

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงาน ของ โรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบด้วย ผลិតภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการให้บริการ และหลักฐานทางกายภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและได้สรุปผลการศึกษา อภิปราย และ มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผล การศึกษานี้ไปใช้และสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาเพิ่มเติม ตามลำดับดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็นดังนี้

**ส่วนที่ 1 :ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปของโรงงานอุตสาหกรรม**  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการแผนกบุคคลซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร้อยละ 50.8 มีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 63.1 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 58.5 เพศหญิง ร้อยละ 53.8 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.4

โรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ดำเนินกิจกรรมประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 41.5 มีทุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ไม่เกิน 10 ล้าน ร้อยละ 43.1 มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 70.8 มีผู้ถือหุ้นสัญชาติญี่ปุ่น ร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ สัญชาติไทย ร้อยละ 30.8 มีจำนวนพนักงานในโรงงาน 101-300 ร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ 1001-3000 คน ร้อยละ 24.6 รับบริการตรวจสุขภาพจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด โกรว์ธ ไดแอกซ์ ( เอ็ม.ที.แอส (เชียงใหม่) ) มากที่สุดร้อยละ 32.3 อันดับ 2 คือ บริษัท เชียงใหม่ อาร์ ไอ เอ จำกัด ร้อยละ 24.6

ตารางที่ 49 แสดงสรุปจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และของโรงงานอุตสาหกรรม เฉพาะอันดับที่สูงสุด

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่                     | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ผู้จัดการแผนกบุคคล   | 33    | 50.8   |
| มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป                              | 41    | 63.1   |
| มีอายุ ระหว่าง 41-50                                       | 38    | 58.5   |
| เพศ หญิง   | 35    | 53.8   |
| ระดับการศึกษาปริญญาตรี                                     | 36    | 55.4   |
| ประเภทโรงงานเป็นอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์                   | 27    | 41.5   |
| เงินลงทุนไม่เกิน 10,000,000 บาท                            | 28    | 43.1   |
| ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป              | 46    | 70.8   |
| สัญชาติผู้ถือหุ้น ญี่ปุ่น                                  | 32    | 49.2   |
| จำนวนพนักงาน 100-300 คน                                    | 19    | 29.2   |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด โกรว์ธไดแอกซ์ (เอ็ม.ที.แอสับ (เชียงใหม่) | 21    | 32.3   |

**ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้คือ

อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงาน รองลงมาคือ มีความชำนาญในการตรวจ

อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ รองลงมา คือความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ

อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การมีบริการครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ รองลงมาคือ มีแพทย์อาสาชื่อนามยให้คำปรึกษาและแนะนำรายการตรวจตามความเสี่ยงของพนักงานแต่ละแผนก

อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ อัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

อันดับที่ 5 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการตรวจนอกสถานที่ในโรงงาน รองลงมาคือ ด้านสถานที่ตั้งของสถานพยาบาลอยู่ใกล้โรงงาน

อันดับที่ 6 ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ รองลงมาคือ ด้านความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ในการตรวจ

อันดับที่ 7 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการให้ส่วนลด

ค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้ รongลงมา  
คือ ด้านการเสนอรายการตรวจแถม

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการ  
ตลาดบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงาน  
ของโรงงานอุตสาหกรรมเรียงตามลำดับการให้ความสำคัญ

| ปัจจัย   | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)  |
|--|--|
| <b>อันดับที่ 1 ด้านบุคคล (พนักงาน)</b><br>มีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงาน<br>มีความชำนาญในการตรวจ<br>มีความชำนาญในกระบวนการให้บริการตรวจ   | 4.80 (มากที่สุด)<br>4.77 (มากที่สุด)<br>4.72 (มากที่สุด) |
| <b>อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการบริการ</b><br>กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ<br>ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ<br>ระยะเวลาในการให้บริการตรวจ                     | 4.65 (มากที่สุด)<br>4.62 (มากที่สุด)<br>4.42 (มาก)       |
| <b>อันดับที่ 3 ด้านการบริการ</b><br>มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องตรวจ<br>มีแพทย์อำนวยการให้มีคำปรึกษาและแนะนำรายการตรวจตามความเสี่ยงของ<br>พนักงานแต่ละแผนก<br>ผลการตรวจถูกต้อง ถูกคน | 4.52 (มากที่สุด)<br>4.38 (มาก)<br>4.35 (มาก)             |
| <b>อันดับที่ 4 ด้านราคา</b><br>อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ  | 4.77 (มากที่สุด)   |
| <b>อันดับที่ 5 ด้านการจัดจำหน่าย(สถานที่ให้บริการ)</b><br>การให้บริการตรวจนอกสถานที่ในโรงงาน<br>สถานที่ตั้งของสถานพยาบาลอยู่ใกล้โรงงาน<br>การให้บริการนอกเวลาทำการ                             | 4.40 (มาก)<br>3.74 (มาก)<br>3.71 (มาก)                   |
| <b>อันดับที่ 6 ด้านลักษณะทางกายภาพ</b><br>ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ<br>ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ในการตรวจ<br>มีใบประกาศนียบัตรรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล เช่น ISO        | 4.77 (มากที่สุด)<br>4.23 (มาก)<br>3.98 (มาก)             |

