	N = 139	N = 54
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้า เก่าของโรงพยาบาล	3.17 มีผลปาน กลาง	3.08 มีผลปาน กลาง	3.24 มีผลปาน กลาง	3.07 มีผลปาน กลาง
การโฆษณาทาง วิทยุ	2.89 มีผลปาน กลาง	2.67 มีผลปาน กลาง	2.91 มีผลปาน กลาง	2.87 มีผลปาน กลาง
การนำเสนอ Promotion ของ พนักงานการตลาดของ โรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ	3.06 มีผลปาน กลาง	3.02 มีผลปาน กลาง	3.04 มีผลปาน กลาง	2.89 มีผลปาน กลาง
การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสาร โรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของ โรงพยาบาล	2.67 มีผลปาน กลาง	2.5 มีผลปาน กลาง	2.67 มีผลปาน กลาง	2.59 มีผลปาน กลาง

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ  
เมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	N = 106	N = 101	N = 139	N = 54
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.44 มีผลน้อย	2.35 มีผลน้อย	2.4 มีผลน้อย	2.43 มีผลน้อย
การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตาม สถานที่ต่างๆ	2.60 มีผลปาน กลาง	2.43 มีผลน้อย	2.48 มีผลน้อย	2.78 มีผลปาน กลาง
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออก หน่วยปฐมพยาบาล	3.12 มีผลปาน กลาง	3.13 มีผลปาน กลาง	3.13 มีผลปาน กลาง	3.07 มีผลปาน กลาง
การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางใน การตรวจรักษา	3.33 มีผลปาน กลาง	3.21 มีผลปาน กลาง	3.24 มีผลปาน กลาง	3.19 มีผลปาน กลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.81</b> มีผลปาน กลาง	<b>2.80</b> มีผลปาน กลาง	<b>2.89</b> มีผลปาน กลาง	<b>2.86</b> มีผลปาน กลาง

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ดังนี้ อายุ  
ระหว่าง 41 – 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.89) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.86) อายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.81)  
และอายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยอายุที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.33) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.17) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ , การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.12) การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.06) การโฆษณาทาง วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.89) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.67) และการแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.60) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.44) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.21) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.13) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.08) การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.02) การโฆษณาทาง วิทยุ(ค่าเฉลี่ย 2.67) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสาร โรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.43) และการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา และการให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.24) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.13) การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.04) การโฆษณาทาง วิทยุ(ค่าเฉลี่ย 2.91) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสาร โรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.67)มีผล

เลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.48) และ การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.40) ตามลำดับ

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.19) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล และการให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.07) การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.89) การโฆษณาทางวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.87) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.78) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.59) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	N = 106	N = 101	N = 139	N = 54
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ความรู้ ความชำนาญของ พยาบาล	4.23 มีผลมาก	4.26 มีผลมาก	4.27 มีผลมาก	4.22 มีผลมาก
ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	4.60 มีผลมากที่สุด	4.65 มีผลมากที่สุด	4.65 มีผลมากที่สุด	4.54 มีผลมากที่สุด
การดูแลและเอาใจใส่ของ พยาบาล	4.66 มีผลมากที่สุด	4.57 มีผลมากที่สุด	4.71 มีผลมากที่สุด	4.52 มีผลมากที่สุด
ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา	4.44 มีผลมาก	4.22 มีผลมาก	4.41 มีผลมาก	4.24 มีผลมาก
พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำ ขั้นตอนการบริการและช่วย แก้ปัญหาให้ท่าน	2.82 มีผลปาน กลาง	2.89 มีผลปาน กลาง	2.72 มีผลปาน กลาง	3.09 มีผลปาน กลาง
พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจ รับฟังปัญหาของท่าน	2.60 มีผลปาน กลาง	2.67 มีผลปาน กลาง	2.43 มีผลน้อย	2.93 มีผลปาน กลาง
พนักงานของโรงพยาบาลใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ ศัพท์เทคนิค)	2.35 มีผลน้อย	2.38 มีผลน้อย	2.17 มีผลน้อย	2.56 มีผลปาน กลาง

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ  
เมือง เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	N = 106	N = 101	N = 139	N = 54
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
การให้บริการของพนักงาน ห้องปฏิบัติการ	3.20 มีผลปาน กลาง	3.32 มีผลปาน กลาง	3.22 มีผลปาน กลาง	3.35 มีผลปาน กลาง
การให้บริการของพนักงาน เอกซเรย์	3.28 มีผลปาน กลาง	3.36 มีผลปาน กลาง	3.33 มีผลปาน กลาง	3.41 มีผลปาน กลาง
การให้บริการของพนักงาน การเงิน	3.42 มีผลปาน กลาง	3.68 มีผลมาก	3.44 มีผลปาน กลาง	3.43 มีผลปาน กลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.56</b> มีผลมาก	<b>3.60</b> มีผลมาก	<b>3.54</b> มีผลมาก	<b>3.63</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านบุคลากร ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย  
3.63) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.60) อายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.56) และอายุระหว่าง 41 –  
50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ  
เมืองเชียงราย ด้านบุคลากร โดยอายุที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก  
ที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.66) และความรู้ ความชำนาญของ  
แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย

4.44) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.42) การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.28) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำ ขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.82) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟัง ปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.60) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมี ผลมากที่สุด ประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.65) การดูแลและเอาใจใส่ ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญของ พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.26) ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.22) การให้บริการของพนักงาน การเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงาน เอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.32) พนักงานของ โรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.89) พนักงานของ โรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.67) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.38) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 41 –50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมี ผลมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.71) ความรู้ ความชำนาญ ของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.65) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.44) การให้บริการของพนักงาน เอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.33) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) พนักงานของ โรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.72) มีผลเลือกใช้บริการ น้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.43) และ พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.17) ตามลำดับ

