

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

การศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ ผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ ผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการใช้แบบสอบถามสอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำนวน 400 คน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด รองลงมา อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มากที่สุด รองลงมา สถานภาพหย่าร้าง/อยู่ด้วยกัน และสถานภาพ โสด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด รองลงมา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพผู้ประกอบการ อาชีพอิสระ ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมา ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษามัธยมตอนปลาย/ปวช. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท เข้ารับบริการผู้ป่วยนอก มากที่สุด และผู้ป่วยใน เบิกจ่ายจากกองทุนประกันสังคม มากที่สุด รองลงมา บริษัทประกัน และสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวนในการเข้าใช้บริการ โรงพยาบาลต่อปี 1 ครั้ง มากที่สุด รองลงมา จำนวน 2 – 3 ครั้งต่อปี และจำนวน 4 – 5 ครั้ง จำนวนครั้งที่ใช้บริการครั้งแรก มากที่สุด รองลงมา จำนวนครั้งที่ใช้บริการครั้งที่ 2 – 3 และจำนวนครั้งที่ใช้บริการครั้งที่ 4 – 5 สื่อที่ทราบข้อมูลทางเพื่อนแนะนำ มากที่สุด รองลงมา ทราบทางโบว์ชัวร์/แผ่นพับของโรงพยาบาล และทางป้ายโฆษณาของโรงพยาบาล เข้ารับบริการ การตรวจรักษา โรคทั่วไป (กรณีเจ็บไข้ได้ป่วย) มากที่สุด รองลงมา การสุขภาพตามโปรแกรม และการตรวจ/ฝาก ครรภ์ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ ผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ
และช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้าน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา
และด้านการส่งเสริมการตลาด

2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยปัจจัยย่อย
ที่ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล การ
บริการรักษาโรคเฉพาะทาง และ คุณภาพของยาที่ใช้รักษา ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดย
ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ
(เทคนิคการแพทย์ , เอกซเรย์) และ ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ
ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อย
ที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และ ใกล้ที่ทำงาน
ตามลำดับ

2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาลตามลำดับ

2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ความชำนาญของแพทย์ และ ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา ตามลำดับ

2.6 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รพก. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย และ ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว ตามลำดับ

2.7 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศ ในอาคารที่ดี และมีการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

3.1 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง จำนวน มากที่สุด รองลงมาคุณภาพของยาที่ใช้รักษาไม่ดี และ ไม่มีสถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร

3.2 ปัญหาด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาค่าตรวจรักษาของแพทย์ไม่เหมาะสม จำนวนมากที่สุด รองลงมา ไม่มีการให้ส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา และ ค่าตรวจพิเศษ (เทคนิคการแพทย์, เอกซเรย์) ไม่เหมาะสม

3.3 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาสถานที่ให้บริการไม่ใกล้บ้าน จำนวนมากที่สุด รองลงมา ไม่ใกล้ที่ทำงาน และการคมนาคมไม่สะดวก

3.4 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา ขาดการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ จำนวนมากที่สุด รองลงมาขาดการแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสาร โรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล และไม่มีการนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่างๆ

3.5 ปัญหาด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา แพทย์ขาดความรู้ ความชำนาญ จำนวนมากที่สุด รองลงมาขาดความรู้ ความชำนาญ และ พนักงานของโรงพยาบาลไม่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค)

3.6 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหา ขั้นตอนในการรักษาซ้ำซ้อน มากที่สุด รองลงมาไม่มี การบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง และระยะเวลาการรอในการเข้าพบแพทย์ไม่รวดเร็ว

3.7 ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารไม่ดี มากที่สุด รองลงมาไม่มีห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ และอาคารสถานที่ที่ไม่สะอาด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามโรงพยาบาล เพศ อายุ รายได้ และ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

4.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน อำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามโรงพยาบาล

โดยภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนอำเภอเมืองเชียงราย สามารถจำแนกตามโรงพยาบาล ได้ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับโดย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการ ส่งเสริมการตลาด

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้าน ราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

4.1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งจาก โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามโรงพยาบาล ได้ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค ผู้ใช้บริการให้ระดับมีผลเลือกใช้บริการในระดับ มีผลมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับมีผลเลือกใช้บริการ ดังต่อไปนี้ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง และการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล และ คุณภาพของยาที่ใช้รักษา

4.1.2 ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งจาก โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามโรงพยาบาล ได้ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก และปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์ ,เอกซเรย์) และค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาล เหม่าจายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลมาก และปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหม่าจายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย

4.1.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งจาก โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ มากโดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามโรงพยาบาล ได้ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลมากและปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน และใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า

4.1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งจาก โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามโรงพยาบาล ได้ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐม

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐม

4.1.5 ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งจาก โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามโรงพยาบาล ได้ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และ ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล และ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา และ ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล

4.1.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งจาก โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามโรงพยาบาล ได้ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรุก มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว และมีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว และมีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว และขั้นตอนในการรักษาไม่ซับซ้อน

4.1.7 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งจาก โรงพยาบาลโอเวอร์บรุก และ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตาม โรงพยาบาล ได้ดังนี้

โรงพยาบาลโอเวอร์บรุก มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

4.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามเพศ

โดยภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอำเภอเมืองเชียงราย สามารถจำแนกตามเพศได้ดังนี้