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมเรียงตามลำดับการให้ความสำคัญ (ต่อ)

| ปัจจัย  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|
| <b>อันดับที่ 7 ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>   |                   |
| มีการให้ส่วนลดค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้ | 3.63 (มาก)        |
| การเสนอรายการตรวจแถม  | 3.60 (มาก)        |
| การให้การสนับสนุนกิจกรรมของโรงงาน   | 3.52 (มาก)        |

**ส่วนที่ 3:** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตาม ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ สัณฐานของผู้ถือหุ้น และ จำนวนพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม

**จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ**

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) ไม่ว่าจะทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนานเท่าไร

**อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน)**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 3 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล(พนักงาน) โดยรวมในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกเรื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงาน

**อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 3 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการตรวจ โดยรวมในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความถูกต้องในการเก็บสิ่งส่งตรวจ ,กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ , มีการตรวจซ้ำในกรณีมีผลการตรวจผิดปกติ และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ

### **อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 3 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจได้มาตรฐานสามารถสอบย้อนได้และการจัดทำรายงานผลการตรวจที่ชัดเจนกับหน่วยงานราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ แปลผลการตรวจถูกต้อง ถูก

### **อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านราคา**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าจะทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนานเท่าไร

### **อันดับที่ 5 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ)**

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการตรวจนอกสถานที่ในโรงงาน ไม่ว่าจะทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนานเท่าไร

### **อันดับที่ 6 ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ ไม่ว่าจะทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนานเท่าไร

### **อันดับที่ 7 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 3 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยเท่าทุกเรื่อง



ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้การสนับสนุนกิจกรรมของโรงงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5 ปีแต่ไม่ถึง 10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้การสนับสนุนกิจกรรมของโรงงาน , การให้ข้อมูลการตรวจในรูปแบบแผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการมี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ มากกว่า 10 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการให้ส่วนลดค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้