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผล มากที่สุด ประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54) การดูแลและเอาใจใส่ของ พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงาน การเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.43) การให้บริการของพนักงาน เอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.41) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำ



ขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.09) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟัง  
ปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.93) และ พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่  
ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.56) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	N = 106	N = 101	N = 139	N = 54
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน	4.02 มีผลมาก	4.03 มีผลมาก	4.13 มีผลมาก	3.93 มีผลมาก
มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.96 มีผลมาก	4.02 มีผลมาก	4.06 มีผลมาก	3.87 มีผลมาก
ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว	4.10 มีผลมาก	4.28 มีผลมาก	4.22 มีผลมาก	4.00 มีผลมาก
ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	4.26 มีผลมาก	4.34 มีผลมาก	4.39 มีผลมาก	4.31 มีผลมาก
กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว	3.22 มีผลปานกลาง	3.29 มีผลปานกลาง	3.19 มีผลปานกลาง	3.33 มีผลปานกลาง
มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร	3.45 มีผลปานกลาง	3.44 มีผลปานกลาง	3.35 มีผลปานกลาง	3.35 มีผลปานกลาง
การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.97 มีผลมาก	4.00 มีผลมาก	3.96 มีผลมาก	3.87 มีผลมาก
มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย	4.21 มีผลมาก	4.24 มีผลมาก	4.24 มีผลมาก	4.19 มีผลมาก
มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล	3.29 มีผลปานกลาง	3.34 มีผลปานกลาง	3.23 มีผลปานกลาง	3.35 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.83</b> มีผลมาก	<b>3.88</b> มีผลมาก	<b>3.86</b> มีผลมาก	<b>3.80</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.88) อายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.86) อายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ โดยอายุที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาล รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.21) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.10) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.02) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.29) และกระบวนการให้บริการการตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.34) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.24) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.02) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.34) และกระบวนการให้บริการการตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.24) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.22) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.06) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีผล

เลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.23) และกระบวนการให้บริการ การตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผล มาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาล รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการ ป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง และการรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร และมีการแนะนำการปฏิบัติตัวของ แพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.35) กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี N = 106	31 – 40 ปี N = 101	41 – 50 ปี N = 139	มากกว่า 50 ปี N = 54
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
อาคารสถานที่สะอาด	4.62 มีผลมากที่สุด	4.62 มีผลมากที่สุด	4.59 มีผลมากที่สุด	4.46 มีผลมาก
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.37 มีผลปาน กลาง	3.5 มีผลมาก	3.29 มีผลปาน กลาง	3.67 มีผลมาก
มีระบบการถ่ายเทอากาศใน อาคารที่ดี	4.33 มีผลมาก	4.34 มีผลมาก	4.32 มีผลมาก	4.3 มีผลมาก
การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม	4.20 มีผลมาก	4.32 มีผลมาก	4.22 มีผลมาก	4.15 มีผลมาก
มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดง ทางเดินและสถานที่ต่างๆ	3.33 มีผลปาน กลาง	3.23 มีผลปาน กลาง	3.24 มีผลปาน กลาง	3.39 มีผลปาน กลาง
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจ อย่างเพียงพอ	3.22 มีผลปาน กลาง	3.42 มีผลปาน กลาง	3.27 มีผลปาน กลาง	3.37 มีผลปาน กลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ , ร้านอาหาร	3.36 มีผลปาน กลาง	3.57 มีผลมาก	3.25 มีผลปาน กลาง	3.44 มีผลปาน กลาง

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี N = 106	31 – 40 ปี N = 101	41 – 50 ปี N = 139	มากกว่า 50 ปี N = 54
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	3.86	3.74	3.83
	มีผลมาก	มีผลมาก	มีผลมาก	มีผลมาก

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.86) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83) อายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.77) และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยอายุที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีผลต่อการเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีผลต่อการเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.37) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ , โทรศัพท์สาธารณะ , ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีห้องน้ำสะอาดและ

เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และมีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	จำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	N = 106	N = 101	N = 139	N = 54
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	4.13 มีผลมาก	4.2 มีผลมาก	4.14 มีผลมาก	3.99 มีผลมาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.83 มีผลมาก	3.88 มีผลมาก	3.86 มีผลมาก	3.8 มีผลมาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.77 มีผลมาก	3.86 มีผลมาก	3.74 มีผลมาก	3.83 มีผลมาก
ด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการให้บริการ	3.78 มีผลมาก	3.7 มีผลมาก	3.8 มีผลมาก	3.8 มีผลมาก
ด้านบุคลากร	3.56 มีผลมาก	3.6 มีผลมาก	3.54 มีผลมาก	3.63 มีผลมาก
ด้านราคา	3.41 มีผลปานกลาง	3.21 มีผลปานกลาง	3.4 มีผลปานกลาง	3.35 มีผลปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.91 มีผลปานกลาง	2.8 มีผลปานกลาง	2.89 มีผลปานกลาง	2.86 มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 5 2 พบว่าในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้าน



บุคคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่ามีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกัน ดังนี้ อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านบุคคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.41) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ด้านบุคคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.60) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.21) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านบุคคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.40) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.89) ตามลำดับ

อายุมากกว่า 50 ปี พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านบุคคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.35) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

4.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน  
อำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	4.03 มีผลมาก	3.99 มีผลมาก	4.02 มีผลมาก	4.01 มีผลมาก
คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์	4.50 มีผล มากที่สุด	4.43 มีผลมาก	4.45 มีผลมาก	4.45 มีผลมาก
การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	4.65 มีผล มากที่สุด	4.56 มีผล มากที่สุด	4.53 มีผล มากที่สุด	4.53 มีผลมาก
การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล	4.50 มีผล มากที่สุด	4.45 มีผลมาก	4.51 มีผล มากที่สุด	4.39 มีผลมาก
คุณภาพของยาที่ใช้รักษา	4.52 มีผลมากที่สุด	4.45 มีผลมาก	4.47 มีผลมาก	4.45 มีผลมาก