เพศชาย ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

4.2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง และคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง คุณภาพของยาที่ใช้รักษา และการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล

4.2.2 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย

4.2.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

4.2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล

4.2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา

4.2.6 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาล รวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สิน สูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาล รวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สิน สูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

4.2.6 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

เพศหญิง มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามอายุ

โดยภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอำเภอเมืองเชียงราย สามารถจำแนกตามอายุได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

อายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

4.3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่มีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล บริการรักษาโรคเฉพาะทาง และคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง และการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล และคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์และการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา

4.3.2 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และการมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา

อายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก และปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์ ,เอกซเรย์) และการมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก และปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์ ,เอกซเรย์) และค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาล เหม่าจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาล เหม่าจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย และค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์ ,เอกซเรย์)

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และการมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา

4.3.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด มาก และปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน และใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

4.3.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล และการให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา และการให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล และ การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น

การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล และการให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ

4.3.5 ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล และความรู้ ความชำนาญของพยาบาล

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และ ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล และ ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา

4.3.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก และปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการ

รักษาพยาบาลรวดเร็ว ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว และมีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

4.3.7 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุดและมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

อายุมากกว่า 50 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

4.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน อำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

โดยภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล
เอกชนอำเภอเมืองเชียงราย สามารถจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) ได้ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับ
มาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ
และช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้
ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการ
ส่งเสริมการตลาด

รายได้ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อยู่
ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่
ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตามลำดับ
โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และ
ด้านการส่งเสริมการตลาด

รายได้ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อยู่
ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้าน
กระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากร
ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้าน
ราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

รายได้ระหว่าง 45,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ใน
ระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม
ทางกายภาพ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้
ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการ
ส่งเสริมการตลาด

4.4.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล และการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง และการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล และคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

4.4.2 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้ แยกเป็นปลีกย่อย

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้ แยกเป็นปลีกย่อย

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก และปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และการมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่าตรวจพิเศษ (เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) ค่ายาและเวชภัณฑ์ และการมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา

4.4.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และ ใกล้ที่ทำงาน

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ใกล้บ้าน การคมนาคมสะดวก และ ใกล้ที่ทำงาน

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ใกล้บ้าน การคมนาคมสะดวก และใกล้ที่ทำงาน

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ใกล้บ้าน การคมนาคมสะดวก และ ใกล้ที่ทำงาน

4.4.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล และการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล และการนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น

4.4.5 ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีความเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และ ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และ ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา และการดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา และความรู้ ความชำนาญของพยาบาล

4.4.6 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว และมีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว ขั้นตอนในการรักษาไม่ซับซ้อน และ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว

4.4.7 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามอายุ ได้ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

รายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

4.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

โดยภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอำเภอเมืองเชียงราย สามารถจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น) ได้ดังนี้

ตัวทำเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ให้
ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการ
บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ด้าน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมทาง
การตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

4.5.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมี
ผลเลือกใช้บริการตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ได้ดังนี้

ตัวทำนองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์
ของโรงพยาบาล การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล และการบริการรักษาโรคเฉพาะ
ทาง

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล การ
บริการรักษาโรคเฉพาะทาง และคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล และคุณภาพของยาที่ใช้รักษา

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อย
ที่มีผลเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ การบริการ
รักษาโรคเฉพาะทาง คุณภาพของยาที่ใช้รักษา และ คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

4.5.2 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา โดยมี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตาม
ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ได้ดังนี้

ตัวทำนองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก และปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่า
ตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และการมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก และปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ (เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และการมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา และ ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าตรวจพิเศษ (เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์) และ ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย ค่ายาและเวชภัณฑ์ และค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์)

4.5.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมาก โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ได้ดังนี้

ตัวตนเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การคมนาคมสะดวก ใกล้ที่ทำงาน และใกล้บ้าน

4.5.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่มีผลเลือกใช้บริการปานกลาง โดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ได้ดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา และการโฆษณาทาง วิทยุ

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล และการให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสอบสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล

4.5.5 ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่มีผลเลือกใช้บริการมากโดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ได้ดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล และความรู้ ความชำนาญของพยาบาล

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล และความรู้ ความชำนาญของพยาบาล และชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และความรู้ ความชำนาญของพยาบาล

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา

4.5.6 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่มีผลเลือกใช้บริการมากโดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ได้ดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว และมีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รพภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รพภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รพก. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รพก. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย และระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว

4.5.7 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ระดับที่มีผลเลือกใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมีผลเลือกใช้บริการมากโดยจำแนกมีผลเลือกใช้บริการตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ได้ดังนี้

ตัวท่านเองหรือครอบครัวเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

กองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย มีปัจจัยย่อยที่มีผลเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด และมาก เรียงตามลำดับ คือ อาคารสถานที่สะอาด มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี และการตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ ผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาโดยเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของ โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง เชียงราย ที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ชื่อเสียงของแพทย์และโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ค่าบริการและการตรวจรักษาที่ไม่แพง

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การคมนาคมสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การบอกกล่าวปากต่อปาก

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสของบุคลากรของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการทำบัตร และเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ที่สะอาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2542) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ที่สะอาด