ตารางที่ 51 แสดงการสรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ                | น้อยกว่า 3 ปี     |                    |   | 3 ปี เติมนิ่ง 5 ปี |                    |   | 5 ปี เติมนิ่ง 10 ปี |                    |  | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป |                    |   |
|--|-------------------|--------------------|---|--------------------|--------------------|---|---------------------|--------------------|--|----------------------|--------------------|---|
|  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับการ ความสำคัญ | ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก   | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)  | ลำดับการ ความสำคัญ | ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก                                   | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)   | ลำดับการ ความสำคัญ | ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)    | ลำดับการ ความสำคัญ | ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก   |
| ปัจจัยด้านบริการ                               | 4.22 (มาก)        | 5                  | อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจได้มาตรฐานสามารถตอบสนองต่อการจัดทำงานแผนการตรวจที่สอดคล้องกับหน่วยงานราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง  | 4.40 (มาก)         | 1                  | มีบริการตรวจที่ครอบคลุมตามรายการที่ต้องการตรวจ ผลการตรวจถูกต้อง ถูกคน | 4.16 (มาก)          | 2                  | มีบริการตรวจที่ครอบคลุมตามรายการที่ต้องการตรวจ   | 4.19 (มาก)           | 3                  | มีบริการตรวจที่ครอบคลุมตามรายการที่ต้องการตรวจ  |
| ปัจจัยด้านราคา                                 | 3 (มาก)           | 3                  | อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ  | 4.13 (มาก)         | 4                  | อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ                            | 4.13 (มาก)          | 3                  | อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ   | 4.07 (มาก)           | 4                  | อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ  |
| ปัจจัยด้านการจัดเจ้าหน้าที่ (สถานที่ให้บริการ) | 4.25 (มาก)        | 4                  | การให้บริการตรวจสถานที่ในโรงงาน   | 4.15 (มาก)         | 3                  | การให้บริการตรวจสถานที่ในโรงงาน                                       | 3.73 (มาก)          | 4                  | การให้บริการตรวจสถานที่ในโรงงาน  | 3.88 (มาก)           | 5                  | การให้บริการตรวจสถานที่ในโรงงาน   |
| ปัจจัยด้านบริการส่งเสริมการตลาด                | 3.00 (ปานกลาง)    | 7                  | ทุกสิ่ง   | 3.6 (มาก)          | 5                  | การให้บริการสนับสนุนกิจกรรมของโรงงาน                                  | 3.47 (ปานกลาง)      | 5                  | การให้บริการสนับสนุนกิจกรรมของโรงงาน การให้ข้อมูลการตรวจในรูปแบบแผ่นพับ ในแอปพลิเคชันไลน์ และมีการมี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการให้บริการตรวจ | 3.56 (มาก)           | 7                  | มีการให้บริการสนับสนุนกิจกรรมสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติมและรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้ |
| ปัจจัยด้านบุคคล(พนักงาน)                       | 5.00 (มากที่สุด)  | 1                  | ทุกสิ่ง   | 4.4 (มาก)          | 1                  | มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการตรวจพนักงาน                             | 4.29 (มาก)          | 1                  | มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการตรวจพนักงาน  | 4.5 (มากที่สุด)      | 1                  | มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการตรวจพนักงาน   |
| ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ                      | 4.5 (มากที่สุด)   | 2                  | ความถูกต้องในการยื่นส่งตรวจระบบการตรวจไม่ซับซ้อนและสะดวกในการให้บริการ มีการตรวจซ้ำในกรณีผิดพลาด ตรวจข้อผิดพลาด และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ | 4.25 (มาก)         | 2                  | กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ                            | 4.13 (มาก)          | 3                  | กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ   | 4.37 (มาก)           | 2                  | กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ  |
| ปัจจัยด้านทัศนคติพนักงานภาพ                    | 3.43 (ปานกลาง)    | 6                  | ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ   | 3.51 (มาก)         | 6                  | ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ                           | 3.44 (ปานกลาง)      | 6                  | ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ  | 3.84 (มาก)           | 6                  | ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ   |



## จำแนกตามสัญชาติผู้ถือหุ้น

### ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ไทย ญี่ปุ่น อเมริกัน จีน และอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ใต้หวันให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยด้านราคา

#### อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ไทยให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคล(พนักงาน) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การมีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคล(พนักงาน) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความชำนาญในการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ อเมริกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล(พนักงาน) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความชำนาญในการตรวจและความชำนาญในการให้บริการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ จีน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล(พนักงาน) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันทุกเรื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ใต้หวันให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันทุกเรื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) โดยรวมในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงานและมีความชำนาญในการตรวจ

#### อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ไทยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ อเมริกันให้ความสำคัญ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่กระบวนการ ตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการและมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน กระบวนการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ จีนให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ระยะเวลาใน การให้บริการตรวจ,ความถูกต้องในการเก็บส่งตรวจ,กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการ ใช้บริการและมีแพทย์มาแนะนำผลการตรวจและปฏิบัติตัวหลังจากรายงานผล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ได้หวันให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ระยะเวลา ในการให้บริการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ อื่นๆให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความ รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ

### อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ไทยให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการบริการโดยรวมในระดับ มาก ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญได้แก่ การมีบริการตรวจที่ ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการบริการโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญได้แก่ การมีบริการตรวจที่ ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ อเมริกันให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านการบริการโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญได้แก่ การมีบริการตรวจที่ ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ จีนให้ความสำคัญปัจจัย ด้านการบริการโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความสำคัญเท่ากันทุกเรื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ได้หวันให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการบริการโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญได้แก่ ความมีชื่อเสียงของ สถานพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการบริการโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญได้แก่ การมีบริการตรวจที่ ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ

#### **อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านราคา**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นทุก สัญชาติ ได้แก่ ไทย ญี่ปุ่น อเมริกัน จีน ไต้หวัน และอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

#### **อันดับที่ 5 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ)**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นทุก สัญชาติ ได้แก่ ไทย ญี่ปุ่น อเมริกัน จีน ไต้หวัน และอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการตรวจนอกสถานที่ในโรงงาน