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล	4.63 มีผล มากที่สุด	4.55 มีผล มากที่สุด	4.62 มีผล มากที่สุด	4.50 มีผล มากที่สุด
สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสอบภาพแบบ ครบวงจร	3.97 มีผลมาก	4.01 มีผลมาก	4.04 มีผลมาก	3.91 มีผลมาก
การให้บริการรักษาแบบเหมารวม(แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสอบภาพ	3.29 มีผล ปานกลาง	3.48 มีผล ปานกลาง	3.23 มีผล ปานกลาง	3.35 มีผล ปานกลาง
การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่น การตรวจสอบภาพ, การนวดแผนไทย,การทันต กรรม (ทำฟัน)	3.23 มีผล ปานกลาง	3.29 มีผล ปานกลาง	3.15 มีผล ปานกลาง	3.32 มีผล ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.15</b> มีผลมาก	<b>4.13</b> มีผลมาก	<b>4.11</b> มีผลมาก	<b>4.10</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.15) รายได้ 15,000 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.13) รายได้ 30,001 – 45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.11) และรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.10)

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.65) ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.63) คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.52) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล และคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่น การตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย, การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.56) ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.45) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.01) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่น การตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย, การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.62) การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.53) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.47) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.04) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่น การตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย, การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.53) ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.45) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.39) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.01) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีผลเลือกใช้บริการปานกลางมาก ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม(แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.35) การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่น การตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย, การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่ายาและเวชภัณฑ์	3.76 มีผลมาก	3.70 มีผลมาก	3.77 มีผลมาก	3.75 มีผลมาก
ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์)	3.64 มีผลมาก	3.58 มีผลมาก	3.72 มีผลมาก	3.72 มีผลมาก
การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา	3.43 มีผล ปานกลาง	3.51 มีผลมาก	3.34 มีผล ปานกลาง	3.54 มีผลมาก
ค่าตรวจรักษาของแพทย์	3.12 มีผล ปานกลาง	3.22 มีผล ปานกลาง	3.09 มีผล ปานกลาง	3.12 มีผล ปานกลาง
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจ คลอด	3.14 มีผล ปานกลาง	3.14 มีผล ปานกลาง	3.21 มีผล ปานกลาง	3.06 มีผล ปานกลาง
สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางด้าน การเงิน	3.28 มีผล ปานกลาง	3.26 มีผล ปานกลาง	2.87 มีผล ปานกลาง	3.11 มีผล ปานกลาง

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่า โรงพยาบาลอื่น	3.20 มีผล ปานกลาง	3.21 มีผล ปานกลาง	2.79 มีผล ปานกลาง	3.18 มีผล ปานกลาง
ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่า เพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้ แยกเป็นปลีกย่อย	3.59 มีผลมาก	3.52 มีผลมาก	3.26 มีผล ปานกลาง	3.50 มีผลมาก
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	3.12 มีผล ปานกลาง	3.05 มีผล ปานกลาง	2.87 มีผล ปานกลาง	3.18 มีผล ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.36</b> มีผล ปานกลาง	<b>3.35</b> มีผล ปานกลาง	<b>3.21</b> มีผล ปานกลาง	<b>3.35</b> มีผล ปานกลาง

จากตารางที่ 5 4 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ดังนี้ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.36) รายได้ 15,000 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.35) และรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.35) และรายได้ 30,001 – 45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านราคา โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.64) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.43) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.20) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.14) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.58) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.52) การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.26) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.21) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.14) และ มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.34) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.26) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.21) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.09) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.87) และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 2.79) ตามลำดับ



รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์, เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.72) การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.54) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.18) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.12)สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางด้านการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.11) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N =48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ใกล้บ้าน	4.37 มีผลมาก	4.47 มีผลมาก	4.30 มีผลมาก	4.43 มีผลมาก
การคมนาคมสะดวก	4.60 มีผล มากที่สุด	4.44 มีผลมาก	4.21 มีผลมาก	4.24 มีผลมาก
ใกล้ที่ทำงาน	4.33 มีผลมาก	4.30 มีผลมาก	3.92 มีผลมาก	3.97 มีผลมาก
ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า	3.32 มีผล ปานกลาง	3.45 มีผล ปานกลาง	3.45 มีผล ปานกลาง	3.39 มีผล ปานกลาง
ที่จอดรถเพียงพอ	3.26 มีผล ปานกลาง	3.23 มีผล ปานกลาง	3.15 มีผล ปานกลาง	3.12 มีผล ปานกลาง
คำแนะนำการบริการจากพนักงานของ โรงพยาบาล	3.00 มีผล ปานกลาง	2.88 มีผล ปานกลาง	2.89 มีผล ปานกลาง	2.92 มีผล ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.81</b> มีผลมาก	<b>3.80</b> มีผลมาก	<b>3.65</b> มีผลมาก	<b>3.68</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81) รายได้ 15,000 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.80) และรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.68) และรายได้ 30,001 – 45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.60) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.37) โกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.26) และคำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.47) การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.45) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และคำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.30) การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.45) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และคำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.89) ตามลำดับ

