

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแบ่งการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 ตัวอย่าง ได้แก่ ประสบการณ์ในการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล โดยใช้สถิติความถี่ และ อัตราร้อยละ เสนอไว้ในตารางที่ 1-7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลผลิตภัณฑ์ และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการให้บริการลูกค้า (Customer Service) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งผู้บริโภคที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 178 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอไว้ในตารางที่ 8-15

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะผู้บริโภคที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 127 คน ซึ่งเป็นข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนที่ 2 ในส่วนประสมการตลาดบริการบางด้านที่เกี่ยวข้องกับการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ได้แก่ ผลผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และกระบวนการให้บริการ (Process) เสนอไว้ในตารางที่ 16-20

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

ประสบการณ์ในการเข้าพักรักษาตัว ในโรงพยาบาล	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล	127	71.30
ไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล	51	28.70
รวม	178	100

หมายเหตุ ประสบการณ์ในการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ผู้ที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หมายถึง ผู้ที่เคยอยู่ในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยเกิน 24 ชั่วโมง
2. ผู้ที่ไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หมายถึง ผู้ที่ไม่เคยอยู่ในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยเกิน 24 ชั่วโมง

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา รวมทั้งสิ้น 178 คน เป็นผู้ที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 และ เป็นผู้ที่ไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	11	6.20
20 – 30 ปี	85	47.70
31 – 40 ปี	56	31.40
41 – 50 ปี	14	7.90
51 – 60 ปี	6	3.40
มากกว่า 60 ปี	6	3.40
รวม	178	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 ซึ่งพบมากที่สุด รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี และ อายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือกลุ่มละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 สำหรับแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	77	43.30
หญิง	101	56.70
รวม	178	100

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เป็นเพศหญิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 และเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	37	20.80
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	22	12.30
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	40	22.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	28	15.70
ปริญญาตรี	45	25.30
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.40
รวม	178	100

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ซึ่งพบมากที่สุด รองลงมาคือ การศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และการศึกษาสูงสุดในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเพียง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	5.60
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	78	43.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	36	20.30
นักเรียนหรือนักศึกษา	26	14.60
เกษตรกรหรือรับจ้าง	21	11.80
แม่บ้าน	7	3.90
รวม	178	100

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 ซึ่งพบมากที่สุด รองลงมาคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 และอาชีพแม่บ้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

รายได้ของครอบครัวต่อเดือน	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	72	40.40
10,000 – 30,000 บาท	63	35.40
30,001 – 50,000 บาท	32	18.00
50,001 – 70,000 บาท	9	5.10
มากกว่า 70,000 บาท	2	1.10
รวม	178	100

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 ซึ่งพบมากที่สุด รองลงมาคือ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท มีจำนวนเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล

ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ ในการรักษาพยาบาล	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตนเองหรือครอบครัว	77	43.30
บริษัทประกัน	29	16.30
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	6	3.40
บริษัทเอกชน (สวัสดิการ)	35	19.60
กองทุนประกันสังคม	31	17.40
รวม	178	100

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล คือตนเองหรือครอบครัว จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 ซึ่งพบมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทเอกชน (สวัสดิการ) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และกลุ่มตัวอย่างที่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งผู้บริโภคที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 178 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอไว้ในตารางที่ 8 - 15