#### **อันดับที่ 6 ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นทุก สัญชาติ ได้แก่ ไทย ญี่ปุ่น อเมริกัน จีน ไต้หวัน และอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมในระดับ มาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นทุก สัญชาติ จีน นอกจากจะให้ความสำคัญกับ เรื่อง มีใบประกาศนียบัตรรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล เช่น ISO ในระดับเดียวกับความ ทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจด้วย

#### **อันดับที่ 7 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ไทยให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การ ให้การสนับสนุนกิจกรรมของโรงงานและการเสนอรายการตรวจแถม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มี การให้ส่วนลดค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงาน

กำหนดให้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ใน โรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ อเมริกัน จีน และ ไต้หวัน ให้ความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากันทุกเรื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีผู้ถือหุ้นสัญชาติ อื่นๆให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การเสนอ รายการตรวจแถม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงการสรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางกายภาพประจำปีของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัด ลำพูน จำนวนคนจำนวนพนักงาน

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ  | ไทย                   |                   | ญี่ปุ่น               |                   | อเมริกา               |                   | ไต้หวัน               |                   | จีน                   |                   | ฮ่องกง                |                   | อื่นๆ                 |                   |
|----------------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
|                                  | ค่าเฉลี่ย (แบบสอบถาม) | ลำดับการความสำคัญ | ค่าเฉลี่ย (แบบสอบถาม) | ลำดับการความสำคัญ | ค่าเฉลี่ย (แบบสอบถาม) | ลำดับการความสำคัญ | ค่าเฉลี่ย (แบบสอบถาม) | ลำดับการความสำคัญ | ค่าเฉลี่ย (แบบสอบถาม) | ลำดับการความสำคัญ | ค่าเฉลี่ย (แบบสอบถาม) | ลำดับการความสำคัญ | ค่าเฉลี่ย (แบบสอบถาม) | ลำดับการความสำคัญ |
| ปัจจัยด้านการบริการ              | 4.21 (บาท)            | 3                 | 4.18 (บาท)            | 3                 | 4.16 (บาท)            | 3                 | 4.39 (บาท)            | 2                 | 4.11 (บาท)            | 5                 | 4.23 (บาท)            | 3                 | 4.23 (บาท)            | 3                 |
| ปัจจัยด้านราคา                   | 4.13 (บาท)            | 4                 | 4.11 (บาท)            | 4                 | 4.07 (บาท)            | 4                 | 4.33 (บาท)            | 3                 | 4.33 (บาท)            | 1                 | 3.97 (บาท)            | 4                 | 3.97 (บาท)            | 4                 |
| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(สถานที่) | 3.89 (บาท)            | 5                 | 3.8 (บาท)             | 5                 | 4 (บาท)               | 5                 | 4.13 (บาท)            | 5                 | 4.25 (บาท)            | 2                 | 3.91 (บาท)            | 5                 | 3.91 (บาท)            | 5                 |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย      | 3.48 (บาท)            | 7                 | 3.42 (บาท)            | 7                 | 3.6 (บาท)             | 7                 | 3.92 (บาท)            | 6                 | 4 (บาท)               | 4                 | 3.67 (บาท)            | 6                 | 3.67 (บาท)            | 6                 |
| ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงาน)      | 4.34 (บาท)            | 1                 | 4.42 (บาท)            | 1                 | 4.22 (บาท)            | 2                 | 4.44 (บาท)            | 1                 | 4 (บาท)               | 6                 | 4.57 (บาท)            | 7                 | 4.57 (บาท)            | 7                 |
| ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ        | 4.24 (บาท)            | 2                 | 4.29 (บาท)            | 2                 | 4.28 (บาท)            | 1                 | 4.25 (บาท)            | 4                 | 4.13 (บาท)            | 3                 | 4.34 (บาท)            | 1                 | 4.34 (บาท)            | 1                 |
| ปัจจัยด้านเทคนิคทางเทคโนโลยี     | 3.69 (บาท)            | 6                 | 3.67 (บาท)            | 6                 | 3.71 (บาท)            | 6                 | 3.79 (บาท)            | 7                 | 4.14 (บาท)            | 4                 | 3.81 (บาท)            | 2                 | 3.81 (บาท)            | 2                 |



## จำแนกตามจำนวนพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม

### ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คนให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยด้าน บุคคล (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 100-300 คนให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยด้าน บุคคล (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 301-500 คนให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยด้าน บุคคล (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 501-1000 คนให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยด้าน บุคคล (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 1001-3000 คนให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยด้าน บุคคล (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 3001 คนขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยด้าน กระบวนการบริการ

#### อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 3000 คนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 3001 คนขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความชำนาญในการตรวจ

#### อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1000 คนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 1001-3000 คนให้ความสำคัญลำดับต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความถูกต้องในการเก็บสิ่งส่งตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 3001 คนขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการตรวจ, กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการและความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ



### อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดทำรายงานผลการตรวจที่ชัดเจนกับหน่วยงานราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีแพทย์อาชีวอนามัยให้คำปรึกษาและแนะนำรายการตรวจตามความเสี่ยงของพนักงานแต่ละแผนก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 100-300 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 301-500 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ, การจัดทำรายงานผลการตรวจที่ชัดเจนกับหน่วยงานราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีแพทย์อาชีวอนามัยให้คำปรึกษาและแนะนำรายการตรวจตามความเสี่ยงของพนักงานแต่ละแผนก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 501-1000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ, รายการตรวจได้รับการอนุญาตให้ตรวจถูกต้องตามกฎหมาย , ผลการตรวจถูกต้อง ถูกคนและมีแพทย์อาชีวอนามัยให้คำปรึกษาและแนะนำรายการตรวจตามความเสี่ยงของพนักงานแต่ละแผนก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 1001-3000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 3001 คนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ

### อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานทุกโรงงาน ไม่ว่าจะ มีพนักงานจำนวนเท่าไร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

### อันดับที่ 5 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานทุกโรงงาน ไม่ว่าจะ มีพนักงานจำนวนเท่าไร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการตรวจนอกสถานที่ในโรงงาน

#### **อันดับที่ 6 ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานทุกโรงงาน ไม่ว่าจะ มีพนักงานจำนวนเท่าไร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ) โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ

#### **อันดับที่ 7 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาดทุกเรื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 100-300 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับ ปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้การสนับสนุนกิจกรรมของโรงงาน, มีการให้ส่วนลดค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้และการเสนอรายการตรวจแถม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 301-500 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับ ปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ส่วนลดค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 501-1000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ส่วนลดค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 1001-3000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเสนอรายการตรวจแถม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่มีจำนวนพนักงาน 3001 คนขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ส่วนลดค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้และการเสนอรายการตรวจแถม

ตารางที่ 53 แสดงการสรุปปัจจัยส่วนประสมทางตลาดบริการ ที่มีผลต่อดัชนีเลือกใช้บริการทางทหารแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีหนึ่งงานของวังงนอุตสาหกรรมในเขตภูมิภาคอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน  
 จำนวนตามจำนวนพนักงาน

| ปัจจัยส่วนประสมทางตลาดบริการ           | น้อยกว่า 100 คน       |                       | 100-300 คน            |                       | 301-500 คน            |                       | 501-1000 คน           |                       | 1001-3000 คน          |                       | 3000 คนขึ้นไป         |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) | ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน) |
| ปัจจัยด้านบริการ                       | 4.16                  | (0.10)                | 4.23                  | (0.10)                | 4.02                  | (0.10)                | 4.18                  | (0.10)                | 4.24                  | (0.10)                | 4.24                  | (0.10)                |
| ปัจจัยด้านทำเล                         | 4.12                  | (0.10)                | 4.14                  | (0.10)                | 3.83                  | (0.10)                | 4.07                  | (0.10)                | 4.1                   | (0.10)                | 4.13                  | (0.10)                |
| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(สถานที่บริการ) | 4.02                  | (0.10)                | 3.82                  | (0.10)                | 3.71                  | (0.10)                | 3.9                   | (0.10)                | 3.92                  | (0.10)                | 3.81                  | (0.10)                |
| ปัจจัยด้านต้นทุน                       | 3.55                  | (0.10)                | 3.46                  | (0.10)                | 3.42                  | (0.10)                | 3.5                   | (0.10)                | 3.72                  | (0.10)                | 3.44                  | (0.10)                |
| ปัจจัยด้านลูกค้า (พนักงาน)             | 4.3                   | (0.10)                | 4.35                  | (0.10)                | 4.43                  | (0.10)                | 4.36                  | (0.10)                | 4.81                  | (0.10)                | 4.32                  | (0.10)                |
| ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ              | 4.19                  | (0.10)                | 4.22                  | (0.10)                | 4.27                  | (0.10)                | 4.25                  | (0.10)                | 4.48                  | (0.10)                | 4.42                  | (0.10)                |
| ปัจจัยด้านต้นทุนทางอ้อม                | 3.81                  | (0.10)                | 3.49                  | (0.10)                | 3.55                  | (0.10)                | 3.63                  | (0.10)                | 3.96                  | (0.10)                | 3.89                  | (0.10)                |

