

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในรูปของตารางที่ประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาล และ สถานที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้า ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านบุคลากร (People) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ รายได้ต่อเดือน คลินิกที่รับบริการ การใช้สิทธิ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	42.00
หญิง	174	58.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.00 และ เป็นเพศชายร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	7	2.33
20-30 ปี	65	21.67
31-40 ปี	64	21.33
41-50 ปี	77	25.67
51-60 ปี	52	17.33
61 ปีขึ้นไป	35	11.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.67 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.67 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.33 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.33 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.67 และ มีอายุน้อยกว่า 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	98	32.67
สมรส	186	62.00
หม้าย/หย่า	16	5.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็น ร้อยละ 32.67 และ สถานภาพ หม้าย/หย่า คิดเป็นร้อยละ 5.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	2.33
มัธยมศึกษา,ปวช.	39	13.00
ปวส.,อนุปริญญา	22	7.33
ปริญญาตรี	174	58.00
ปริญญาโท	53	17.67
สูงกว่าปริญญาโท	5	1.67
รวม	300	100.000

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา ปริญญาโท ตรี ร้อยละ 17.67 มัธยมศึกษา/ปวช. ตรี ร้อยละ 13.00 ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 7.33 ประถมศึกษา ร้อยละ 2.33 และ สูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	19	6.33
รับราชการ	105	35.00
รัฐวิสาหกิจ	31	10.33
พนักงานบริษัทเอกชน	52	17.33
พ่อบ้าน แม่บ้าน	23	7.67
ค้าขาย กิจการส่วนตัว	64	21.33
อื่นๆ	6	2.00
รวม	300	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ประกอบด้วย ทันตแพทย์ 1 คน วิทยากร 2 คน ทำสวน 2 คน รับจ้าง 1 คน

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ รับราชการ มากที่สุด ร้อยละ 35.00 รองลงมา ค้าขาย กิจการส่วนตัว ร้อยละ 21.33 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 17.33 รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.33 พ่อบ้าน แม่บ้าน ร้อยละ 7.67 และ ประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	83	27.67
15,001 - 35,000 บาท	121	40.33
มากกว่า 35,000 บาท	96	32.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 35,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.33 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท ร้อยละ 32.00 และรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 27.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัยของท่าน	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	98	32.67
อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่	99	33.00
นอกจังหวัดเชียงใหม่	103	34.33
รวม	300	100.00

หมายเหตุ: อำเภออื่นๆ ประกอบด้วย อำเภอสันกำแพง 12 คน สันทราย 19 คน ฝาง 6 คน สวรรัก 13 คน ฮอด 2 คน หางดง 10 คน แม่ริม 7 คน แม่แตง 3 คน พร้าว 5 คน สันป่าตอง 5 คน ไชยปราการ 2 คน ดอยสะเก็ด 7 คน แม่वाद 1 คน จอมทอง 2 คน เชียงดาว 3 คน แม่ฮอน 1 คน และอำเภอคดยหล่อ 1 คน และในส่วนของนอกจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย จังหวัดลำพูน 24 คน ลำปาง 27 คน พะเยา 8 คน เชียงราย 14 คน แม่ฮ่องสอน 6 คน แพร่ 6 คน น่าน 7 คน อุตรดิตถ์ 4 คน ตาก 6 คน และกรุงเทพมหานครฯ 1 คน

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดร้อยละ 34.33 รองลงมา อาศัยในอำเภออื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 33.00 และ อาศัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 32.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเงินเอง	109	36.33
สวัสดิการข้าราชการ	121	40.33
ใช้สิทธิบริษัทประกัน	21	7.00
สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ	33	11.00
สวัสดิการบริษัท	14	4.67
อื่นๆ	2	0.67
รวม	300	100.00