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย ทั้งหมด 400 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 73 อายุมากกว่า 30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 87 ไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และประมาณร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สิทธิของกองทุนประกันสังคม และ ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 55 เข้าใช้บริการโรงพยาบาลมากกว่า 1 ครั้งต่อปีขึ้นไป

5.3.2 ข้อค้นพบต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการมากที่สุด และให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดน้อยที่สุด โดยสามารถสรุป 10 ลำดับความสำคัญและปัญหาของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเป็นดังตารางที่ 69 - 71

ตารางที่ 69 แสดงสรุป 10 ลำดับแรกของระดับ ความสำคัญ ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	การดูแลและเอาใจใส่ของ พยาบาล	ปัจจัยด้านบุคลากร	4.64	มีผลมากที่สุด
2	ความรู้ ความชำนาญของ แพทย์	ปัจจัยด้านบุคลากร	4.63	มีผลมากที่สุด
3	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ โรงพยาบาล	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ	4.60	มีผลมากที่สุด
4	การบริการรักษาโรคเฉพาะ ทาง	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ	4.59	มีผลมากที่สุด
5	อาคารสถานที่สะอาด	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	4.59	มีผลมากที่สุด
6	คุณภาพของยาที่ใช้รักษา	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ	4.49	มีผลมาก
7	การคมนาคมสะดวก	ปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการและ ช่องทางการให้บริการ	4.48	มีผลมาก
8	คุณภาพของอุปกรณ์และ เครื่องมือทางการแพทย์	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ	4.48	มีผลมาก
9	การรับรองคุณภาพมาตรฐาน ของโรงพยาบาล	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ	4.48	มีผลมาก
10	ใกล้บ้าน	ปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการและ ช่องทางการให้บริการ	4.39	มีผลมาก

ตารางที่ 70 แสดงสรุป 10 ลำดับ สุดท้าย ของระดับ ความสำคัญ ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง เชียงราย

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	พนักงานของโรงพยาบาลใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ ศัพท์เทคนิค)	ปัจจัยด้านบุคลากร	2.32	มีผลน้อย
2	การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	2.40	มีผลน้อย
3	การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตาม สถานที่ต่างๆ	ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	2.54	มีผลปานกลาง
4	พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจ รับฟังปัญหาของท่าน	ปัจจัยด้านบุคลากร	2.61	มีผลปานกลาง
5	การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบทาง ไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ ต่างๆและเว็บไซต์ของ โรงพยาบาล	ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	2.62	มีผลปานกลาง
6	การโฆษณาทาง วิทยุ	ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	2.84	มีผลปานกลาง
7	พนักงานของโรงพยาบาล แนะนำขั้นตอนการบริการและ ช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน	ปัจจัยด้านบุคลากร	2.84	มีผลปานกลาง
8	คำแนะนำการบริการจาก พนักงานของโรงพยาบาล	ปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการและช่องทาง การให้บริการ	2.96	มีผลปานกลาง

ตารางที่ 70 (ต่อ) แสดงสรุป 10 ลำดับสุดท้ายของระดับ ความสำคัญ ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง เชียงราย

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
9	การนำเสนอ Promotion ของ พนักงานการตลาดของ โรงพยาบาล เช่น การตรวจ สุขภาพพิเศษประจำปี การ นำเสนอ โปรแกรมพิเศษต่าง ๆ	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.02	มีผลปานกลาง
10	มีบริการชำระเงินด้วยบัตร เครดิต	ปัจจัยด้านราคา	3.09	มีผลปานกลาง

ตารางที่ 71 แสดงสรุป 10 ลำดับแรกของปัญหาที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย

ลำดับที่	รายละเอียดของปัญหา	ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ร้อยละ
1	ไกลบ้าน	ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	73.8
2	ค่าตรวจรักษาของแพทย์ไม่เหมาะสม	ด้านราคา	72.0
3	ขาดการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	ด้านการส่งเสริมการตลาด	70.5
4	ขาดการแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสาร โรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	ด้านการส่งเสริมการตลาด	69.8
5	แพทย์ไม่มีความรู้ ความชำนาญ	ด้านบุคลากร	69.3
6	ขั้นตอนในการรักษาช้าซ้อน	ด้านกระบวนการให้บริการ	69.3
7	ไม่มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	ด้านกระบวนการให้บริการ	67.5
8	ไกลที่ทำงาน	ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	64.5
9	ไม่มีการนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	63.0
10	ไม่มีการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	61.8

ตารางที่ 72 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในอำเภอเมืองเชียงราย

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงราย	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ไม่ใกล้บ้าน	295	73.8
ด้านราคา ค่าตรวจรักษาของแพทย์ไม่เหมาะสม	288	72.0
ด้านการส่งเสริมการตลาด ขาดการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	282	70.5
ด้านบุคลากร แพทย์ไม่มีความรู้ ความชำนาญ	277	69.3
ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนในการรักษาซับซ้อน	277	69.3
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ไม่มีการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	247	61.8
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ไม่ดี	210	52.5

5.3.3 ข้อค้นพบต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตาม โรงพยาบาล เพศ อายุ รายได้ และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตามโรงพยาบาล

ตารางที่ 73 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงรายมากที่สุด โดยจำแนกตามโรงพยาบาล

ปัจจัย	โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ	
	โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค	โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบริรินทร์
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล	การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อาคารสถานที่สะอาด	อาคารสถานที่สะอาด
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	การคมนาคมสะดวก	การคมนาคมสะดวก
ด้านบุคลากร	การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาลมีผลมาก	การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาลมีผลมาก
ด้านราคา	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่ายาและเวชภัณฑ์
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ เป็นต้น	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ เป็นต้น