ส่วนที่ 4 :ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรม

#### ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาในการตรวจสอบภาพประจำปี และจากปัญหาที่พบเป็นลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล(พนักงาน) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ตารางที่ 54 แสดงร้อยละของปัญหาในการตรวจสอบภาพประจำปี ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

| ปัญหาในการตรวจสอบภาพประจำปี            | ร้อยละที่พบปัญหา |
|--|------------------|
| ปัจจัยด้านการบริการ                    | 18.3             |
| ปัจจัยด้านราคา                         | 6.2              |
| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(สถานที่บริการ) | 4.6              |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด           | 1.5              |
| ปัจจัยด้านบุคคล(พนักงาน)               | 18.5             |
| ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ              | 10.8             |
| ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ             | 1.5              |

ปัญหาจากปัจจัยด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาด้านการบริการในการตรวจสอบภาพประจำปี ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นอันดับแรกได้แก่ สถานพยาบาล ไม่สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนตามรายการตรวจของโรงงาน ผลการตรวจผิด เช่น ผิดคน ผิดรายการ และผลการตรวจซ้ำไม่ทันการณ์

ปัญหาจากปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาด้านราคา โดยปัญหาที่เกิดขึ้นได้แก่ อัตราค่าบริการ ไม่คุ้มค่ากับการบริการตรวจ

ปัญหาจากปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาด้านการจัดจำหน่าย โดยปัญหาที่เกิดขึ้นได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่ติดต่อกันไม่สะดวก

ปัญหาจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัญหาที่เกิดขึ้นได้แก่ ไม่มีการนำเสนอบริการแถมอื่นๆ

ปัญหาจากปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาด้านบุคลากร โดยปัญหาที่เกิดขึ้นอันดับแรกได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ

ปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นอันดับแรกได้แก่ การให้บริการไม่ถูกต้องตามข้อตกลงรองลงมาได้แก่ การให้บริการงานไม่เสร็จตรงตามเวลา และพนักงานตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าช้า ไม่ทันเหตุการณ์

ปัญหาจากปัจจัยด้านการหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นได้แก่ อุปกรณ์ในการตรวจไม่ทันสมัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่ง สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดของ ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุรุยา (2549) ที่กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดสำหรับบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล (พนักงาน) ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และปัจจัยด้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ในเขตกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และปัจจัยด้านการบริการ ในการเลือกใช้ บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย และไม่สอดคล้องกับ นิสารัตน์ อินสว่าง (2547) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอิสเทิร์นซีบอร์ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคคล(พนักงาน) ปัจจัยด้านบริการ และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(สถานที่ให้บริการ) ในการเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

**ปัจจัยด้านการบริการ** จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการตรวจสอบสภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ การมีบริการครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ ในขณะที่ผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน และ ผลการศึกษาของ นิสารัตน์ อินสว่าง (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูงด้านสถานที่ให้บริการ จากผลการ ศึกษาทั้ง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบริการกับธุรกิจบริการแต่ละประเภทแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะและความจำเป็นของบริการนั้น



**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการตรวจสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ราคาที่เหมาะสม และ ผลการศึกษาของ นิสารัตน์ อินสว่าง (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง จากผลการศึกษาทั้ง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านราคาในเรื่องเดียวกัน คือ ค่าบริการที่เหมาะสมกับการบริการนั้นๆ

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ)** จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการตรวจสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ การให้บริการตรวจนอกสถานที่ในโรงงาน เพื่อสะดวกในการใช้บริการของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ สถานที่สะดวกในการติดต่อ และ ผลการศึกษาของ นิสารัตน์ อินสว่าง (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย(สถานที่ให้บริการ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การมีสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการติดต่อ จากผลการศึกษาทั้ง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ) ในเรื่องเดียวกันคือ ความสะดวกในการใช้บริการมากที่สุด

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ของธุรกิจบริการตรวจสุขภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรมให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้อง ตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ให้ความสำคัญอันดับแรกคือการมีส่วนลดราคาการให้บริการ ส่วนผลการศึกษาของ นิสารัตน์ อินสว่าง (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ให้

ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือการมีพนักงาน ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารแก่ลูกค้าซึ่งอาจมีความจำเป็นมากกว่าได้ส่วนลดในลักษณะของธุรกิจบริการด้านการเงิน

**ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน)** จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคคล (พนักงาน) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ การมีปริมาณพนักงานที่เพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงานที่มีจำนวนมาก ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน รปภ. และผลการศึกษาของ นิสารัตน์ อินสว่าง (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดีด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาทั้ง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบุคคล (พนักงาน) ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการของธุรกิจนั้น

**ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ** จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีโรงงานอุตสาหกรรมให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการเพื่อให้กระบวนการตรวจรบกวนเวลาทำงานให้น้อยที่สุด ซึ่งแตกต่างกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ การแก้ปัญหาที่รวดเร็วทันเวลาเนื่องจากการรักษาความปลอดภัยอาจต้องแก้ปัญหาเกิดขึ้นให้รวดเร็วเพื่อรักษาความปลอดภัยได้มากที่สุด และแตกต่างจากผลการศึกษาของ นิสารัตน์ อินสว่าง (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ให้ความสำคัญคือบริการด้านระบบเทคโนโลยีทันสมัยที่ใช้ในกระบวนการบริการผ่านระบบอัตโนมัติ จากผลการศึกษาทั้ง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านกระบวนการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการของธุรกิจนั้น

**ปัจจัยด้านการหลักฐานทางกายภาพ** จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ของธุรกิจบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิสารัตน์ อินสว่าง (2547) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ของธุรกิจบริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารให้ความสำคัญกับเป็นอันดับแรกคือ มีเครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค

เครื่องปรับสมดุลฝาอกเงิน ส่วนการศึกษาของคัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) พบว่า ปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ให้ความสำคัญอันดับแรกคือชุดแต่งกายเรียบร้อยซึ่งแตกต่างไปตามงานบริการที่ต้องการความน่าเชื่อถือ ของ รปก.

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป มากถึง 59 โรงงานคิดเป็น 90.8%

ด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยเรื่อง มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการ และการมีแพทย์อาชีพเวชศาสตร์ให้คำปรึกษาและแนะนำรายการตรวจตามความเสี่ยงของพนักงานแต่ละแผนก

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานทุกโรงงานไม่ว่าจะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ สัณฐานผู้ถือหุ้น หรือ จำนวนพนักงาน ให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยย่อยด้านราคา เรื่องอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

ด้านการจัดจำหน่าย(สถานที่ให้บริการ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานทุกโรงงานไม่ว่าจะจำแนกตาม ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ หรือ จำนวนพนักงาน ให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย(สถานที่ให้บริการ) เรื่องการให้บริการตรวจนอกสถานที่ในโรงงาน

ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยอันดับแรกเรื่องการให้ส่วนลดกับพนักงานในกรณีตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้

ด้านบุคคล(พนักงาน) เป็น ปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก คือ การมีปริมาณที่เพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงาน มีความชำนาญในการตรวจ (บุคลากรวิชาชีพ) และมีความชำนาญในการให้บริการตรวจ (เจ้าหน้าที่ทั้งหมดในกระบวนการตรวจ)

ด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกคือ กระบวนการตรวจ ที่ไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ รวดเร็วในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ และระยะเวลาที่ให้บริการตรวจต้องไม่นานเกินไป

ด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานทุกโรงงานไม่ว่าจะจำแนกตาม ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ สัณฐานผู้ถือหุ้น หรือ จำนวนพนักงาน ให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าธุรกิจส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป และเนื่องจากการตรวจสอบภาพประจำปี เป็นการให้บริการซ้ำทุกปี ดังนั้น สถานพยาบาลผู้ให้บริการ ตรวจสอบภาพประจำปีควรสร้างกลยุทธ์ในการมัดใจลูกค้าให้มีความจงรักภักดี และมีการให้บริการซ้ำในปีต่อไป ดังนี้

#### การสร้างกลยุทธ์แต่ละด้าน

กลยุทธ์ด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยเรื่อง มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการ และการมีแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ให้คำปรึกษาและแนะนำ รายการตรวจตามความเสี่ยงของพนักงานแต่ละแผนก เนื่องจาก ผลบังคับของกฎกระทรวง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบสุขภาพของลูกจ้าง และส่งผลการตรวจแก่พนักงานตรวจแรงงาน พ.ศ. 2548 เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2548 ทำให้โรงงานตื่นตัวเรื่องการตรวจให้ครบถ้วน ตามกฎหมาย ซึ่งภายในกฎหมายระบุให้มีแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ควบคุมการตรวจให้ถูกต้องตาม กฎหมาย ดังนั้น สถานพยาบาลผู้ให้บริการตรวจสอบภาพประจำปี ควรสร้างความพร้อมในการ ให้บริการตรวจสอบภาพโดยจัดให้มีรายการตรวจครบถ้วนตามคำแนะนำของแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ กำหนดให้ครบถ้วนเพื่อสร้างความพร้อมด้านบริการให้กับผู้ใช้บริการ