หมายเหตุ:อื่นๆ ประกอบด้วย สวัสดิการองค์กรมหาชน 2 คน

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการในการรักษาพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 40.33 รองลงมา จ่ายเงินเอง ร้อยละ 36.33 สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 11.00 ใช้สิทธิบริษัทประกัน ร้อยละ 7.00 สวัสดิการบริษัท ร้อยละ 4.67 และ ใช้สิทธิอื่นๆ ร้อยละ 0.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจของ
ลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แบ่งเป็น 7 ด้าน
ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านบุคลากร
(People) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาล	125 (41.67)	156 (52.00)	19 (6.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มาก)
2. การมีบริการรักษาโรคเฉพาะ ทาง	136 (45.33)	148 (49.33)	16 (5.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (มาก)
3. มีการรับรองคุณภาพของ โรงพยาบาล	103 (34.33)	168 (56.00)	28 (9.33)	1 (0.33)	0 (0.00)	4.24 (มาก)
4. คุณภาพของยาที่รักษา	108 (36.00)	167 (55.67)	25 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)
5. การให้บริการแบบเหมารวม (แพ็คเกจ) เช่น การตรวจสุขภาพ การ คลอดบุตร	31 (10.33)	169 (56.33)	93 (31.00)	7 (2.33)	0 (0.00)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ(Product)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
6. มีการแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกร ทุกครั้ง	97 (32.33)	145 (48.33)	53 (17.67)	5 (1.67)	0 (0.00)	4.11 (มาก)
7. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	156 (52.00)	132 (44.00)	12 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (มาก)
8. การเป็นสถานพยาบาลของ โรงเรียนแพทย์	129 (43.00)	137 (45.67)	34 (11.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบ้างปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.48) การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.40) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.35) การเป็นสถานพยาบาลของโรงเรียนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) คุณภาพของยาที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีการแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกรทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.11) และปัจจัยย่อยด้านการให้บริการแบบเหมารวม (แพ็คเกจ) เช่น การตรวจสุขภาพ การคลอดบุตร (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วย
นอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านราคา(Price)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1. ค่าใช้จ่ายโดยรวมถูกกว่า โรงพยาบาลอื่น	22 (7.33)	82 (27.33)	156 (52.00)	33 (11.00)	7 (2.33)	3.26 (ปานกลาง)
2. การมีส่วนลดค่ายาและค่า ตรวจรักษา	30 (10.00)	68 (22.67)	139 (46.33)	48 (16.00)	15 (5.00)	3.17 (ปานกลาง)
3. ค่ายาไม่แพง	30 (10.00)	70 (23.33)	164 (54.67)	29 (9.67)	7 (2.33)	3.29 (ปานกลาง)
4.สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของ รัฐ ในการตรวจรักษาได้	79 (26.33)	119 (39.67)	71 (23.67)	23 (7.67)	8 (2.67)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต และสิทธิสวัสดิการ บริษัทในการตรวจรักษาได้	68 (22.67)	122 (40.67)	83 (27.67)	21 (7.00)	6 (2.00)	3.75 (มาก)
6.ค่าธรรมเนียมแพทย์ถูกกว่า โรงพยาบาลอื่น	28 (9.33)	91 (30.33)	156 (52.00)	21 (7.00)	4 (1.33)	3.39 (ปานกลาง)
7. ค่าธรรมเนียมบุคลากร พยาบาล ถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	23 (7.67)	83 (27.67)	163 (54.33)	26 (8.67)	5 (1.67)	3.31 (ปานกลาง)
8. สามารถชำระด้วยบัตรเครดิต ได้	84 (28.00)	124 (41.33)	80 (26.67)	9 (3.00)	3 (1.00)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต และสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแพทย์ถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.39) ค่าธรรมเนียมบุคลากรพยาบาลถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.31) ค่ายาไม่แพง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ค่าใช้จ่ายโดยรวมถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.26) และปัจจัยย่อยด้านการมีส่วนลดค่ายาและค่าตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน	106 (35.33)	148 (49.33)	37 (12.33)	8 (2.67)	1 (0.33)	4.17 (มาก)
2. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง	84 (28.00)	123 (41.00)	68 (22.67)	18 (6.00)	7 (2.33)	3.86 (มาก)
3. สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง	101 (33.67)	115 (38.33)	77 (25.67)	6 (2.00)	1 (0.33)	4.03 (มาก)
4. สถานที่จอดรถเพียงพอ	100 (33.33)	91 (30.33)	84 (28.00)	24 (8.00)	1 (0.33)	3.88 (มาก)
5. มีห้องตรวจแพทย์เพียงพอต่อการรับบริการ	30 (10.00)	132 (44.00)	103 (34.33)	35 (11.67)	0 (0.00)	3.52 (มาก)

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
6. มีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต	22 (7.33)	78 (26.00)	130 (43.33)	55 (18.33)	15 (5.00)	3.12 (ปานกลาง)
7. มีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	20 (6.67)	66 (22.00)	135 (45.00)	59 (19.67)	20 (6.67)	3.02 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.17) สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.03) สถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88) สถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีห้องตรวจแพทย์เพียงพอต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ให้ความสำคัญในส่วนใหญ่น้อยปัจจัยย่อยในระดับปานกลางได้แก่ มีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.12) และปัจจัยย่อยด้านการมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้
บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และ โทรทัศน์ และ อื่นๆ	12 (4.00)	59 (19.67)	140 (46.67)	65 (21.67)	24 (8.00)	2.90 (ปานกลาง)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทาง รายการวิทยุ และ โทรทัศน์	7 (2.33)	66 (22.00)	152 (50.67)	62 (20.67)	13 (4.33)	2.97 (ปานกลาง)
3. คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ	35 (11.67)	141 (47.00)	103 (34.33)	20 (6.67)	1 (0.33)	3.63 (มาก)
4. ส่วนลดให้กับสมาชิก บัตรวีไอพี (VIP Card)	10 (3.33)	67 (22.33)	158 (52.67)	52 (17.33)	13 (4.33)	3.03 (ปานกลาง)
5.สถานพยาบาลมีส่วนร่วมใน กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดอบรม การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล	11 (3.67)	86 (28.67)	153 (51.00)	46 (15.33)	4 (1.33)	3.18 (ปานกลาง)
6. การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตาม สถานที่ต่างๆ	14 (4.67)	79 (26.33)	140 (46.67)	57 (19.00)	10 (3.33)	3.10 (ปานกลาง)
7. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ	15 (5.00)	90 (30.00)	141 (47.00)	50 (16.67)	4 (1.33)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการส่วนน้อยใหญ่ใน
ระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ
(ค่าเฉลี่ย 3.63) ให้ความสำคัญในส่วนใหญ่อ้อย่อยในระดับปานกลาง มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม
สุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.21) สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เช่นการจัดอบรม ,การจัด

นิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.18) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ส่วนลดให้กับสมาชิก บัตรวีไอพี (VIP Card) (ค่าเฉลี่ย 3.03) มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 2.97) และปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์, วิทยุ และ โทรทัศน์ และ อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1. มีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจ รักษา	187 (62.33)	105 (35.00)	8 (2.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)
2. ชื่อเสียงของแพทย์	158 (52.67)	128 (42.67)	13 (4.33)	1 (0.33)	0 (0.00)	4.48 (มาก)
3. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์	136 (45.33)	146 (48.67)	17 (5.67)	0 (0.00)	1 (0.33)	4.39 (มาก)
4. ทักษะ ความรู้ความชำนาญ ของ พยาบาล	98 (32.67)	162 (54.00)	36 (12.00)	3 (1.00)	1 (0.33)	4.18 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล	85 (28.33)	151 (50.33)	56 (18.67)	7 (2.33)	1 (0.33)	4.04 (มาก)
6. ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของ พนักงานแผนกอื่นๆ เช่น พนักงาน การเงินเภสัชกร ประชาสัมพันธ์	67	156	72	4	1	3.95
	(22.33)	(52.00)	(24.00)	(1.33)	(0.33)	(มาก)
7.จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ	50 (16.67)	151 (50.33)	82 (27.33)	15 (5.00)	2 (0.67)	3.77 (มาก)