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตาม เพศ

ตารางที่ 74 แสดง ปัจจัยที่มีผล ต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย มากที่สุด โดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ โรงพยาบาล	การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและ เพิ่มประวัติในการเข้ารับการ รักษาพยาบาลรวดเร็ว	ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและ เพิ่มประวัติในการเข้ารับการ รักษาพยาบาลรวดเร็ว
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อาคารสถานที่สะอาด	อาคารสถานที่สะอาด
ด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการให้บริการ	การคมนาคมสะดวก	การคมนาคมสะดวก
ด้านบุคลากร	การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล มีผลมาก	การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล มีผลมาก
ด้านราคา	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่ายาและเวชภัณฑ์
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ เป็นต้น	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ เป็นต้น

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตาม อายุ

ตารางที่ 75 แสดง ปัจจัยที่มีผล ต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย มากที่สุด โดยจำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล	การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อาคารสถานที่สะอาด	อาคารสถานที่สะอาด	อาคารสถานที่สะอาด	อาคารสถานที่สะอาด
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ	การคมนาคมสะดวก	การคมนาคมสะดวก	การคมนาคมสะดวก	การคมนาคมสะดวก
ด้านบุคลากร	การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล	ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล	ความรู้ ความชำนาญของแพทย์
ด้านราคา	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่ายาและเวชภัณฑ์
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียนการจองคิวตรวจ เป็นต้น	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียนการจองคิวตรวจ เป็นต้น	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียนการจองคิวตรวจ เป็นต้น	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียนการจองคิวตรวจ เป็นต้น

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ตารางที่ 76 แสดง ปัจจัยที่มีผล ต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอ
เมืองเชียงราย มากที่สุด โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ปัจจัย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,000 บาท ขึ้นไป
ด้าน ผลิตภัณฑ์ และการ บริการ	การบริการ รักษาโรค เฉพาะทาง	การบริการ รักษาโรค เฉพาะทาง	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล	การบริการ รักษาโรค เฉพาะทาง
ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ระยะเวลาการ ให้บริการทำ บัตรและเพิ่ม ประวัติในการ เข้ารับการ รักษาพยาบาล รวดเร็ว	ระยะเวลาการ ให้บริการทำ บัตรและเพิ่ม ประวัติในการ เข้ารับการ รักษาพยาบาล รวดเร็ว	ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติใน การเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว	ระยะเวลา การรอตรวจ และเข้าพบ แพทย์ที่ รวดเร็ว
ด้าน สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	อาคารสถานที่ สะอาด	อาคารสถานที่ สะอาด	อาคารสถานที่สะอาด	อาคาร สถานที่ สะอาด
ด้านสถานที่ ให้บริการ และช่องทาง การให้บริการ	การคมนาคม สะดวก	ใกล้บ้าน	ใกล้บ้าน	ใกล้บ้าน
ด้านบุคลากร	การดูแลและ เอาใจใส่ของ พยาบาล	การดูแลและ เอาใจใส่ของ พยาบาล	ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	การดูแล และเอาใจ ใส่ของ พยาบาล

ตารางที่ 76 (ต่อ) แสดงปัจจัยที่มีผล ต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน
อำเภอเมืองเชียงราย มากที่สุด โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

ปัจจัย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)			
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,000 บาท ขึ้นไป
ด้านราคา	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่าตรวจพิเศษ (เทคนิคการแพทย์, เอกซเรย์)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ เป็นต้น	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ เป็นต้น	การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ เป็นต้น

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย จำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 77 แสดง ปัจจัยที่มีผล ต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอ
เมืองเชียงราย มากที่สุด โดยจำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัย	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			
	ตัวท่านเองหรือ ครอบครัว	บริษัทประกัน	กองทุนประกันสังคม	สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน
ด้านผลิตภัณฑ์และการ บริการ	ชื่อเสียงและภาพพจน์ ของโรงพยาบาล	ชื่อเสียงและภาพพจน์ ของโรงพยาบาล	การบริการรักษาโรค เฉพาะทาง	การบริการรักษาโรค เฉพาะทาง
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระยะเวลาการรอ ตรวจและเข้าพบ แพทย์ที่รวดเร็ว	ระยะเวลาการ ให้บริการทำบัตรและ เพิ่มประวัติในการเข้า รับการรักษาพยาบาล รวดเร็ว	ระยะเวลาการ ให้บริการทำบัตรและ เพิ่มประวัติในการเข้า รับการรักษาพยาบาล รวดเร็ว	ระยะเวลาการ ให้บริการทำบัตรและ เพิ่มประวัติในการเข้า รับการรักษาพยาบาล รวดเร็ว
ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	อาคารสถานที่สะอาด	อาคารสถานที่สะอาด	อาคารสถานที่สะอาด	อาคารสถานที่สะอาด
ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการ ให้บริการ	การคมนาคมสะดวก	การคมนาคมสะดวก	การคมนาคมสะดวก	การคมนาคมสะดวก
ด้านบุคลากร	ความรู้ ความชำนาญ ของแพทย์	ความรู้ ความชำนาญ ของแพทย์	การดูแลและเอาใจใส่ ของพยาบาล	การดูแลและเอาใจใส่ ของพยาบาล
ด้านราคา	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่ายาและเวชภัณฑ์	ค่าบริการทาง การแพทย์อื่นๆ เช่น ค่าทำบัตร ค่าเพิ่ม ประวัติ ค่าบริการ โรงพยาบาลเหมาจ่าย มิได้แยกเป็นปลีกย่อย