กลยุทธ์ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานทุกโรงงานไม่ว่าจะ จำแนกตาม ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ สัญชาติผู้ถือหุ้น หรือ จำนวนพนักงาน ให้ความสำคัญ ลำดับแรกกับ ปัจจัยย่อยด้านราคา เรื่องอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น สถานพยาบาลผู้ให้บริการตรวจสอบภาพประจำปี ควรกำหนดค่าบริการให้เหมาะสมกับ การบริการ และทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงงานบริการที่ได้รับและเห็นว่าเหมาะสมกับค่าบริการ เช่น การนำ เทคโนโลยีมาใช้ การมีพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ การจัดกระบวนการไม่ซับซ้อนสะดวก ในการใช้บริการและไม่กระทบกับการทำงานในโรงงานน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า เหมาะสมและคุ้มค่างบราคา

กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย(สถานที่ให้บริการ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ใน โรงงานทุกโรงงานไม่ว่าจะจำแนกตาม ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ หรือ จำนวนพนักงาน ให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย(สถานที่ให้บริการ) เรื่องการให้บริการตรวจ นอกสถานที่ในโรงงาน ดังนั้น สถานพยาบาลผู้ให้บริการตรวจสอบภาพประจำปี ควรจัดให้มีหน่วย บริการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่บริการตรวจให้กับพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมซึ่งมีจำนวนมากให้ สะดวกในการใช้บริการมากขึ้น

กลยุทธ์ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ และให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดกับพนักงานในกรณีตรวจเพิ่มเติมจากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้ ดังนั้น สถานพยาบาลผู้ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ควรจัดให้มีรายการตรวจอื่นๆ นอกเหนือจากโรงงานกำหนด และแจ้งให้กับพนักงานทราบล่วงหน้าเพื่อ สามารถแจ้งความประสงค์ของตรวจเพิ่ม โดยได้ส่วนลด หรือได้ราคาที่ถูกลงกว่า การตรวจกับสถานพยาบาลอื่นๆ ซึ่งกลยุทธ์นี้นอกจากจะถือเป็นเรื่องส่งเสริมการตลาดแล้ว ยังทำเกิดรายได้เพิ่มอีกด้วย

กลยุทธ์ด้านบุคคล (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านบุคคล (พนักงาน) เป็นอันดับแรก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก คือ การมีปริมาณที่เพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงาน มีความชำนาญในการตรวจ (บุคลากรวิชาชีพ) และ มีความชำนาญในการให้บริการตรวจ(เจ้าหน้าที่ทั้งหมดในกระบวนการตรวจ) ดังนั้น สถานพยาบาลผู้ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ควรจัดให้มีพนักงานเพียงพอกับการบริการแต่ละที่ตามความเหมาะสม และพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ และความชำนาญในการตรวจมากขึ้น

กลยุทธ์ด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกคือ กระบวนการตรวจที่ไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ และระยะเวลาที่ให้บริการตรวจต้องไม่นานเกินไป ดังนั้น สถานพยาบาลผู้ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ควรพัฒนาด้านการออกแบบกระบวนการ ไม่ให้เกิดการซับซ้อนลดเวลาในการรอตรวจ มีผู้รับผิดชอบและตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการตรวจได้

กลยุทธ์ด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในโรงงานทุกโรงงานไม่ว่าจะจำแนกตาม ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ สัญชาติผู้ถือหุ้น หรือ จำนวนพนักงาน ให้ความสำคัญลำดับแรกกับ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ ดังนั้นสถานพยาบาลผู้ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ควรนำเรื่องการใช้เครื่องมือตรวจที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการตรวจ ซึ่งอาจนำไปเสริมกลยุทธ์ด้านอื่นๆ ได้ เช่น กลยุทธ์ด้านกระบวนการบริการ ใช้เครื่องมือตรวจอัตโนมัติในการตรวจ ช่วยลดเวลาในการรอตรวจ และ กลยุทธ์ด้านราคา สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงค่าบริการที่แพงกว่าคู่แข่งเนื่องจากการนำเครื่องมือตรวจที่ทันสมัยมากกว่า