รายได้ 45,000 บาท ขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย โกดังบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.43) การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โกดังที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) โกดังแหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.39) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.12) คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.92)ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของ โรงพยาบาล	3.18 มีผล ปานกลาง	3.21 มีผล ปานกลาง	3.08 มีผล ปานกลาง	2.93 มีผล ปานกลาง
การโฆษณาทาง วิทยุ	2.87 มีผล ปานกลาง	2.88 มีผล ปานกลาง	2.68 มีผล ปานกลาง	2.71 มีผล ปานกลาง
การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาด ของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษ ประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ	3.05 มีผล ปานกลาง	2.96 มีผล ปานกลาง	2.98 มีผล ปานกลาง	2.95 มีผล ปานกลาง
การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ ทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสาร โรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของ โรงพยาบาล	2.65 มีผล ปานกลาง	2.61 มีผล ปานกลาง	2.42 มีผล ปานกลาง	2.56 มีผล ปานกลาง
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.41 มีผลน้อย	2.35 มีผลน้อย	2.40 มีผลน้อย	2.35 มีผลน้อย
การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ	2.55 มีผล ปานกลาง	2.57 มีผล ปานกลาง	2.28 มีผลน้อย	2.25 มีผลน้อย

ตารางที่ 56 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N =48
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัด นิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล	3.15 มีผล ปานกลาง	3.06 มีผล ปานกลาง	3.04 มีผล ปานกลาง	3.04 มีผล ปานกลาง
การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการ ลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหา และแนวทางในการตรวจรักษา	3.29 มีผล ปานกลาง	3.27 มีผล ปานกลาง	3.02 มีผล ปานกลาง	3./28 มีผล ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89 มีผล ปานกลาง	2.87 มีผล ปานกลาง	2.74 มีผล ปานกลาง	2.80 มีผล ปานกลาง

จากตารางที่ 5 6 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ดังนี้ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.89) รายได้ 15,000 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.87) และรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.80) และรายได้ 30,001 – 45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจอง

คิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.29) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษ แก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.18) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัด นิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.15) การนำเสนอ Promotion ของพนักงาน การตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษ ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.05) การโฆษณาทาง วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.87) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ ทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.65) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.55) มีผลเลือกใช้บริการ น้อย ประกอบด้วย การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.41) ตามลำดับ

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ใน ระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจอง คิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.27) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษ แก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.21) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัด นิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.06) การนำเสนอ Promotion ของพนักงาน การตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษ ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.96) การโฆษณาทาง วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.88) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ ทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.61) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.57) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย และการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ใน ระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.08) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.04) การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถาม ปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.02) การนำเสนอ Promotion ของพนักงาน การตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษ ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.98) การโฆษณาทาง วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.68) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย การแจ้ง ข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ ต่างๆ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.42) การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.40) และ การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.28) ตามลำดับ

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.28) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.04) การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.95) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.93) การโฆษณาทางวิทยุ ค่าเฉลี่ย 2.71) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆ และเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.78) และการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.56) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล	4.26 มีผลมาก	4.34 มีผลมาก	4.11 มีผลมาก	4.21 มีผลมาก
ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	4.67 มีผล มากที่สุด	4.58 มีผล มากที่สุด	4.58 มีผล มากที่สุด	4.52 มีผล มากที่สุด
การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล	4.68 มีผล มากที่สุด	4.68 มีผล มากที่สุด	4.53 มีผล มากที่สุด	4.57 มีผลมาก
ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา	4.35 มีผลมาก	4.40 มีผลมาก	4.38 มีผลมาก	4.31 มีผลมาก
พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการ บริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน	2.76 มีผล ปานกลาง	2.88 มีผล ปานกลาง	2.98 มีผล ปานกลาง	3.03 มีผล ปานกลาง
พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของ ท่าน	2.53 มีผล ปานกลาง	2.61 มีผล ปานกลาง	2.68 มีผล ปานกลาง	2.80 มีผล ปานกลาง
พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค)	2.23 มีผลน้อย	2.27 มีผลน้อย	2.53 มีผล ปานกลาง	2.54 มีผล ปานกลาง



ตารางที่ 57 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N =48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ	3.22 มีผล ปานกลาง	3.31 มีผล ปานกลาง	3.30 มีผล ปานกลาง	3.253 มีผล ปานกลาง
การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์	3.28 มีผล ปานกลาง	3.40 มีผล ปานกลาง	3.43 มีผล ปานกลาง	3.38 มีผล ปานกลาง
การให้บริการของพนักงานการเงิน	3.49 มีผล ปานกลาง	3.43 มีผล ปานกลาง	3.60 มีผลมาก	3.50 มีผลมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.55</b> มีผลมาก	<b>3.59</b> มีผลมาก	<b>3.61</b> มีผลมาก	<b>3.61</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ รายได้ 30,001 – 45,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.61) และรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.61) รายได้ 15,000 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.59) และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.68) ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.49) การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.28) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.76) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.53) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.23) ตามลำดับ

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.68) ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.43) การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.88) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.61) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.27) ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.58) การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11) การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.43) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.98) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.68) และ พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.53) ตามลำดับ

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.57) ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.31) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.21) การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.38) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.03) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.80) และพนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.54) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนในการรักษาไม่ซับซ้อน	4.09 มีผลมาก	4.04 มีผลมาก	3.91 มีผลมาก	3.99 มีผลมาก
มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	4.03 มีผลมาก	3.95 มีผลมาก	4.02 มีผลมาก	3.96 มีผลมาก
ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่ รวดเร็ว	4.20 มีผลมาก	4.12 มีผลมาก	4.23 มีผลมาก	4.05 มีผลมาก
ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติ ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	4.35 มีผลมาก	4.36 มีผลมาก	4.32 มีผลมาก	4.27 มีผลมาก
กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวก และรวดเร็ว	3.23 มีผล ปานกลาง	3.17 มีผล ปานกลาง	3.45 มีผล ปานกลาง	3.22 มีผล ปานกลาง
มีการแนะนำการใช้ยาก่อนจ่ายยาของเภสัชกร	3.37 มีผล ปานกลาง	3.32 มีผล ปานกลาง	3.60 มีผลมาก	3.43 มีผล ปานกลาง
การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.94 มีผลมาก	3.97 มีผลมาก	4.02 มีผลมาก	3.97 มีผลมาก
มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจ ของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญ หาย	4.25 มีผลมาก	4.29 มีผลมาก	4.11 มีผลมาก	4.23 มีผลมาก