ตารางที่ 77 (ต่อ) แสดง ปัจจัยที่มีผล ต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนใน
อำเภอเมืองเชียงราย มากที่สุด โดยจำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ปัจจัย	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย			สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัทเอกชน
	ตัวท่านเองหรือ ครอบครัว	บริษัทประกัน	กองทุนประกันสังคม	
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การนำเสนอ Promotion ของ พนักงานการตลาด ของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพ พิเศษประจำปี การ นำเสนอโปรแกรม พิเศษต่างๆ เป็นต้น	การให้บริการทาง อินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ เป็น ต้น	การให้สิทธิส่วนลด พิเศษแก่ลูกค้าเก่าของ โรงพยาบาล	การให้บริการทาง อินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ เป็น ต้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้
บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทาง
ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการ โรงพยาบาลเอกชน ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัย ย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผล
ต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงรายมากที่สุด คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์
ของโรงพยาบาล ผู้ประกอบการ โรงพยาบาลเอกชนควรให้ความสำคัญต่อการดำรงไว้ซึ่งผลการ
ดำเนินงานอันมีประสิทธิภาพ บริการอันน่าประทับใจ การคัดเลือกบุคลากรผู้ให้บริการทั้งทีมแพทย์
และพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญ น่าเชื่อถือ ผลิตภัณฑ์ทั้งทางเวชภัณฑ์และอุปกรณ์การแพทย์ที่ได้
มาตรฐาน มีใบรับรอง นอกจากนี้ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ ให้ความสำคัญต่อความ
เชี่ยวชาญของแพทย์ ทางโรงพยาบาลจึงควรเปิดทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ โดยจัดให้มีแพทย์เฉพาะ
ทาง และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอยู่ประจำโรงพยาบาล เช่น แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจรักษา
โรคมะเร็ง เป็นต้น โดยทางโรงพยาบาลต้อง ประชาสัมพันธ์ให้ ทางผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป
ได้ทราบว่าทางโรงพยาบาลมี แพทย์เฉพาะทางออกทำการ จริง มีรายชื่อและประวัติการตรวจรักษา
ชัดเจน มีกำหนดตารางเวลาตรวจวินิจฉัยโรค เพื่อให้ผู้ สนใจเข้ารับบริการ ได้ตัดสินใจเข้าพบแพทย์

ตามที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม หรือผู้เชี่ยวชาญออกตรวจวินิจฉัยโรค หรือเลือกที่จะพบแพทย์ตามที่โรงพยาบาลจัดไว้ให้ก็ได้ รวมถึงการจัดตั้งศูนย์การแพทย์เฉพาะทางแบบครบวงจร เนื่องจากโรคต่างๆในปัจจุบันมีความ สลับซับซ้อนมากขึ้น พร้อมกับสภาพแวดล้อม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่เปลี่ยนแปลงไปมาก การจัดตั้ง ศูนย์การแพทย์เฉพาะทางแบบครบวงจร จึงจะเป็นการ เพิ่มประสิทธิภาพในการวินิจฉัยและรักษาโรค ให้กับผู้ป่วยในกลุ่มต่างๆ ได้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการของโรงพยาบาลให้กับผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

จากตารางการจำแนกตาม โรงพยาบาลเอกชนที่เลือกใช้บริการ กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ในด้าน ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค แต่ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ในการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง อาจเนื่องจากทาง โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ได้เน้น การให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง โดยจัดตั้งศูนย์บริการเฉพาะทาง 3 ส่วน คือ ศูนย์บริการ ผู้ป่วยนอก ศูนย์บริการ เฉพาะโรค และ ศูนย์บริการ พิเศษ โดยแต่ละศูนย์ยังจัดตั้งคลินิกย่อยในด้านต่างๆอีก เช่น ศูนย์บริการ ผู้ป่วยนอก มีการให้บริการ คลินิกเด็ก คลินิกสูติ-นรีเวช คลินิกอายุรกรรม คลินิกกระดูกและข้อ และ คลินิกโรคทางสมอง เป็นต้น ส่วนศูนย์บริการเฉพาะโรค ให้บริการเฉพาะโรค ดังนี้ โรคเบาหวาน โรคผิวหนัง โรคไต โรคภูมิแพ้ ความดันโลหิตสูง และภาวะมีบุตรยาก และ ศูนย์บริการ พิเศษ ให้บริการ กายภาพบำบัด การตรวจสุขภาพ ทันตกรรม ไตเทียม และเลเซอร์-ความงาม เป็นต้น ดังนั้นผู้ประกอบการที่สนใจในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนอาจนำแนวทางของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบูรินทร์ ไปปรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ของลูกค้า เนื่องจากผลการศึกษายังพบอีกว่า เพศหญิง หรือผู้ที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้าน การบริการรักษาโรคเฉพาะทางมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ค่ายาและเวชภัณฑ์ เป็นสิ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ทางโรงพยาบาลจึงต้องรักษาระดับราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ โดยหมั่นสำรวจและเปรียบเทียบราคาสินค้าจากผู้จัดจำหน่าย (Suppliers) รวมถึงการ กำหนด ราคายาและเวชภัณฑ์ ของ โรงพยาบาลเอกชน คู่แข่งอยู่เสมอ นอกจากนี้ ด้วยความที่ในระบบประกันสุขภาพของกองทุนประกันสังคมมีค่าใช้จ่ายในลักษณะการเหมาจ่ายเป็นรายบุคคล การที่ผู้ประกันตนใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล ของรัฐบาล มากขึ้นก็จะส่งผล ต่อการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งในขณะเดียวกัน ในการให้บริการรักษาพยาบาลโดยระบบประกันสุขภาพนั้น การให้ความรู้ความเข้าใจในโรคตลอดจนการดูแลรักษาตนเองในเบื้องต้นจากแพทย์อาจไม่ครบครันเท่าระบบการรักษาโดยโรงพยาบาลเอกชนดังนั้น