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
มีแพทย์ของ โรงพยาบาลที่มีชื่อเสียง มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.33	0.68	มาก
มีความสะอาดปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.28	0.73	มาก
พยาบาลมีความรู้ความชำนาญในการดูแลผู้ป่วย	4.26	0.72	มาก
แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา	4.22	0.70	มาก
พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาล	4.18	0.80	มาก
พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย	4.13	0.76	มาก
เภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา	4.10	0.83	มาก
พนักงานเทคนิคการแพทย์มีความรู้ความชำนาญ	4.08	0.73	มาก
ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ที่มีผลข้างเคียงน้อย	4.06	0.76	มาก
พนักงานบัญชีและการเงินบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.98	0.79	มาก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่มีผล ต่อผู้บริโภค
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี	3.97	0.72	มาก
ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง	3.94	0.76	มาก
มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	3.42	0.94	ปานกลาง
ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตรประกันสังคม	3.30	1.17	ปานกลาง
มีบริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น ฝากครรภ์ และคลอดบุตร	3.17	1.05	ปานกลาง
มีบริการขยายยาโดยไม่ต้องทำการตรวจรักษา	2.50	1.21	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)	3.87	0.47	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 โดยปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีแพทย์ของโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียง มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบริการขยายยาโดยไม่ต้องทำการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
ค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง	3.75	0.79	มาก
ค่ายาไม่แพง	3.63	0.80	มาก
ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ ไม่แพง	3.50	0.80	มาก
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) ไม่แพง	3.16	0.93	ปานกลาง
มีบริการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิต	2.89	1.16	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านราคา (Place)	3.39	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านราคา (Price) มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบริการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
อาคารสถานที่สะอาด	4.13	0.75	มาก
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.10	0.72	มาก
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	4.04	0.76	มาก
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	3.94	0.78	มาก
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	3.94	0.76	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.86	0.87	มาก
มีแผนผังสัญลักษณ์ทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล	3.78	0.82	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพทส์สาธารณะ ร้านอาหาร	3.66	0.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.89	0.52	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อาคารสถานที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพทส์สาธารณะ ร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภครองการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภครองการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
การบอกกล่าวปากต่อปาก	3.74	0.75	มาก
การสร้างพันธมิตรระหว่างโรงพยาบาล	3.46	0.84	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่างๆ เช่น เดินการกุศล รับผิดชอบต่อสังคมในวันมหิดล	3.27	0.97	ปานกลาง
การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ	3.24	0.98	ปานกลาง
การให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล	3.14	1.08	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์	2.98	0.97	ปานกลาง
การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการ เช่น สบู่ ยาสีฟัน	2.88	1.18	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.24	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีผลต่อผู้บริโภครองการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การบอกกล่าวปากต่อปาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการ เช่น สบู่ ยาสีฟัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88

**ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัย
ด้านบุคลากร (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่มีผล ต่อผู้บริโภค
บุคลากรของ โรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจ ใส่ด้วยความเป็นกันเอง ชี้แนะเข้มแข็ง ใส่ สุขภาพผู้มาพบ และกระตือรือร้น	4.23	0.71	มาก
บุคลากรของ โรงพยาบาลให้เกิดประโยชน์ใช้ บริการ	4.17	0.68	มาก
บุคลากรมีความรู้ความสามารถสูง	4.11	0.74	มาก
บุคลากรของ โรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการ บริการและช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ	4.03	0.74	มาก
บุคลากรของ โรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจ ได้ ง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค)	4.01	0.73	มาก
มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	3.94	0.75	มาก
บุคลากรของ โรงพยาบาลเต็มใจรับฟังความ คิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.92	0.92	มาก
มีบุคลากรของ โรงพยาบาลพาไปยังสถานที่ และแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาล	3.80	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลากร (People)	4.03	0.56	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร (People) มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรของ โรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง ชี้แนะเข้มแข็ง ใส่สุขภาพผู้มาพบและ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบุคลากรของ โรงพยาบาลพาไปยังสถานที่และแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจ	4.21	0.74	มาก
มีการประสานงานระหว่างแผนกดี	3.96	0.73	มาก
เวลาในการรอรับยาและจ่ายเงินไม่นาน	3.94	0.81	มาก
เวลาในการรอตรวจไม่นาน	3.94	0.79	มาก
ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซับซ้อน	3.93	0.71	มาก
มีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่	3.59	0.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	3.93	0.56	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก โดยมียค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเชิงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเชิงเบน มาตรฐาน	ระดับที่มีผล ต่อผู้บริโภค
ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค	4.09	0.68	มาก
มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี	3.98	0.76	มาก
มีการรับประกันคุณภาพการบริการ	3.71	0.83	มาก
รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล	3.00	1.22	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service)	3.70	0.63	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service) มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านส่วนผสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) ที่มีผลต่อผู้บริโภค ทั้งที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภค	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
บุคลากร (People)	4.03	0.56	มาก
กระบวนการให้บริการ (Process)	3.93	0.56	มาก
สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.89	0.52	มาก
ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product)	3.87	0.47	มาก
การให้บริการลูกค้า (Customer Service)	3.70	0.63	มาก
ราคา (Price)	3.39	0.66	ปานกลาง
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.24	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร (People) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคในระดับมาก และค่าเฉลี่ยรวมต่ำสุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะผู้บริโภคที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 127 คน ซึ่งเป็นข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนที่ 2 ในส่วนประสมการตลาดบริการบางด้านที่เกี่ยวข้องกับการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล เสนอไว้ในตารางที่ 16-20

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่มีผล ต่อผู้บริโภค
สามารถจัดหาแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ พิเศษเฉพาะทางมาทำการรักษา ได้	4.31	0.77	มาก
เสื้อผ้า เครื่องนอน และเครื่องใช้ ใหม่ สะอาด	4.15	0.84	มาก
สามารถตามแพทย์ได้รวดเร็ว ทันเวลา	4.09	0.83	มาก
มีแพทย์มาเยี่ยมผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ	4.08	0.85	มาก
อาหารสำหรับผู้ป่วยมีคุณภาพดี และปริมาณ เพียงพอ	4.06	0.86	มาก
สามารถจัดหาแพทย์ที่ท่านเจาะจงให้เป็น ผู้รักษา มาทำการรักษา ได้	4.01	0.90	มาก
สามารถจัดหาพยาบาลพิเศษมาดูแลผู้ป่วยได้	3.79	0.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)	4.07	0.64	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถจัดหาแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษเฉพาะทางมาทำการรักษาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถจัดหาพยาบาลพิเศษมาดูแลผู้ป่วยได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
ค่าห้องพักและอาหารของผู้ป่วยไม่แพง	3.76	0.94	มาก
ค่าเยี่ยมชมไข้ของแพทย์ไม่แพง	3.74	0.86	มาก
ค่าจ้างพยาบาลพิเศษไม่แพง	3.43	0.99	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านราคา (Price)	3.65	0.83	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านราคา (Price) มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าห้องพักและอาหารของผู้ป่วยไม่แพง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าจ้างพยาบาลพิเศษไม่แพง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
ความสะอาดของห้องพักและเตียงนอน	4.10	0.76	มาก
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.98	0.81	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น พัดลม โทรทัศน์ โทรศัพท์	3.81	0.86	มาก
มีเครื่องปรับอากาศในห้องพัก	3.69	0.86	มาก
การตกแต่งห้องพักอย่างหรูหรา สวยงาม	3.44	0.73	มาก
มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้ผู้ป่วย เช่น สวนหย่อม สนามหญ้า	3.33	1.07	มาก
มีบริการเสริมต่างๆ ให้บริการ เช่น ห้องสมุด ห้องออกกำลังกาย	2.83	1.08	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.60	0.61	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของห้องพักและเตียงนอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบริการเสริมต่างๆ ให้บริการ เช่น ห้องสมุด ห้องออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
ระยะเวลาในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นไปตามความจำเป็น (ไม่เล็งไข้)	4.14	0.64	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ในเรื่องระยะเวลาในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นไปตามความจำเป็น (ไม่เล็งไข้) มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัย
ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) ที่มีผลต่อผู้บริโภค
เฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภค	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่มีผล ต่อผู้บริโภค
กระบวนการให้บริการ (Process)	4.14	0.90	มาก
ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product)	4.07	0.64	มาก
ราคา (Price)	3.65	0.83	มาก
สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.60	0.61	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวใน
โรงพยาบาล ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีค่า
เฉลี่ยรวมสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 มีผล
ต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคในระดับมาก และค่าเฉลี่ยรวมต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ให้
บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
ของผู้บริโภคในระดับมาก