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N =48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และ พยาบาล	3.24 มีผล ปานกลาง	3.35 มีผล ปานกลาง	3.36 มีผล ปานกลาง	3.35 มีผล ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 มีผลมาก	3.84 มีผลมาก	3.89 มีผลมาก	3.83 มีผลมาก

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ รายได้ 30,001 – 45,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.89) รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.86) รายได้ 15,000 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.84) และรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รพภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.25) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.20) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.03) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีผล

เลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.37) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.24) และกระบวนการให้บริการ การตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.29) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.12) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.04) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.32) และ กระบวนการให้บริการ การตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.32) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.11) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว และมีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.02) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย กระบวนการให้บริการ การตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.45) และ มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.17) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.03) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.28) และ กระบวนการให้บริการ การตรวจขั้นต้นที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้  
อื่น)

	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
อาคารสถานที่สะอาด	4.57 มีผล มากที่สุด	4.61 มีผล มากที่สุด	4.72 มีผล มากที่สุด	4.59 มีผล มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.39 มีผล ปานกลาง	3.30 มีผล ปานกลาง	3.72 มีผลมาก	3.36 มีผล ปานกลาง
มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี	4.34 มีผลมาก	4.30 มีผลมาก	4.43 มีผลมาก	4.25 มีผลมาก
การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม	4.23 มีผลมาก	4.18 มีผลมาก	4.36 มีผลมาก	4.18 มีผลมาก
มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ ต่างๆ	3.23 มีผล ปานกลาง	3.34 มีผล ปานกลาง	3.40 มีผล ปานกลาง	3.35 มีผล ปานกลาง
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.24 มีผล ปานกลาง	3.34 มีผล ปานกลาง	3.60 มีผลมาก	3.22 มีผล ปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร	3.35 มีผล ปานกลาง	3.40 มีผล ปานกลาง	3.55 มีผลมาก	3.39 มีผล ปานกลาง

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 มีผลมาก	3.78 มีผลมาก	3.97 มีผลมาก	3.76 มีผลมาก

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ รายได้ 30,001 – 45,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) รายได้ 15,000 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.78) รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.77) และรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) การตกแต่งสถานที่หรูหราสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีผลเลือกใช้บริการมาก



ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดง ทางเดินและสถานที่ต่างๆ และมีสถานที่นั่งพักและนั่งรถตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.34) และมี ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ใน ระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.72) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรถ ตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์ สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย แผนผังและ สัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

รายได้ 45,00 0 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ใน ระดับมีผลมาก ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีระบบการถ่ายเทอากาศใน อาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีผลเลือกใช้บริการ ปานกลาง ประกอบด้วย มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.3 9) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.3 6) มีแผนผังและสัญลักษณ์ แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3. 35) และมีสถานที่นั่งพักและนั่งรถตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ปัจจัย	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท N = 222	15,000 – 30,000 บาท N = 77	30,001 – 45,000 บาท N = 53	45,000 บาทขึ้นไป N = 48
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	4.15 มีผลมาก	4.13 มีผลมาก	4.11 มีผลมาก	4.10 มีผลมาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.86 มีผลมาก	3.84 มีผลมาก	3.89 มีผลมาก	3.83 มีผลมาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.77 มีผลมาก	3.78 มีผลมาก	3.97 มีผลมาก	3.76 มีผลมาก
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	3.81 มีผลมาก	3.80 มีผลมาก	3.65 มีผลมาก	3.68 มีผลมาก
ด้านบุคลากร	3.55 มีผลมาก	3.59 มีผลมาก	3.61 มีผลมาก	3.61 มีผลมาก
ด้านราคา	3.36 มีผล ปานกลาง	3.35 มีผล ปานกลาง	3.21 มีผล ปานกลาง	3.36 มีผล ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.89 มีผล ปานกลาง	2.87 มีผล ปานกลาง	2.74 มีผล ปานกลาง	2.80 มีผล ปานกลาง

จากตารางที่ 60 พบว่าในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) พบว่ามีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกัน ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.55) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.89) ตามลำดับ

รายได้ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.59) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.35) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

รายได้ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.61) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.21) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ

รายได้ระหว่าง 45,000 บาทขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.61) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

4.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน  
อำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ การบริการ	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือ ครอบครัว N = 49 ค่าเฉลี่ย แปลผล	บริษัทประกัน N = 89 ค่าเฉลี่ย แปลผล	กองทุน ประกันสังคม N = 194 ค่าเฉลี่ย แปลผล	สวัสดิการ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68 ค่าเฉลี่ย แปลผล
อุปกรณ์และเครื่องมือ ทางการแพทย์ทันสมัย	4.2 มีผลมาก	4.1 มีผลมาก	4.03 มีผลมาก	3.81 มีผลมาก
คุณภาพของอุปกรณ์และ เครื่องมือทางการแพทย์	4.43 มีผลมาก	4.46 มีผลมาก	4.49 มีผลมาก	4.47 มีผลมาก
การบริการรักษาโรคเฉพาะ ทาง	4.47 มีผลมาก	4.49 มีผลมาก	4.63 มีผลมากที่สุด	4.68 มีผลมากที่สุด
การรับรองคุณภาพ มาตรฐานของโรงพยาบาล	4.51 มีผลมากที่สุด	4.43 มีผลมาก	4.51 มีผลมากที่สุด	4.43 มีผลมาก
คุณภาพของยาที่ใช้รักษา	4.39 มีผลมาก	4.43 มีผลมาก	4.53 มีผลมากที่สุด	4.53 มีผลมากที่สุด
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ โรงพยาบาล	4.65 มีผลมากที่สุด	4.53 มีผลมากที่สุด	4.62 มีผลมากที่สุด	4.23 มีผลมาก