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
8. พนักงานให้ความใส่ใจต่อผู้มา ขอรับบริการ	65 (21.67)	152 (50.67)	67 (22.33)	15 (5.00)	1 (0.33)	3.88 (มาก)
9. บุคลากรทุกฝ่ายให้บริการทุกคน อย่างเท่าเทียมไม่มีการแซงคิว	73 (24.33)	134 (44.67)	69 (23.00)	19 (6.33)	5 (1.67)	3.84 (มาก)
10. พนักงานของโรงพยาบาลอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ	58 (19.33)	145 (48.33)	78 (26.00)	15 (5.00)	4 (1.33)	3.79 (มาก)
11. แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์	175 (58.33)	117 (39.00)	8 (2.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (มากที่สุด)
12. ได้พบแพทย์คนเดิม	156 (52.00)	126 (42.00)	18 (6.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ มีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.60) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ให้ความสำคัญใน ปัจจัยย่อยในระดับมากได้แก่ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ได้พบแพทย์คนเดิม (ค่าเฉลี่ย 4.46) อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ทักษะ ความรู้ความชำนาญ ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.18) การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.07) ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานแผนกอื่นๆ เช่น พนักงานการเงิน เกสเซอร์ ประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงานให้ความใส่ใจต่อผู้มาขอรับ บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) บุคลากรทุกฝ่ายให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่มีการแซงคิว (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานของโรงพยาบาลอธิบายขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และปัจจัยย่อยด้าน จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการด้านกระบวนการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านกระบวนการ(Process)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1. มีการชี้แจงขั้นตอนการรับ บริการ	49 (16.33)	164 (54.67)	78 (26.00)	6 (2.00)	3 (1.00)	3.83 (มาก)
2. การให้บริการทุกอย่าง รวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้อง เดินทางติดต่อหลายชั้น	52 (17.33)	133 (44.33)	102 (34.00)	11 (3.67)	2 (0.67)	3.74 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอตรวจไม่ นาน	51 (17.00)	95 (31.67)	128 (42.67)	5 (1.67)	1 (0.33)	3.57 (มาก)
4. มีขั้นตอนการรับบริการที่ เป็นระบบ	52 (17.33)	138 (46.00)	94 (31.33)	11 (3.67)	5 (1.67)	3.74 (มาก)
5. ระยะเวลาในการจ่ายเงิน และรอรับยาไม่นาน	41 (13.67)	131 (43.67)	108 (36.00)	17 (5.67)	3 (1.00)	3.63 (มาก)
6. ขั้นตอนในการติดต่อเข้า ตรวจไม่ซับซ้อน	46 (15.33)	154 (51.33)	88 (29.33)	10 (3.33)	2 (0.67)	3.77 (มาก)
7. ใช้เวลารอลิฟท์ไม่นาน	21 (7.00)	92 (30.67)	124 (41.33)	51 (17.00)	12 (4.00)	3.20 (ปานกลาง)
8. มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้อง รอคอยในการรอรับบริการ	21 (7.00)	108 (36.00)	113 (37.67)	47 (15.67)	11 (3.67)	3.27 (ปานกลาง)
9. มีการรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้มาใช้บริการ	25 (8.33)	125 (41.67)	122 (40.67)	22 (7.33)	6 (2.00)	3.47 (ปานกลาง)
10. มีการประสานงานระหว่าง แผนกต่างๆ	29 (9.67)	144 (48.00)	108 (36.00)	17 (5.67)	2 (0.67)	3.60 (มาก)
11. มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการ	39 (13.00)	141 (47.00)	96 (32.00)	18 (6.00)	6 (2.00)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.77) การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ระยะเวลาในการจ่ายเงิน และรอรับยาไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยในระดับปานกลางได้แก่ มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และปัจจัยย่อยด้านการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และเพียงพอ	125 (41.67)	152 (50.67)	22 (7.33)	1 (0.33)	0 (0.00)	4.34 (มาก)
2. อาคารและสถานที่สะอาด	91 (30.33)	153 (51.00)	53 (17.67)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.11 (มาก)
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของ	117 (39.00)	153 (51.00)	28 (9.33)	2 (0.67)	0 (0.00)	4.28 (มาก)
4. อาคารดูทันสมัย กว้างขวาง โรงพยาบาลสะอาด	68 (22.67)	147 (49.00)	77 (25.67)	8 (2.67)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆในการให้บริการ เช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร	43 (14.33)	135 (45.00)	108 (36.00)	14 (4.67)	0 (0.00)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
6. ห้องน้ำมีความสะอาด	47 (15.67)	118 (39.33)	117 (39.00)	17 (5.67)	1 (0.33)	3.64 (มาก)
7. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ	39 (13.00)	111 (37.00)	114 (38.00)	32 (10.67)	4 (1.33)	3.50 (ปานกลาง)
8. มีสถานที่นั่งพักระหว่าง รอการตรวจเพียงพอ	40 (13.33)	103 (34.33)	116 (38.67)	39 (13.00)	2 (0.67)	3.47 (ปานกลาง)
9. มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับ สุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ	35 (11.67)	118 (39.33)	115 (38.33)	31 (10.33)	1 (0.33)	3.52 (มาก)
10. ความสะดวกสบายของ สถานที่ที่รอรับบริการ	30 (10.00)	143 (47.67)	114 (38.00)	13 (4.33)	0 (0.00)	3.63 (มาก)
11. สถานที่ให้บริการรองรับ ผู้รับบริการได้ มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด	28 (9.33)	102 (34.00)	146 (48.67)	20 (6.67)	4 (1.33)	3.43 (ปานกลาง)
12. สถานที่ขอรับบริการเข้า ถึงง่ายไม่ ซับซ้อน	36 (12.00)	143 (47.67)	101 (33.67)	18 (6.00)	2 (0.67)	3.64 (มาก)
13. มีป้ายบอกทางชัดเจนเข้าใจ ง่าย	41 (13.67)	138 (46.00)	98 (32.67)	22 (7.33)	1 (0.33)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.28) อาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.11) อาคารดูทันสมัย กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆในการให้บริการ เช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีป้ายบอกทางชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.65) ห้องน้ำมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.64) สถานที่ขอรับบริการเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความสะอาดสบายของสถานที่ขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.52) ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยในระดับปานกลางได้แก่ ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒนา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คลินิกที่รับบริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒนา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ(Product)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)
2. การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	4.34 (มาก)	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)
3. มีการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)
4. คุณภาพของยาที่รักษา	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)
5. การให้บริการแบบเหมารวม (แพ็คเกจ) เช่น การตรวจสุขภาพ การคลอดบุตร	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)
7. มีการแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกรทุกครั้ง	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
8. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.40 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
9. การเป็นสถานพยาบาลของโรงเรียนแพทย์	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.40) การเป็นสถานพยาบาลของโรงเรียนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และการมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.34)