ทางโรงพยาบาลเอกชนจึงควรเน้นย้ำจุดแตกต่างด้านการบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่อาจสูงขึ้น เพื่อสร้างความรู้สึกรู้ค่าในราคาและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการที่ตัดสินใจใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน

นอกจากนั้น จากการศึกษาพบว่า ค่าตรวจรักษาของแพทย์ ไม่เหมาะสม เป็นปัญหาถึงร้อยละ 72 ซึ่งโดยปกติแล้วถ้าผู้ป่วยใช้สิทธิประกันสังคมจะไม่เสียค่าใช้จ่ายดังกล่าว แต่ในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินและอุบัติเหตุ ผู้ป่วยอาจต้องจ่ายเพิ่มเติม ซึ่งอยู่นอกเหนือการคุ้มครองของ กองทุนประกันสังคม ดังนั้นทางโรงพยาบาลเอกชนควรกำชับให้แพทย์ แจ้งกับผู้ป่วยทราบก่อน ในกรณีที่มีค่าใช้จ่ายเกินจากการคุ้มครองของ กองทุนประกันสังคม เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อกำหนด และค่าใช้จ่ายในส่วนที่เพิ่มเติม เช่น กรณีผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน เบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาท ส่วนที่เกิน 1,000 บาท จะเบิกได้ตามรายการในประกาศของ คณะกรรมการการแพทย์ หรือกรณีผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลเอกชน เบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายจริงไม่เกินวันละ 2,000 บาท เบิกค่าห้องและค่าอาหาร ได้ไม่เกินวันละ 700 บาท กรณีรักษาในห้อง ICU สามารถเบิกค่าห้อง ค่าอาหาร และค่ารักษาพยาบาลรวมกันไม่เกินวันละ 4,500 บาท ส่วนกรณีผ่าตัดใหญ่สามารถเบิกค่าผ่าตัดได้ไม่เกินครั้งละ 8,000 - 16,000 บาท ตามระยะเวลาการผ่าตัด สามารถเบิกค่าทำ CT-Scan ได้ไม่เกิน 4,000 บาท ค่าทำ MRI ได้ไม่เกิน 8,000 บาท เป็นต้น

ปัจจัยด้านสถานที่ และช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การคมนาคมที่มีสะดวก โรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงให้กับ ประชาชน ได้อย่างหลากหลายและมีความสะดวก ดังนั้น ทาง โรงพยาบาล จึงต้องเลือกที่ตั้งในตำแหน่งที่ประชาชนทั่วไป รู้จัก และเดินทาง ไปมา ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทางโรงพยาบาลอาจพิจารณา การสร้างเครือข่ายของโรงพยาบาล สำหรับโรงพยาบาลทั่วไปที่ยังไม่มีเครือข่าย การสร้างเครือข่ายเพิ่มขึ้นจะสามารถช่วยให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลนั้น ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น โดยในขณะที่โรงพยาบาลที่มีเครือข่ายแล้ว ควรปรับปรุงศักยภาพของเครือข่ายให้เข้มแข็ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นและจากเครือข่ายที่มีศักยภาพเป็นที่ยอมรับก็จะช่วยลดความแออัดของโรงพยาบาลหลักได้ สำหรับปัญหาในส่วน ของ ที่จอดรถที่ผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องประสบ ในอนาคตข้างหน้า การขยายพื้นที่ในการจอดรถจึงเป็นเรื่องที่ ทาง โรงพยาบาลไม่อาจมองข้าม ไปได้ เนื่องจากพบว่า ผู้ใช้บริการบางราย ประสบปัญหาเรื่อง ที่จอดรถจนเป็นเหตุให้ต้องเปลี่ยนโรงพยาบาล ทางโรงพยาบาลจึงต้องหาทางออกและเพิ่มทางเลือกในการเดินทางเข้าถึงตัวโรงพยาบาล เช่น การจัดการบริการรถรับ-ส่ง (Shuttle Bus) ให้กับผู้ใช้บริการ โดยการ โดยสารผู้เข้ารับบริการจากจุดจอดรถที่อยู่นอกบริเวณ โรงพยาบาลออกไป เพื่อลดความหนาแน่นจำนวนรถและ