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอ  
เมือง เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ การบริการ	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือ ครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุน ประกันสังคม N = 194	สวัสดิการ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สถานที่ให้บริการ ให้บริการตรวจสอบคุณภาพแบบ ครบวงจร	3.9 มีผลมาก	3.89 มีผลมาก	4.02 มีผลมาก	4.03 มีผลมาก
การให้บริการรักษาแบบ เหมารวม(แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจ สุขภาพ	3.31 มีผลปานกลาง	3.3 มีผลปานกลาง	3.34 มีผลปานกลาง	3.30 มีผลปานกลาง
การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้ เลือกหลากหลาย เช่นการ ตรวจสุขภาพ, การนัดแผน ไทย,การทันตกรรม (ทำ ฟัน)	3.20 มีผลปานกลาง	3.25 มีผลปานกลาง	3.3 มีผลปานกลาง	3.10 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.12</b> มีผลมาก	<b>4.10</b> มีผลมาก	<b>4.16</b> มีผลมาก	<b>4.10</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 61 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ กองทุน  
ประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตัวท่านเองหรือครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.12) บริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย  
4.10) และสวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.65) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.51) การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.47) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.39) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสอบสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.31) การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย, การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.49) คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.43) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสอบสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.30) การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย, การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.63) ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.62) คุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.53) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสอบสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.34) การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้

เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.68) และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.43) ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการรักษาแบบเหมารวม(แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.30) และการมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่นการตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,การทันตกรรม (ทำฟัน) (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือ ครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุน ประกันสังคม N = 194	สวัสดิการ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่ายาและเวชภัณฑ์	3.82 มีผลมาก	3.8 มีผลมาก	3.74 มีผลมาก	3.69 มีผลมาก
ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิค การแพทย์,เอกซเรย์)	3.73 มีผลมาก	3.7 มีผลมาก	3.62 มีผลมาก	3.57 มีผลปานกลาง
การมีส่วนลดค่ายาหรือ ค่าตรวจรักษา	3.45 มีผลปานกลาง	3.49 มีผลปานกลาง	3.42 มีผลปานกลาง	3.44 มีผลปานกลาง
ค่าตรวจรักษาของแพทย์	3.12 มีผลปานกลาง	3.15 มีผลปานกลาง	3.12 มีผลปานกลาง	3.22 มีผลปานกลาง
ราคาค่าบริการแบบเหมา รวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด	3.24 มีผลปานกลาง	3.21 มีผลปานกลาง	3.12 มีผลปานกลาง	3.11 มีผลปานกลาง
สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางด้าน การเงิน	3.04 มีผลปานกลาง	3.24 มีผลปานกลาง	3.19 มีผลปานกลาง	3.35 มีผลปานกลาง



ตารางที่ 62 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุนประกันสังคม N = 194	สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น	2.86 มีผลปานกลาง	3.29 มีผลปานกลาง	3.12 มีผลปานกลาง	3.30 มีผลปานกลาง
ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย	3.06 มีผลปานกลาง	3.49 มีผลปานกลาง	3.57 มีผลมาก	3.81 มีผลมาก
มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	3.02 มีผลปานกลาง	3.11 มีผลปานกลาง	3.12 มีผลปานกลาง	3.01 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.26</b> มีผลปานกลาง	<b>3.39</b> มีผลปานกลาง	<b>3.34</b> มีผลปานกลาง	<b>3.39</b> มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 6 2 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านราคา ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ดังนี้ บริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.39) สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.10) (ค่าเฉลี่ย 3.39) กองทุนประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.34) และตัวท่านเองหรือครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านราคา โดยผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

ตัวทำนองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.45) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.24) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.12) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.06) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.04) มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.02) และ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา และ ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.29) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.21) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.62) ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.42) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ และราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพคเกจคลอด และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลหมางายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ค่ายาและเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์ ,เอกซเรย์) (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.44) สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.35) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.30) ค่าตรวจรักษาของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ , แพคเกจคลอด (ค่าเฉลี่ย 3.11) และมีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 63** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบ ค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการและช่องทางการ ให้บริการ	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเอง หรือครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุน ประกันสังคม N = 194	สวัสดิการ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ใกล้บ้าน	4.22 มีผลมาก	4.35 มีผลมาก	4.42 มีผลมาก	4.46 มีผลมาก
การคมนาคมสะดวก	4.33 มีผลมาก	4.43 มีผลมาก	4.48 มีผลมาก	4.62 มีผลมากที่สุด
ใกล้ที่ทำงาน	3.78 มีผลมาก	4.08 มีผลมาก	4.26 มีผลมาก	4.56 มีผลมากที่สุด
ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า	3.51 มีผลมาก	3.37 มีผลปานกลาง	3.34 มีผลปานกลาง	3.29 มีผลปานกลาง
ที่จอดรถเพียงพอ	3.16 มีผลปานกลาง	3.18 มีผลปานกลาง	3.22 มีผลปานกลาง	3.30 มีผลปานกลาง
คำแนะนำการบริการจาก พนักงานของโรงพยาบาล	3.04 มีผลปานกลาง	3.00 มีผลปานกลาง	2.92 มีผลปานกลาง	2.96 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.67</b> มีผลมาก	<b>3.73</b> มีผลมาก	<b>3.78</b> มีผลมาก	<b>3.86</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 6 3 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.86) กองทุนประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.78) บริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และตัวท่านเองหรือครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และ คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.37) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.18) และ คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.48) ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.42) ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.34) ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และ คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ

สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.62) และใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย ที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 3.29) และ คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือ ครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุน ประกันสังคม N = 194	สวัสดิการ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้สิทธิส่วนลดพิเศษ แก่ลูกค้าเก่าของ โรงพยาบาล	3.12 มีผลปานกลาง	3.17 มีผลปานกลาง	3.16 มีผลปานกลาง	3.16 มีผลปานกลาง
การโฆษณาทาง วิทยุ	2.8 มีผลปานกลาง	2.88 มีผลปานกลาง	2.81 มีผลปานกลาง	2.92 มีผลปานกลาง
การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาด ของโรงพยาบาล เช่น การ ตรวจสุขภาพพิเศษ ประจำปี การนำเสนอ โปรแกรมพิเศษต่าง ๆ	3.16 มีผลปานกลาง	3.08 มีผลปานกลาง	2.97 มีผลปานกลาง	2.97 มีผลปานกลาง
การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบทาง ไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ ของโรงพยาบาล	2.59 มีผลปานกลาง	2.69 มีผลปานกลาง	2.59 มีผลปานกลาง	2.60 มีผลปานกลาง
การโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์	2.59 มีผลปานกลาง	2.49 มีผลน้อย	2.34 มีผลน้อย	2.34 มีผลน้อย

ตารางที่ 64 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุนประกันสังคม N = 194	สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ	2.61 มีผลปานกลาง	2.67 มีผลปานกลาง	2.52 มีผลปานกลาง	2.36 มีผลน้อย
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล	3.16 มีผลปานกลาง	3.17 มีผลปานกลาง	3.11 มีผลปานกลาง	3.06 มีผลปานกลาง
การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา	3.12 มีผลปานกลาง	3.27 มีผลปานกลาง	3.25 มีผลปานกลาง	3.31 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.90</b> มีผลปานกลาง	<b>2.93</b> มีผลปานกลาง	<b>2.84</b> มีผลปานกลาง	<b>2.84</b> มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 64 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ดังนี้ บริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตัวท่านเองหรือครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 2.90) กองทุนประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 2.84) และ สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การนำเสนอ Promotion ของพนักงาน การตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.16) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการให้บริการทาง อินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจ รักษา (ค่าเฉลี่ย 3.12) การโฆษณาทาง วิทยุค่าเฉลี่ย 2.80) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.61) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล และการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.59) ตามลำดับ

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการ ลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.27) การมี ส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล และการให้ สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.17) การนำเสนอ Promotion ของ พนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรม พิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.08) การโฆษณาทาง วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.88) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.69) กมีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย รแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.67) และการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.49) ตามลำดับ

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.25) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.16) การมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.11) การ นำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสภาพพิเศษประจำปี



การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.97) การโฆษณาทางวิทยุ(ค่าเฉลี่ย 2.81) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.59มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.52) และ การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.34) ตามลำดับ

สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ประกอบด้วย คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.31) การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.16) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.06) การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.97) การโฆษณาทาง วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.92) การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย , วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 2.60) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.36) และการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือ ครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุน ประกันสังคม N = 194	สวัสดิการ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรู้ ความชำนาญของ พยาบาล	4.22 มีผลมาก	4.25 มีผลมาก	4.27 มีผลมาก	4.24 มีผลมาก
ความรู้ ความชำนาญของ แพทย์	4.55 มีผลมากที่สุด	4.57 มีผลมากที่สุด	4.64 มีผลมากที่สุด	4.71 มีผลมากที่สุด
การดูแลและเอาใจใส่ของ พยาบาล	4.43 มีผลมาก	4.55 มีผลมากที่สุด	4.66 มีผลมากที่สุด	4.84 มีผลมากที่สุด
ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา	4.04 มีผลมาก	4.25 มีผลมาก	4.38 มีผลมาก	4.60 มีผลมากที่สุด
พนักงานของโรงพยาบาล แนะนำขั้นตอนการบริการ และช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน	2.94 มีผลปานกลาง	2.92 มีผลปานกลาง	2.82 มีผลปานกลาง	2.72 มีผลปานกลาง
พนักงานของโรงพยาบาล ตั้งใจรับฟังปัญหาของ ท่าน	2.88 มีผลปานกลาง	2.74 มีผลปานกลาง	2.57 มีผลปานกลาง	2.32 มีผลน้อย
พนักงานของโรงพยาบาล ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ ศัพท์เทคนิค)	2.67 มีผลปานกลาง	2.44 มีผลน้อย	2.26 มีผลน้อย	2.07 มีผลน้อย

ตารางที่ 65 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านบุคลากร จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุนประกันสังคม N = 194	สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ	3.31 มีผลปานกลาง	3.29 มีผลปานกลาง	3.26 มีผลปานกลาง	3.16 มีผลปานกลาง
การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์	3.41 มีผลปานกลาง	3.39 มีผลปานกลาง	3.35 มีผลปานกลาง	3.18 มีผลปานกลาง
การให้บริการของพนักงานการเงิน	3.69 มีผลมาก	3.44 มีผลปานกลาง	3.48 มีผลปานกลาง	3.46 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.61</b> มีผลมาก	<b>3.58</b> มีผลมาก	<b>3.57</b> มีผลมาก	<b>3.53</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 65 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านบุคลากร ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ ตัวท่านเองหรือครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.61) บริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) กองทุนประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านบุคลากร โดยผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุดมาก ประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.22) ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.04) การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.41) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.94) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.88) และ พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.67) ตามลำดับ

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.57) การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล และ ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.44) การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.39) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.29) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.92) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.74) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.44) ตามลำดับ

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.66) ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.48) การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.35) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.82) พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.57) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.26) ตามลำดับ

สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.84) ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.60) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.46) การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.18) การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และพนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการ และช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.72 ) มีผลเลือกใช้บริการน้อย ประกอบด้วย พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.32) และพนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) (ค่าเฉลี่ย 2.07) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านกระบวนการ	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือครอบครัว	บริษัทประกัน	กองทุนประกันสังคม	สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน
	N = 49	N = 89	N = 194	N = 68
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน	3.88 มีผลมาก	3.98 มีผลมาก	4.09 มีผลมาก	4.15 มีผลมาก
มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.9 มีผลมาก	3.89 มีผลมาก	4.04 มีผลมาก	4.11 มีผลมาก
ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว	4.27 มีผลมาก	4.1 มีผลมาก	4.18 มีผลมาก	4.21 มีผลมาก
ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	4.18 มีผลมาก	4.19 มีผลมาก	4.4 มีผลมาก	4.53 มีผลมากที่สุด
กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว	3.29 มีผลปานกลาง	3.2 มีผลปานกลาง	3.24 มีผลปานกลาง	3.27 มีผลปานกลาง
มีการแนะนำการใช้ยาก่อนจ่ายยาของเภสัชกร	3.49 มีผลปานกลาง	3.39 มีผลปานกลาง	3.38 มีผลปานกลาง	3.38 มีผลปานกลาง

ตารางที่ 66 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านกระบวนการ	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือครอบครัว	บริษัทประกัน	กองทุนประกันสังคม	สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน
	N = 49	N = 89	N = 194	N = 68
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.84 มีผลมาก	3.94 มีผลมาก	3.98 มีผลมาก	4.00 มีผลมาก
มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รพก. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย	3.92 มีผลมาก	4.11 มีผลมาก	4.3 มีผลมาก	4.37 มีผลมาก
มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล	3.14 มีผลปานกลาง	3.25 มีผลปานกลาง	3.35 มีผลปานกลาง	3.26 มีผลปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.77</b> มีผลมาก	<b>3.78</b> มีผลมาก	<b>3.88</b> มีผลมาก	<b>3.91</b> มีผลมาก

จากตารางที่ 6 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.91) กองทุนประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และตัวท่านเองหรือครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อย ดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.90) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.88) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.49) กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.29) และมีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.11) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.10) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.98) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.25) และกระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.20)ตามลำดับ

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.18) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.04) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.35) และกระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ



สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว ( ค่าเฉลี่ย 4.53) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.21) ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.11) การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีการแนะนำการใช้จ่ายก่อนจ่ายยาของเภสัชกร (ค่าเฉลี่ย 3.38) กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.27) และมีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือ ครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุน ประกันสังคม N = 194	สวัสดิการ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
อาคารสถานที่สะอาด	4.65 มีผลมากที่สุด	4.51 มีผลมากที่สุด	4.58 มีผลมากที่สุด	4.68 มีผลมากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและ เพียงพอ	3.63 มีผลมาก	3.45 มีผลปานกลาง	3.4 มีผลปานกลาง	3.25 มีผลปานกลาง
มีระบบการถ่ายเทอากาศ ในอาคารที่ดี	4.24 มีผลมาก	4.25 มีผลมาก	4.34 มีผลมาก	4.46 มีผลมาก
การตกแต่งสถานที่ หรูหรา สวยงาม	4.22 มีผลมาก	4.18 มีผลมาก	4.23 มีผลมาก	4.31 มีผลมาก
มีแผนผังและสัญลักษณ์ แสดงทางเดินและ สถานที่ต่างๆ	3.18 มีผลปานกลาง	3.27 มีผลปานกลาง	3.3 มีผลปานกลาง	3.31 มีผลปานกลาง
มีสถานที่นั่งพักและนั่ง รอตรวจอย่างเพียงพอ	3.45 มีผลปานกลาง	3.25 มีผลปานกลาง	3.31 มีผลปานกลาง	3.25 มีผลปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร	3.53 มีผลมาก	3.37 มีผลปานกลาง	3.39 มีผลปานกลาง	3.30 มีผลปานกลาง

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุนประกันสังคม N = 194	สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 มีผลมาก	3.75 มีผลมาก	3.79 มีผลมาก	3.79 มีผลมาก

จากตารางที่ 67 พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ดังนี้ ตัวท่านเองหรือครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.85) กองทุนประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่มีความแตกต่างกันในแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.65) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีผล

เลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.37) มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.27) และมีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และมีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ประกอบด้วย อาคารสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.68) มีผลเลือกใช้บริการมาก ประกอบด้วย มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง ประกอบด้วย มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง  
เชียงราย จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัย	จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือ ครอบครัว N = 49	บริษัทประกัน N = 89	กองทุน ประกันสังคม N = 194	สวัสดิการ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน N = 68
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์และการ บริการ	4.12 มีผลมาก	4.10 มีผลมาก	4.16 มีผลมาก	4.10 มีผลมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการ ให้บริการ	3.67 มีผลมาก	3.73 มีผลมาก	3.78 มีผลมาก	3.86 มีผลมาก
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.77 มีผลมาก	3.78 มีผลมาก	3.88 มีผลมาก	3.91 มีผลมาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	3.85 มีผลมาก	3.75 มีผลมาก	3.79 มีผลมาก	3.79 มีผลมาก
ด้านบุคลากร	3.61 มีผลมาก	3.58 มีผลมาก	3.57 มีผลมาก	3.53 มีผลมาก
ด้านราคา	3.26 มีผลปานกลาง	3.39 มีผลปานกลาง	3.34 มีผลปานกลาง	3.39 มีผลปานกลาง
ด้านการส่งเสริม การตลาด	2.9 มีผลปานกลาง	2.93 มีผลปานกลาง	2.84 มีผลปานกลาง	2.84 มีผลปานกลาง

จากตารางที่ 68 พบว่าในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายพบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างกัน ดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.61) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.26) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.90) ตามลำดับ

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.58) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.39) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.34) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.84) ตามลำดับ

สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย พบว่าปัจจัยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.53) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.39) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.84) ตามลำดับ