เพศหญิงนั้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบริการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.53) การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.44) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา(Price)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าใช้จ่ายโดยรวมถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.21 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
2. การมีส่วนลดค่ายาและค่าตรวจรักษา	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
3. ค่ายาไม่แพง	3.25 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
4. สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต และสิทธิสวัสดิการ บริษัทในการตรวจรักษาได้	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)
6. ค่าธรรมเนียมแพทย์ถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.37 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
7. ค่าธรรมเนียมบุคลากรพยาบาลถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.24 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
8. สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	3.76 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องที่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และสามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3

ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และสามารถใช้บริการประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

เพศหญิงนั้นให้ ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องที่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และสามารถใช้บริการประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และสามารถใช้บริการประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน	4.07 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)
2. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง	3.69 (มาก)	3.99 (มาก)	3.86 (มาก)
3. สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)
4.สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
5. มีห้องตรวจแพทย์เพียงพอต่อการรับบริการ	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)
6. มีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
7. มีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	2.95 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย้อยในเรื่องการมีการให้คำปรึกษา
ทางอินเทอร์เน็ต และ การมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดย
ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.07)
สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.06) และสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

เพศหญิงนั้นให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัย
ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย้อยในเรื่องการมีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต และ การมีการให้
คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัย
แรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.24) สถานที่จอดรถมีความ
กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.01) และสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.9)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และ โทรทัศน์ และ อื่นๆ	2.86 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และ โทรทัศน์	2.97 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
3. คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ	3.51 (มาก)	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)
4. ส่วนลดให้กับสมาชิก บัตรวีไอพี (VIP Card)	2.96 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
5.สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดอบรม การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล	3.12 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
6. การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ	3.01 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
7. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ	3.13 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการที่สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.12)

เพศหญิงนั้นให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.26) และการที่สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ, การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
1. มีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา	4.56 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
2. ชื่อเสียงของแพทย์	4.43 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
3. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)
4. ทักษะ ความรู้ความชำนาญ ของพยาบาล	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)
6. ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานแผนก อื่นๆ เช่น พนักงานการเงิน เกสซกร ประชาสัมพันธ์	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
7.จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)
8. พนักงานให้ความใส่ใจต่อผู้มาขอรับบริการ	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
9. บุคลากรทุกฝ่ายให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแซงคิว	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)
10. พนักงานของโรงพยาบาลอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)
11. แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์	4.52 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
12. ได้พบแพทย์คนเดิม	4.41 (มาก)	4.49 (มาก)	4.46 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.56) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

เพศหญิงนั้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์และชื่อเสียงของแพทย์ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.49) แพทย์ที่

รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน กระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ(Process)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)
2. การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)
4. มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)
5. ระยะเวลาในการจ่ายเงิน และรอรับยาไม่นาน	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)
6. ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)
7. ใช้เวลารอผลที่ไม่นาน	3.27 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน กระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ(Process)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8. มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ	3.31 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
9. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
10. มีการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)
11. มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน กระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มา ใช้บริการ มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ และใช้เวลารอลิฟท์ไม่นานที่ให้ความ สำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอน การรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อ หลายชั้น และขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีขั้นตอนการรับ บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

เพศหญิงนั้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอ คอยในการรอรับบริการ และใช้เวลารอลิฟท์ไม่นานที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ขั้นตอนในการ ติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการมีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และเพียงพอ	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)
2. อาคารและสถานที่สะอาด	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
4. อาคารดูทันสมัย กว้างขวาง	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆในการให้บริการ เช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)
6. ห้องน้ำมีความสะอาด	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n=126)	หญิง (n=176)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
7. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ	3.70 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
8. มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ	3.53 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
9. มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ	3.54 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
10. ความสะอาดสบายของสถานที่รอรับบริการ	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
11. สถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่ เกิดการเบียดเสียด	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
12. สถานที่ขอรับบริการเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)
13. มีป้ายบอกทางชัดเจนเข้าใจง่าย	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสถานที่
ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียดที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง
โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและ
เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.28) และอาคาร
และสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.06)

เพศหญิงนั้นให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.36) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ(Product)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล	4.24 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.35 (มาก)
2. การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	4.30 (มาก)	4.39 (มาก)	4.49 (มาก)	4.40 (มาก)
3. มีการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)
4. คุณภาพของยาที่รักษา	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
5. การให้บริการแบบเหมารวม (แพ็คเกจ) เช่น การตรวจสุขภาพ การคลอดบุตร	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ(Product)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
6. มีการแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกรทุกครั้ง	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)
7. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.36 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
8. การเป็นสถานพยาบาลของโรงเรียนแพทย์	4.19 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.36) การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.30) และคุณภาพของยาที่รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.53) การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.39) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดโดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัย

แรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.52) และการมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.49) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา(Price)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าใช้จ่ายโดยรวมถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.41 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
2. การมีส่วนลดค่ายาและค่าตรวจรักษา	3.24 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
3. ค่ายาไม่แพง	3.30 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
4.สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต และสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)
6.ค่าธรรมเนียมแพทย์ถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
7. ค่าธรรมเนียมบุคลากรพยาบาลถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.18 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
8. สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	3.55 (มาก)	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ ค่าธรรมเนียมแพทย์ถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และสามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒนาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)
2. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)
3. สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
4.สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
5. มีห้องตรวจแพทย์เพียงพอต่อการรับบริการ	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)
6. มีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต	3.20 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
7. มีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	3.20 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยในเรื่องมีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตและมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08) สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตและมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.14) สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตและมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.27) สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์, วิทยุ และ โทรทัศน์ และ อื่นๆ	2.94 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และ โทรทัศน์	3.08 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
3. คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)
4. ส่วนลดให้กับสมาชิก บัตรวีไอพี (VIP Card)	2.98 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
5.สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อ สังคม เช่น การจัดอบรม , การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล	3.25 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
6. การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ ต่างๆ	3.12 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
7. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ	3.22 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) สถานพยาบาลมีส่วนร่วม

ร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบ้างย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และการแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบ้างย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.29) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวชิราลงค์เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจ รักษา	4.51 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
2. ชื่อเสียงของแพทย์	4.33 (มาก)	4.48 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
3. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์	4.35 (มาก)	4.42 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)

ตารางที่ 27 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
4. ทักษะ ความรู้ความชำนาญ ของพยาบาล	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)
6. ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของพนักงาน แผนกอื่นๆ เช่น พนักงานการเงิน เกสเซอร์ ประชาสัมพันธ์	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)
7.จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)
8. พนักงานให้ความใส่ใจต่อผู้มาขอรับบริการ	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)
9. บุคลากรทุกฝ่ายให้บริการทุกคนอย่างเท่า เทียมไม่มีการแซงคิว	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)
10. พนักงานของโรงพยาบาลอธิบายขั้นตอน การให้บริการ	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)
11. แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์	4.41 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
12. ได้พบแพทย์คนเดิม	4.34 (มาก)	4.48 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านบุคลากรเกือบทุกบัณฑิตในระดับมาก ยกเว้นบัณฑิตย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 บัณฑิตแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.51) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และอวัยวะไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านบุคลากรเกือบทุกบัณฑิตในระดับมาก ยกเว้นบัณฑิตย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 บัณฑิตแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.62) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และชื่อเสียงของแพทย์ การได้พบแพทย์คนเดิม (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านบุคลากรเกือบทุกบัณฑิตในระดับมาก ยกเว้นบัณฑิตย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียงของแพทย์ การได้พบแพทย์คนเดิม ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 บัณฑิตแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.65) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน กระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ(Process)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)
2. การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น	3.81 (มาก)	3.56 (มาก)	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน	3.66 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)
4. มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)
5. ระยะเวลาในการจ่ายเงิน และรอรับยาไม่นาน	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)
6. ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)
7. ใช้เวลารอลิฟท์ไม่นาน	3.30 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก แพทย์ศาสตร์ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะมหาวินิจฉัยเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ(Process)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8. มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอ รับ บริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
9. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ	3.54 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
10. มีการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ	3.63 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)
11. มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.70 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ใช้อาคารออลิฟท์ไม่นาน มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน ใช้อาคารออลิฟท์ไม่นาน มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ มีการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆและมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ

(ค่าเฉลี่ย 3.79) ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ระยะเวลารอลิฟท์ไม่นาน มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และเพียงพอ	4.24 (มาก)	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)
2. อาคารและสถานที่สะอาด	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)
4. อาคารดูทันสมัย กว้างขวาง	3.98 (มาก)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก แพทย์ศาสตร์ศูนย์พัฒนา คณะมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	รายได้			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท N=83	15,001 - 35,000 บาท N=120	มากกว่า 35,000 บาท N=97	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆในการ ให้บริการ เช่นร้านขายของ ร้านอาหาร	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)
6. ห้องน้ำมีความสะอาด	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)
7. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)
8. มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ	3.49 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
9. มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับ ผู้รับบริการ	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)
10. ความสะอาดสบายของสถานที่ที่รอรับบริการ	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)
11. สถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มาก จนไม่ เกิดการเบียดเสียด	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
12. สถานที่ขอรับบริการเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)
13. มีป้ายบอกทางชัดเจนเข้าใจง่าย	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ สถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.24) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ และสถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.39) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.35) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.34) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูตินรีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ของโรงพยาบาล	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)
2. การมีบริการรักษาโรค เฉพาะทาง	4.50 (มาก)	4.32 (มาก)	4.50 (มาก)	4.44 (มาก)	4.28 (มาก)	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)
3. มีการรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาล	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)
4. คุณภาพของยาที่รักษา	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
5. การให้บริการแบบเหมา รวม (แพ็คเกจ) เช่น การตรวจสุขภาพ การ คลอดบุตร	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)
6. มีการแนะนำการใช้ยา จากเภสัชกรทุกครั้ง	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	3.84 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)
7. ความน่าเชื่อถือของ โรงพยาบาล	4.50 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
8. การเป็นสถานพยาบาล ของโรงเรียนแพทย์	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	4.14 (มาก)	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม ให้ความสำคัญต่อบ้างย้อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกบ้างยในระดั้มาก โดยบ้างยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 บ้างยแรก ได้แก่ มีการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.50) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.42) และการเป็นสถานพยาบาลของโรงเรียนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกุมาร ให้ความสำคัญต่อบ้างย้อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการเกือบทุกบ้างยในระดั้มาก ยกเว้นบ้างย้อยในเรื่องความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลที่ให้ความสำคัญในระดั้มากที่สุด โดยบ้างยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 บ้างยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.52) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.42) และการเป็นสถานพยาบาลของโรงเรียนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อบ้างย้อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกบ้างยในระดั้มาก โดยบ้างยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 บ้างยแรก ได้แก่ การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.50) ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.34) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินรีเวช ให้ความสำคัญต่อบ้างย้อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการเกือบทุกบ้างยในระดั้มาก ยกเว้นบ้างย้อยในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลที่ให้ความสำคัญในระดั้มากที่สุด โดยบ้างยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 บ้างยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.52) การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.40) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อบ้างย้อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกบ้างยในระดั้มาก โดยบ้างยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 บ้างยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.44) การเป็นสถานพยาบาลของโรงเรียนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก กระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อบ้างย้อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการเกือบทุกบ้างยในระดั้มาก ยกเว้นบ้างย้อยในเรื่องความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลที่ให้ความสำคัญในระดั้มากที่สุด โดยบ้างยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 บ้างยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.56) และการมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.36) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา(Price)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูตินารีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าใช้จ่ายโดยรวมถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.20 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
2. การมีส่วนลดค่ายาและค่าตรวจรักษา	2.98 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
3. ค่าเช่าไม่แพง	3.30 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
4.สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านราคา(Price)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูติรีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
6.ค่าธรรมเนียมแพทย์ ถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.42 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
7. ค่าธรรมเนียมบุคลากร พยาบาล ถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.36 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
8. สามารถชำระด้วย บัตรเครดิตได้	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	3.76 (มาก)	3.98 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม ให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย้อยในเรื่องสามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และสามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกุมาร ให้ความสำคัญต่อยังย้อยด้านราคาเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย้อยในเรื่องสามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูตินรีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่ตั้งโรงพยาบาล ตั้งอยู่ในเขตชุมชน	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.36 (มาก)	4.08 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)
2. สถานที่ตั้งโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทาง	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
3. สถานที่จอดรถมีความ กว้างขวาง	4.10 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
4.สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)
5. มีห้องตรวจแพทย์ เพียงพอต่อการรับบริการ	3.36 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
6. มีการให้คำปรึกษาทาง อินเทอร์เน็ต	3.12 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
7. มีการให้คำปรึกษาทาง โทรศัพท์	2.96 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีห้องตรวจแพทย์เพียงพอต่อการรับบริการ มีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตและมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.18) สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกุมาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตและมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.10) สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง(ค่าเฉลี่ย 3.88) และสถานที่ตั้ง โรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตและมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.06) สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน(ค่าเฉลี่ย 4.04) และสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินรีเวช ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตและมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.36) สถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และสถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง(ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีห้องตรวจแพทย์เพียงพอต่อการรับบริการ มีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตและมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง(ค่าเฉลี่ย 4.22) สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีห้องตรวจแพทย์เพียงพอต่อการรับบริการ มีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตและมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.24) สถานที่จอดรถมีความกว้างขวางและสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูตินรีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และ โทรทัศน์ และ อื่นๆ	2.96 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทาง รายการวิทยุ และ โทรทัศน์	3.08 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
3. คำแนะนำจากผู้เคยใช้ บริการ	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
4. ส่วนลดให้กับสมาชิก บัตรวีไอพี (VIP Card)	3.04 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
5.สถานพยาบาลมีส่วนร่วมใน กิจกรรม เพื่อสังคม เช่น การ จัดอบรม การจัดนิทรรศการ การจัดการเงินการกุศล	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
6. การแจกแผ่นพับ / โบว์ ัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ	3.04 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
7. มีการจัดกิจกรรม ส่งเสริมสุขภาพ	3.20 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.14) และสถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกุมาร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.30) และสถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และสถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินรีเวช ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.30) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.20) การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย
 ย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก
 ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม
 เช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.18) การแจกแผ่นพับ /
 โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
 บุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูตินรีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีแพทย์ที่มีความรู้ ความ ชำนาญ ในการตรวจรักษา	4.58 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.50 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
2. ชื่อเสียงของแพทย์	4.50 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.36 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
3. อธิบายข้อไม่ดีของแพทย์	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)	4.50 (มาก)	4.39 (มาก)
4. ทักษะ ความรู้ความ ชำนาญ ของพยาบาล	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ของ พยาบาล	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
6. ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของ พนักงานแผนกอื่นๆ เช่น พนักงานการเงิน เกสเซอร์ ประชาสัมพันธ์	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)
7.จำนวนพนักงานเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.94 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูตินารีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8. พนักงานให้ความใส่ใจต่อผู้ มาขอรับบริการ	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)
9. บุคลากรทุกฝ่ายให้บริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่มีการแซงคิว	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)
10. พนักงานของโรงพยาบาล อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.66 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)
11. แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์ แพทย์	4.54 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
12. ได้พบแพทย์คนเดิม	4.56 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)	4.46 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์และการได้พบแพทย์คนเดิม ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดโดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.58) การได้พบแพทย์คนเดิม (ค่าเฉลี่ย 4.56) และแพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกุมาร ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์และชื่อเสียงของแพทย์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.60) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์และการได้พบแพทย์คนเดิม ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.62) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และการได้พบแพทย์คนเดิม (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินารีเวช ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.66) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และการได้พบแพทย์คนเดิม (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ และการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.50) ชื่อเสียงของแพทย์ การได้พบแพทย์คนเดิม (ค่าเฉลี่ย 4.36) และอรรถาศัยไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์และทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียงของแพทย์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.62) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และอรรถาศัยไมตรีของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
กระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านกระบวนการ(Process)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูติศาสตร์	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการชี้แจงขั้นตอนการ รับบริการ	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)
2. การให้บริการทุกอย่าง รวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอ ตรวจไม่นาน	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
4. มีขั้นตอนการรับบริการ ที่เป็นระบบ	3.52 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)
5. ระยะเวลาในการจ่ายเงิน และรอรับยาไม่นาน	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
6. ขั้นตอนในการติดต่อเข้า ตรวจไม่ซับซ้อน	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)
7. ใช้เวลารอไฟฟ้าไม่นาน	3.16 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
8. มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอ คอยในการรอรับบริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านกระบวนการ(Process)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูตินารีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
9. มีการรับฟังความคิดเห็น จากผู้มาใช้บริการ	3.54 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
10. มีการประสานงาน ระหว่างแผนกต่างๆ	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)
11. มีการติดตามดูแลเอาใจ ใส่ผู้รับบริการ	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องใช้เวลารอลิฟท์ไม่นาน มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น มีการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกุมาร ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องใช้เวลารอลิฟท์ไม่นาน มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องใช้เวลารอลิฟท์ไม่นาน มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.84) การชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินรีเวช ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องใช้เวลารอลิฟท์ไม่นาน มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ มีการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ และมีการติดตามดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลางโดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องใช้เวลารอลิฟท์ไม่นาน มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน ใช้เวลารอลิฟท์ไม่นาน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น มีการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูติรีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.34 (มาก)	4.42 (มาก)	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)	4.34 (มาก)
2. อาคารและสถานที่สะอาด	4.02 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด	4.30 (มาก)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
4. อาคารดูทันสมัยกว้างขวาง	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆในการให้บริการ เช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.48 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)
6. ห้องน้ำมีความสะอาด	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)
7. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ	3.40 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	คลินิก						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุรกรรม	กุมาร	ศัลยกรรม	สูตินรีเวช	หู คอ จมูก	กระดูก และข้อ	
	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	N=50	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8. มีสถานที่นั่งพักระหว่าง รอการตรวจเพียงพอ	3.42 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
9. มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับ สุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ	3.50 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
10. ความสะอาดสบายของ สถานที่รอรับบริการ	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
11. สถานที่ให้บริการรองรับ ผู้รับบริการได้มาก จนไม่เกิดการเบียดเสียด	3.40 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
12. สถานที่ขอรับบริการ เข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)
13. มีป้ายบอกทางชัดเจน เข้าถึงง่าย	3.58 (มาก)	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ สถานที่ขอรับบริการเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน สถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.34) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกุมาร ให้ความสำคัญต่อบ้างจ้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.34) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อบ้างจ้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นบ้างจ้อยในเรื่องห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ สถานที่ขอรับบริการเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อนสถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินรีเวช ให้ความสำคัญต่อบ้างจ้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นบ้างจ้อยในเรื่อง ห้องน้ำมีความสะอาด ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ สถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด สถานที่ขอรับบริการเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน และมีป้ายบอกทางชัดเจนเข้าใจง่ายที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อบ้างจ้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นบ้างจ้อยในเรื่อง มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.24) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อบ้างจ้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นบ้างจ้อยในเรื่อง ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ และสถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด

(ค่าเฉลี่ย 4.28) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.22) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ(Product)	การใช้สิทธิ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิก ราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิก ราชการ(n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาล	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)
2. การมีบริการรักษาโรคเฉพาะ ทาง	4.36 (มาก)	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)
3. มีการรับรองคุณภาพของ โรงพยาบาล	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)
4. คุณภาพของยาที่รักษา	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)
5. การให้บริการแบบเหมารวม (แพ็คเกจ) เช่น การตรวจสุขภาพ การคลอดบุตร	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)
6. มีการแนะนำการใช้ยาจาก เภสัชกรทุกครั้ง	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)
7. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.49 (มาก)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)
8. การเป็นสถานพยาบาลของ โรงเรียนแพทย์	4.31 (มาก)	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.49) การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.36) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกราชการนั้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบริการทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.47) การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.46) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา(Price)	การใช้สิทธิ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิก ราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิก ราชการ(n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าใช้จ่ายโดยรวมถูกกว่า โรงพยาบาลอื่น	3.28 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
2. การมีส่วนลดค่ายาและค่าตรวจรักษา	3.18 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
3. ค่ายาไม่แพง	3.27 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
4.สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐใน การตรวจรักษาได้	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต และสิทธิ สวัสดิการ บริษัทในการตรวจรักษาได้	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
6.ค่าธรรมเนียมแพทย์ถูกกว่า โรงพยาบาลอื่น	3.41 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
7. ค่าธรรมเนียมบุคลากรพยาบาลถูก กว่าโรงพยาบาลอื่น	3.32 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
8. สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการให้ความสำคัญต่อบริการด้านราคา เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องที่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และสามารถใช้บริการประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) สามารถใช้สิทธิ

ประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และสามารถใช้อำนาจ
สวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการรักษานั้นให้ ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา
เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องที่สามารถใช้อำนาจสวัสดิการของรัฐใน
การตรวจรักษาได้ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และสามารถใช้อำนาจประกันชีวิตและสิทธิ
สวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
ปัจจัยแรก ได้แก่ สามารถใช้อำนาจสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถ
ชำระด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และสามารถใช้อำนาจประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัท
ในการตรวจรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่อง
ทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้อำนาจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place)	การใช้อำนาจ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิก ราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิก ราชการ (n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ ในเขตชุมชน	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)
2. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวก ในการเดินทาง	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)
3. สถานที่จอดรถมีความ กว้างขวาง	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)
4.สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place)	การใช้สิทธิ		ไม่ใช้สิทธิ เบิกราชการ (n=179) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิก ราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิก ราชการ (n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
5. มีห้องตรวจแพทย์เพียงพอต่อการรับบริการ	3.60 (มาก)	3.41 (มาก)	3.52 (มาก)
6. มีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
7. มีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	3.08 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมี
การให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต และ การมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญใน
ระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขต
ชุมชน สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.06) สถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ
สถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกราชการนั้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่อง
ทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีการให้คำปรึกษาทาง
อินเทอร์เน็ต และ การมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดย
ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.33)
สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.99) และสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง
(ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)	การใช้สิทธิ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิก ราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิก ราชการ(n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และ โทรทัศน์ และอื่นๆ	2.93 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
2. มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และ โทรทัศน์	3.00 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
3. คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
4. ส่วนลดให้กับสมาชิก บัตรวีไอพี (VIP Card)	3.07 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
5.สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดอบรม การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล	3.25 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
6. การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ	3.04 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
7. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการให้ความสำคัญต่อบ้างปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) การที่สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกราชการนั้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.19) และการที่สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒนา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	การใช้สิทธิ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิกราชการ(n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา	4.61 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
2. ชื่อเสียงของแพทย์	4.49 มาก	4.45 (มาก)	4.48 มาก
3. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์	4.41 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)
4. ทักษะ ความรู้ความชำนาญ ของพยาบาล	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร(People)	การใช้สิทธิ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิก ราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิก ราชการ(n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
5. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)
6. ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานแผนก อื่นๆ เช่น พนักงานการเงิน เกสเซอร์ ประชาสัมพันธ์	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
7.จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)
8. พนักงานให้ความสนใจต่อผู้มาขอรับบริการ	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)
9. บุคลากรทุกฝ่ายให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแซงคิว	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)
10. พนักงานของโรงพยาบาลอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)
11. แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์	4.54 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
12. ได้พบแพทย์คนเดิม	4.41 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจ

รักษา (ค่าเฉลี่ย 4.61) แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการรักษานั้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ และการได้พบแพทย์คนเดิมที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.58) การได้พบแพทย์คนเดิม (ค่าเฉลี่ย 4.53) และชื่อเสียงของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ(Process)	การใช้สิทธิ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิก ราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิกการ รักษา (n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.83 (มาก)
2. การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
3. ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน	3.64 (มาก)	3.45 (มาก)	3.57 (มาก)
4. มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)
5. ระยะเวลาในการจ่ายเงิน และรอรับยาไม่นาน	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ(Process)	การใช้สิทธิ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิก	ใช้สิทธิเบิก	
	ราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิกราชการ (n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
6. ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจ ไม่ซับซ้อน	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)
7. ใช้เวลารอolphที่ไม่นาน	3.11 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
8. มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอย ในการรอรับบริการ	3.3 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
9. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้ บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
10. มีการประสานงานระหว่าง แผนกต่างๆ	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
11. มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการ	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ และใช้เวลารอolphที่ไม่นานที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.78) และขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกราชการนั้นให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้

ให้บริการ มีการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ และใช้เวลารอลิฟท์ไม่นานที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการมีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	การใช้สิทธิ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิกราชการ (n=121)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)			
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.34 (มาก)
2. อาคารและสถานที่สะอาด	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)
4. อาคารดูทันสมัย กว้างขวาง	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆในการให้บริการ เช่นร้านขายของ ร้านอาหาร	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	การใช้สิทธิ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการ (n=179)	ใช้สิทธิเบิกราชการ (n=121)	
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
6. ห้องน้ำมีความสะอาด	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)
7. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
8. มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ	3.50 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
9. มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับ ผู้รับบริการ	3.50 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
10. ความสะอาดสบายของสถานที่รอรับ บริการ	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)
11. สถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้ มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด	3.44 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
12. สถานที่ขอรับบริการเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
13. มีป้ายบอกทางชัดเจนเข้าใจง่าย	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกราชการให้ความสำคัญต่อบ้างปัจจัยด้านและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่

ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.37) อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.27) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.11)

เพศหญิงนั้นให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจนไม่เกิดการเบียดเสียด ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับผู้รับบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และอาคารและสถานที่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 111 ราย ให้ข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบในการเข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรียงตามประเด็นที่พบบ่อยดังนี้

1. สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และอยู่ไกลจากโรงพยาบาล ควรจะมีอาคารจอดรถเป็นของตนเองจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.00
2. ระยะเวลาในการรอตรวจ รอลิฟท์ รอรับยา และรอชำระค่ารักษาพยาบาลนาน จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00
3. สถานที่ให้บริการคับแคบ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33
4. ควรจะมีการนัดพบแพทย์หลากหลายวิธีมากขึ้นกว่านี้ เช่น การรับจองทางอินเทอร์เน็ต และทางโทรศัพท์ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00
5. สามารถใช้สิทธิเบิกการได้มากขึ้น เช่นสามารถใช้สิทธิเบิกตรงได้โดยไม่ต้องสำรองจ่ายก่อน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.67
6. สถานที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.67
7. แพทย์ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับบริการ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.33
8. การให้บริการควรอยู่ในชั้นเดียว จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.33
9. มีขั้นตอนในการเข้ารับบริการมากเกินไปจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00
10. ค่ายาแพง (ในส่วนของยานอก) จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00

11. แพทย์ควรดูแลเอาใจใส่ในการตรวจคนไข้โดยละเอียดมากขึ้น จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67
12. ห้องตรวจมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67
13. ห้องน้ำไม่สะอาด มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67
14. พนักงานไม่ยิ้มแย้มในการให้บริการ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.67
15. ค่าห้องพิเศษมีราคาแพง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.33
16. ควรจะมีการให้บริการ Free wifi จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.33
17. ควรจะมีการทำความสะอาดพื้นที่นั่ง ห้องน้ำ ให้บ่อยมากขึ้น จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.33