ของการจรรยาบรรณ โรงพยาบาล ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการและบุคลากรของ โรงพยาบาลต่อไปได้ในระยะยาว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ ที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน อำเภอเมืองเชียงราย คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมี ข้อจำกัดทางด้านการโฆษณา และการประกอบอาชีพเวชกรรมจะโฆษณาไม่ได้ ดังนั้น โรงพยาบาล เอกชนควรให้ความสำคัญกับการบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจและบอกกล่าว แบบปากต่อปาก (Word of Mouth) ให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรให้ความสำคัญกับการตลาด สายสัมพันธ์ (Relationship Marketing) เช่น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management) เป็นต้น โดยวิธีการดังกล่าวจะเป็นการรักษาลูกค้าเดิมไว้และเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ ไปในตัวด้วย เพราะสามารถช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างโรงพยาบาลกับลูกค้าเก่าไว้ได้ โดยไม่ ต้องอาศัยการโฆษณา และยังสร้างลูกค้าใหม่ได้ง่ายขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ ทางโรงพยาบาลควรให้ สิทธิพิเศษกับผู้ถือ บัตรของทางโรงพยาบาล โดยอาจกำหนดแพคเกจต่างๆ เช่น แพคเกจ สำหรับ ครอบครัวผู้ถือบัตรของทางโรงพยาบาล โดยให้ สิทธิในการลดค่าห้องและค่ายา ในกรณีมีผู้ป่วย ลูกเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีกับชุมชน ทาง โรงพยาบาล ควรออกให้ข้อมูล หรือออกตรวจตามสถานที่ชุมชน บริษัท ท หรือ โรงงาน ในท้องที่ ซึ่งจะช่วยสร้างความเข้าใจ และ สร้างโอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากขึ้น รวมถึงการจัดกิจกรรมร่วมกับ หน่วยงานและ องค์กรต่าง ๆ โดยใช้การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจง เช่น การจัดการอบรมในความรู้เชิง สุขภาพเฉพาะด้าน อาทิ หัวข้อเกี่ยวกับโรคที่พบบ่อยมักประสบ เช่น จัดการอบรมวิธีการตรวจหา มะเร็งเต้านม โดยการเข้าสู่พื้นที่จริงที่ ผู้เป็นกลุ่มเสี่ยง ปฏิบัติงานอยู่ เช่น กลุ่มสตรีในโรงงาน อุตสาหกรรม ทั้งนี้ เพื่อย้ำเตือน และสร้างความตระหนัก ถึงความเอาใจใส่ ในสุขภาพ และสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีสู่ชุมชนให้กับทางโรงพยาบาล กอปรกับการ สร้างเครือข่าย กับหน่วยงานรัฐและ เอกชนต่างๆ โดยการจัดให้ความรู้ด้านสุขภาพ โดยอาจ ให้สถานประกอบการส่งตัวแทนเข้าอบรม ได้ฟรี เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับหน่วยงานและพัฒนาเครือข่ายในลักษณะปากต่อปาก

นอกจากนั้น ทางโรงพยาบาลควรเพิ่มเติมการแจกเอกสารวิชาการที่ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับ สุขภาพ การจัดบอร์ดนิทรรศการขนาดย่อมภายในโรงพยาบาล โดยมีการผลิตเปลี่ยนหมุนเวียน ข้อมูลข่าวสาร ให้มีความทันสมัย เหมาะกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลาอยู่เสมอ เช่น ในช่วง ฤดู หนาว อาจแจกเอกสารและจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการดูแลรักษาตนเองเบื้องต้นเพื่อหลีกเลี่ยง ไข้หวัด หรือ โรคติดต่อประจำฤดูกาลต่างๆ และแนะนำบริการพิเศษของทางโรงพยาบาลเพื่อเชิญ ชวนให้ผู้สนใจเข้ารับบริการ เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย ที่มีผลมากที่สุด คือ การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล ดังนั้น ผู้ประกอบการ โรงพยาบาลเอกชนควรให้ความสำคัญต่อการดูแลบุคลากรของโรงพยาบาล โดยเฉพาะพยาบาลควรมีการอบรม และปลูกฝังจิตสำนึกด้านการบริการ หรือ การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind) ให้กับพยาบาลและพนักงานทุกคนใน โรงพยาบาลให้มากขึ้น บุคลากรทุกคนของโรงพยาบาล ต้อง มีทัศนคติที่ดี มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการกับ ผู้ป่วย ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นด่านแรกที่จะสร้างความประทับใจ น้ำเสียงหรือกริยาที่แสดงต่อผู้ รับบริการจะ ส่งผลต่ออารมณ์และความรู้สึก ของผู้รับบริการ เป็นอย่างมาก ดังนั้นสิ่งที่ผู้ รับบริการ หรือผู้ ที่มีอาการเจ็บป่วยต้องการ ได้รับจากพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง คือการใช้ น้ำเสียงที่นุ่มนวล เข้าใจและเห็นใจในอาการเจ็บป่วย ประกอบกับกริยาที่แสดงออกต่อ ผู้รับบริการทุกราย ก็ควรเป็น ไปอย่างเอื้ออาทรและอบอุ่นไม่ต่างจากผู้ป่วยทั่วไป ซึ่งในการพัฒนาบุคลากรด้วยการอบรมกันอย่างจริงจังแล้ว การจูงใจโดยการให้รางวัลกับบุคลากร แพทย์ และพยาบาลดีเด่นในด้านการบริการ โดยการลงคะแนนทั้งจากกลุ่มบุคลากรด้วยกันเอง และจากการให้คะแนนของผู้ป่วย ประจำเดือนของโรงพยาบาล ก็จะสามารถพัฒนาจิตสำนึกและกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรได้เป็นอย่างดี โดยในแต่ละปีอาจมีการให้รางวัลกับบุคลากรดีเด่นของโรงพยาบาลด้วย โดยการประเมินจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วย ประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว และเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาล ที่รวดเร็ว ทั้งนี้ด้วยปัญหาในเรื่อง ข้อจำกัดของเวลา ทำให้ทุกคนในโรงพยาบาล มีความรีบเร่ง กระบวนการให้บริการ ที่เป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว จึงเป็นจุดที่จะสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างมากหากสามารถบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ทางโรงพยาบาลจึงควรจัดระบบต่างๆที่จะเอื้อต่อการประหยัดเวลา ตั้งแต่การปรับฐานข้อมูลผู้ป่วยบนระบบคอมพิวเตอร์ ในการตรวจสอบสิทธิ ต่างๆ ให้มีความ เป็นปัจจุบัน และมีความครอบคลุมมากที่สุด เพื่อลดภาระและย่นระยะเวลาการค้นหาข้อมูลของแพทย์และพยาบาล ระบบการรับบัตรคิวและจัดช่องให้บริการที่เพียงพอ รวมถึงการบริหารจัดการด้านอื่นๆ ตามสถานการณ์ เช่น การเพิ่มจำนวนแพทย์ด้านอายุรกรรมทั่วไปในช่วงที่ มีผู้ป่วยรอรับบริการมาก การเพิ่มจำนวนเภสัชกรในช่วงที่ผู้ป่วยรอรับบริการมาก เป็นต้น ไปจนถึงการจัดให้มีระบบการติดตามผลการรักษา เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึก ว่าตนเอง ได้รับความสำคัญ การจัดให้มีหน่วยเฉพาะกิจลูกค้าสัมพันธ์ทำหน้าที่

สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง ผู้ป่วยกับโรงพยาบาล เช่น การเดินพูดคุยตามอาการกับผู้ป่วยหรือญาติ จัดทีมไปร่วมงานศพผู้เสียชีวิต หรือจัดพวงหรีด เพื่อเคารพศพผู้เสียชีวิต เพื่อแสดงออกถึงความเสียใจร่วมกับครอบครัวของผู้ที่สูญเสียบุคคลในครอบครัว ก็จะช่วยให้ลดช่องว่างของปัญหาและอาจลดความเสี่ยงเรื่อง การฟ้องร้องระหว่างญาติผู้เสียชีวิตกับโรงพยาบาลตลอดจนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงพยาบาล ยิ่งไปกว่านั้น ทางโรงพยาบาลควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับในการปฏิบัติงาน และนำข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้น และควรมีการติดตามผลการรักษาของผู้ป่วย เช่น ใช้จดหมายติดตามเยี่ยมอาการหรือโทรศัพท์สอบถามอาการหลังการรักษา หรืออาจสร้างทีมงานฝ่ายการแพทย์ -พยาบาล เพื่อติดตามเยี่ยมอาการที่บ้านของผู้ป่วย เป็นต้น โดยแนวทางดังกล่าวข้างต้นนี้น่าจะเป็นวิธีการสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล ได้อีกทางหนึ่ง ไปจนถึง การเปิดสายร้องเรียนกรณีที่บุคลากรของทางโรงพยาบาลปฏิบัติงานบกพร่อง ควรมีการสรุปประเมินผลการชี้วัด และแสดงผลการชี้วัดให้ผู้มาใช้บริการ และควรมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานโดยยึดผู้มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อการประเมินผลการดำเนินการในระยะยาว

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ที่สะอาด ดังนั้นความสะอาดภายในโรงพยาบาลจึงถือเป็นประเด็นสำคัญที่ทางโรงพยาบาลไม่อาจละเลย ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดเวลาทำความสะอาดภายในโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ในส่วนของเครื่องมือเครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ ควรจัดทำให้ผู้เก็บ ที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์การแพทย์ ที่สะอาด ปราศจากเชื้อโรค สภาพของห้องน้ำสำหรับบริการผู้ป่วยและญาติ ต้องสะอาดและมีกลิ่นหอม ควรจัดมมั่งร่อที่มี ความสะอาดความสะดวกสบายระหว่างการรอพบแพทย์ ควรจัดที่นั่งใน บรรยากาศ คือ อุดหนุนมิ แสง และเสียงที่พอเหมาะ โดย อาจจัดหา นิตยสารหรือวารสารต่าง ๆ ไว้บริการระหว่างรอคอยจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าระยะเวลาที่รอคอยนั้นไม่ได้ยาวนานจนเกินไป และลดความตึงเครียดที่อาจเกิดขึ้นของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้

โดยในทางปฏิบัตินั้น ทางโรงพยาบาลอาจนำแนวทาง 5 ส. (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และ สร้างนิสัย) มาประยุกต์ใช้เพื่อการปลูกฝังให้พนักงานผู้รับผิดชอบด้านสุขอนามัย ในโรงพยาบาลสามารถจัดการเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบได้ดีมากขึ้นด้วย โดยอาจจัดให้มีการประกวดแข่งขันกันระหว่างแผนก หรือระหว่างชั้นทุกๆ 3 เดือน ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ดีให้พนักงานทุกฝ่ายร่วมมือกันในการพัฒนาความสะอาดและรูปลักษณ์ทางกายภาพของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี