

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษา ส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านบุคลากร (People) และการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและได้สรุปผลการศึกษา อภิปราย และมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผลการศึกษานี้ไปใช้ และสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาเพิ่มเติม ตามลำดับดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.00 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.67 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 21.67 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 17.67 ประกอบอาชีพรับราชการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือมีอาชีพค้าขาย กิจการส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 21.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-35,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.33 รองลงมาคือมีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.00 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 34.33 และอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 33.00 และมีสิทธิการรักษาพยาบาลส่วนใหญ่ใช้สิทธิข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 40.33 รองลงมาจ่ายเงินเอง คิดเป็นร้อยละ 36.33

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลรองลงมาคือ การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมาคือ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ และสามารถใช้บริการประกันชีวิต และสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง สถานที่จอดรถเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และสถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา รองลงมาคือ แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ชื่อเสียงของแพทย์

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ รองลงมาคือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด และอาคารและสถานที่สะอาด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คลินิก
และการใช้สิทธิ

3.1 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนก
ผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลางแต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์ แพทย์ ยกเว้นเพศหญิงที่ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์ แพทย์ และชื่อเสียงของแพทย์ ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ

3.2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือนและมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญต่อบริการด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือนและมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญต่อบริการด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลางปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน และ มากกว่า 35,000 บาทให้ความสำคัญต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน สถานที่จอดรถเพียงพอ และสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน สถานที่จอดรถเพียงพอ และสถานที่จอดรถเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน และ มากกว่า 35,000 บาทให้ความสำคัญต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางโดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศลและมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางโดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบริการด้านบุคลากรทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้

ความชำนาญ ในการตรวจรักษาที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด ในเรื่อง มีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ชื่อเสียงของแพทย์ การได้พบแพทย์คนเดิม

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือนและมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย

3.3 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนก

ผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามคลินิก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกุมาร, สูติศาสตร์, คลินิกกระดูกและข้อ และคลินิกหู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม, คลินิกกุมาร และคลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมาคือ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้และสามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรมให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ รองลงมาคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินรีเวช ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ รองลงมาคือ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้และสามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ รองลงมาคือ สามารถใช้สิทธิประกันชีวิตและสิทธิสวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม, คลินิกกุมาร, สูตินรีเวช คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน รองลงมาคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ และสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรมและคลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ รองลงมาคือสถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน และสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม, คลินิกกุมาร, คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ รองลงมา มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และ

สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดิน การกุศล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินรีเวช ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ รองลงมา สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัด อบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การแจกแผ่นพับ / โบว์ ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ รองลงมาคือ สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การ จัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา รองลงมาคือ การได้พบแพทย์คนเดิม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกุมาร คลินิกศัลยกรรมและคลินิกสูตินรี เวช ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา รองลงมาคือ แพทย์ที่รักษาเป็น อาจารย์แพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ด้านบุคลากรทุกปัจจัยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความ ชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ รองลงมาคือ ชื่อเสียงของแพทย์ และการ ได้พบแพทย์คนเดิม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา รองลงมาคือ แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ และชื่อเสียงของ แพทย์

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม, คลินิกกุมารและคลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินรีเวช ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการทุกรายรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกอายุรกรรม, คลินิกกุมาร, คลินิกศัลยกรรม, คลินิกสูตินรีเวชและคลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด

3.1 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนก

ผู้ปวยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามการใช้สิทธิ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการและผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์/บริการทุกปัจจัยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน

ราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการและ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการและ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการและ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการ ที่ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยในเรื่อง การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ และการได้พบแพทย์คนเดิม ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการและ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพส่วนใหญ่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพส่วนใหญ่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด

อภิปรายผล

จากการศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ โดยการนำค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยมีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนผู้ป่วยนอก ศูนย์
ศรัพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 20 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยหลักส่วนประสมการตลาดบริการ
1	มีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา	4.60 (มากที่สุด)	บุคลากร
2	แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์	4.56 (มากที่สุด)	บุคลากร
3	ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	4.48 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
4	ชื่อเสียงของแพทย์	4.48 (มาก)	บุคลากร
5	ได้พบแพทย์คนเดิม	4.46 (มาก)	บุคลากร
6	การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง	4.40 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
7	อัตราเสียไมตรีของแพทย์	4.39 (มาก)	บุคลากร
8	ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล	4.35 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
9	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	4.34 (มาก)	ลักษณะทางกายภาพ
10	การเป็นสถานพยาบาลของโรงเรียนแพทย์	4.32 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
11	คุณภาพของยาที่รักษา	4.28 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
12	อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด	4.28 (มาก)	ลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยมีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการแผนผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 20 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยหลักส่วนประสมการตลาดบริการ
13	มีการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล	4.24 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
14	ทักษะ ความรู้ความชำนาญ ของพยาบาล	4.18 (มาก)	บุคลากร
15	สถานที่ตั้ง โรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน	4.17 (มาก)	ช่องทางการจัดจำหน่าย
16	7. มีการแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกรทุกครั้ง	4.11 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
17	อาคารและสถานที่สะอาด	4.11 (มาก)	บุคลากร
18	การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล	4.04 (มาก)	บุคลากร
19	สถานที่จอดรถเพียงพอ	4.03 (มาก)	ช่องทางการจัดจำหน่าย
20	ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานแผนกอื่นๆ	3.95 (มาก)	บุคลากร

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 อันดับแรก เป็นปัจจัยทางด้านบุคลากร ผลิตภัณฑ์หรือบริการ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้าเลือกใช้บริการแผนผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยในเรื่องของ ผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาพร เลาหพูนรังษี (2553) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยังแผนผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชชญา ถิระชัยกุล (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสาขาศัลยวิธีเลสิก ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค คือปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล โดยค่าเฉลี่ยนั้นแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาพร เลาหพูนรังษี (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์/บริการในระดับมากคือ ด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่อง สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ โดยค่าเฉลี่ยนั้นแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของไพรินทร์ มีไผ่ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถามมากที่สุด คือ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ทั้งนี้การที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องอาจเป็นเพราะ ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นั้นเป็นศูนย์ที่อยู่ในการกำกับดูแลของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้นผู้รับบริการสามารถใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้โดยไม่ต้องเสียเงิน ดังนั้นราคาจึงไม่ใช่สิ่งที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่อง สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน โดยค่าเฉลี่ยนั้นแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาพร เลาหพูนรังษี (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมากคือ โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่อง คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ โดยค่าเฉลี่ยนั้นแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของไพรินทร์ มีไผ่ (2553) ที่พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ ทั้งนี้การที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องอาจเป็นเพราะ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและอยู่ในต่างจังหวัด ดังนั้นปัจจัยที่จะมีผลต่อการมาใช้บริการของลูกค้า นั้น ส่วนใหญ่ น่าจะมาจากคำแนะนำของผู้รับบริการมากกว่า การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่อง การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ชื่อเสียงของแพทย์ การได้พบแพทย์คนเดิมโดยค่าเฉลี่ยนั้นแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาพร เลาหพุนรังษี (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุดคือ ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และอรรถยาชัยไมตรีของแพทย์ และผลการวิจัยของชัชชญา ธีระชัยกุล (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด คือแพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการรักษา

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่อง มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ โดยค่าเฉลี่ยนั้นแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของไพรินทร์ มีไฟ (2553) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการทำบัตรและแฟ้มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะลูกค้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์ศรีพัฒน์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความต้องการในการได้รับการชี้แจงในขั้นตอนการรับบริการว่าทำอะไรบ้าง จะต้องไปพบแพทย์ที่ใด และจะต้องใช้เวลาเท่าไรมากกว่าการให้ความสำคัญในเรื่องของระยะเวลาในการทำบัตรและแฟ้มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่อง การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ โดยค่าเฉลี่ยนั้นแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุภาพร เลาหพุนรังษี (2553) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัย

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้มีรายได้ 15,000 – 35,000 บาทต่อเดือนและมากกว่า 35,000 บาทนั้นให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลในระดับมากที่สุด

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ ในการตรวจรักษา ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามคลินิกอื่นให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

3. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายนั้นจะให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่องสามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ ส่วนเพศหญิงนั้น จะให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่องสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ในเรื่อง สามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือนและมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคลินิกศัลยกรรม ที่ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องสามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามคลินิกอื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน และ มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง ขณะที่ ระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่อง สถานที่จอดรถเพียงพอ

7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคลินิกหู คอ จมูก ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากในเรื่องสถานที่จอดรถเพียงพอ

8. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่อง การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

9. ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก ผู้รับบริการที่คลินิกอายุรกรรมให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา การได้พบแพทย์คนเดิม ส่วนคลินิกอื่นนั้นให้ความสำคัญในเรื่องการมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ในระดับมากที่สุด

10. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องการให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อ

หลายชั้น ส่วนผู้ที่มิรายได้ที่ระดับรายได้ 15,001 - 35,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องมีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ

11. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกศัลยกรรม ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการในเรื่อง มีขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกสูตินรีเวช ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการในเรื่อง การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น และผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิก หู คอ จมูก ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการในเรื่องมีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ

12. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่คลินิกกระดูกและข้อ ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในเรื่อง อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด ในระดับมาก

13. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มิรายได้มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านราคา ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมแพทย์ถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น ในระดับมาก

14. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการให้ค่าสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านราคาในเรื่อง สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ ในระดับมาก ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการให้ค่าสำคัญต่อบัณฑิตย่อยด้านราคาในเรื่อง สามารถใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ ในระดับมาก

15. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการให้ค่าสำคัญในบัณฑิตย่อยด้านบุคลากรในเรื่อง การได้พบแพทย์คนเดิม ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการให้ค่าสำคัญในระดับมาก

16. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้สิทธิเบิกการให้ค่าสำคัญในบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเรื่อง มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิเบิกการให้ค่าสำคัญในบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเรื่อง อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังนี้

บัณฑิตด้านบุคลากร จากการศึกษพบว่าบัณฑิตย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ การมีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา แพทย์

ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์ ชื่อเสียงของแพทย์ การได้พบแพทย์คนเดิม อธิษาศัยไมตรีของแพทย์ ทักษะ ความรู้ความชำนาญ ของพยาบาล และการดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล ดังนั้นทางโรงพยาบาล ควรดำเนินการดังนี้

1. ควรที่จะมีการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นอาจารย์แพทย์มีความเชี่ยวชาญในด้านการรักษาให้ครบทุกสาขา โดยแพทย์นั้นจะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยบริการทุกคน
2. ควรจะมีการรับฟังความคิดเห็นของแพทย์ โดยมีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของแพทย์ เพื่อที่จะเพิ่มความผูกพันกับองค์กร มีการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของแพทย์ และความต้องการหรือข้อเสนอแนะของแพทย์ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของแพทย์
3. มีการจัดกิจกรรมพัฒนาองค์กรขึ้นทุกๆ ปี เพื่อที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และพนักงานให้มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กรและเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกัน
4. ควรจะมีการจูงใจแพทย์ไม่ให้ลาออกไปอยู่กับโรงพยาบาลเอกชนโดยการเพิ่มผลตอบแทนควรจะมีการจูงใจแพทย์ไม่ให้ลาออกไปอยู่กับโรงพยาบาลเอกชนโดยการเพิ่มผลตอบแทนของแพทย์ให้เทียบเท่ากับโรงพยาบาลเอกชน เช่นเพิ่มค่าตอบแทนในกรณีออกตรวจนอกเวลาราชการ เพิ่มค่าตอบแทนแพทย์ชั่วคราวที่มาช่วยออกตรวจพิเศษ
5. ควรมีการจัดหาแพทย์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และจะต้องมีการจัดหาพนักงานพยาบาลที่มีทักษะ ความชำนาญ ให้เพียงพอ โดยมีการเปิดรับสมัครแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ตาม คณะแพทย์ และกำหนดถึงผลตอบแทนที่จะได้รับอย่างชัดเจน
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตัวบุคลากรทางการแพทย์
7. มีการอบรมพนักงานที่ให้บริการให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี การแนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม ให้พนักงานมีใจรักในการบริการ มีการจูงใจด้วยรางวัล"บุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลดีเด่น"จากการให้บริการเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรดำเนินการดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยอาจจะจัดให้มีบริการโดยแพทย์เฉพาะทางประจำอยู่ที่โรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น

2. มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการว่าคลินิกแพथนั้นมิแพथที่เชี่ยวชาญในด้านใดบ้าง

3. ควรจะต้องมีการรับรองคุณภาพการให้บริการ โดยการเข้าร่วมการวัดผลการดำเนินงานของกิจการตามเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) และการพัฒนาเพื่อให้ได้การรับรองมาตรฐานการให้บริการที่ได้รับการยอมรับในสากล เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด และอาคารและสถานที่สะอาด ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรดำเนินการดังนี้

1. ควรที่จะจัดหาเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการมากขึ้น
2. อุปกรณ์การแพทย์นั้นต้องมีการรับรองมาตรฐาน คุณภาพ มีการรับประกันในความปลอดภัย
3. เรื่องของความสะอาดนั้นเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลจะละเลยไม่ได้ ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรที่จะมีการควบคุมมาตรฐานในเรื่องของความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้ และอาคารสถานที่ด้วยเช่นมีการจัดให้มีการกำหนดเวลาในการทำความสะอาด มีการตรวจสอบความสะอาดอยู่อย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดโครงการประกวดในเรื่องของ 5 ส. เพื่อให้พนักงานเกิดการรักษาความสะอาด เป็นต้น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน สถานที่จอดรถเพียงพอและเพียงพอ และสถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรดำเนินการดังนี้

1. ควรจะต้องมีการปรับปรุงในเรื่องของสถานที่จอดรถให้เพียงพอและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยอาจจะทำการสร้างอาคารที่จอดรถขึ้นเพื่อรองรับกับผู้รับบริการขึ้น
2. ทางโรงพยาบาลควรที่จะมีการพัฒนาในเรื่องของการคมนาคมขนส่งเช่นเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงโรงพยาบาลเช่น เพิ่มรถรับส่งระหว่าง ที่จอดรถกับโรงพยาบาลให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ สามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการของรัฐในการตรวจรักษาได้ และสามารถใช้สิทธิ์ประกันชีวิต และสิทธิ์สวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้ ที่ให้ความสำคัญระดับมาก ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรดำเนินการ

มีการทำสัญญาประกันชีวิตให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มสิทธิของผู้รับบริการในการที่จะเบิกค่ารักษาพยาบาลมากขึ้น ทั้งบริษัท ภายในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากว่าในปัจจุบันคนไข้ที่เป็นผู้รับบริการชาวต่างชาติ เพิ่มมากขึ้นและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และสถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเช่น การจัดอบรม, การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรดำเนินการดังนี้

1. ควรที่จะมีการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเก่า และหาลูกค้าใหม่ โดยอาจจะมีการจัดกิจกรรมกับทางผู้รับบริการเช่น การออกแฟล็กเก็ตตรวจสุขภาพราคาสมาชิก หรือมีการจัดกิจกรรมทางสังคมเพื่อให้ความรู้ด้านสุขภาพขึ้น เช่น กิจกรรมความรู้เรื่องโรคมะเร็ง เป็นต้น
2. ควรเน้นในการทำการสื่อสารทางการตลาดในการให้ความรู้กับผู้รับบริการผ่านทางพนักงาน เช่นการให้ข้อมูลด้านการดูแลตนเอง การใช้ยา รวมถึงมีการจัดสัมมนาอบรมให้ความรู้กับผู้รับบริการด้วย
3. ควรที่จะมีการเป็นสปอนเซอร์ ในงานการกุศลต่างๆ โดยเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มการรับรู้ให้มากขึ้น เช่น การเป็นสปอนเซอร์การแข่งขันกีฬากการกุศล ของทางมหาวิทยาลัยและตามงานต่างๆ

4. ควรจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและช่วยบอกกล่าวปากต่อปากมากขึ้น โดยมีการสื่อสารถึงพนักงานทุกคนให้บริการกับลูกค้าด้วยใจรักและคอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจไม่ซับซ้อน การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรดำเนินการดังนี้

1. ควรจะมีการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบและชัดเจน เช่น มีการจัดทำบอร์ดอธิบายถึงขั้นตอนในการเข้ารับบริการทั้งผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยที่ต้องการใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล
2. ทางโรงพยาบาลควรจะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการลดขั้นตอนในการบริการที่ซับซ้อนลงเช่นลดระยะเวลาในการรอกองคิว ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการลงทะเบียนให้เร็วขึ้น
3. ควรที่จะมีการจัดพื้นที่ในการให้บริการให้อยู่ในที่เดียวไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหลายชั้นเช่นห้องตรวจกับห้องเอ็กซเรย์อยู่ในชั้นเดียวกัน
4. ทางโรงพยาบาลควรที่จะมีการจัดทำพิมพ์เขียวด้านการบริการ เพื่อให้เห็นถึงขั้นตอนการให้บริการและดูว่าอันไหนคือปัญหาในขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข และควรจะมีการตรวจสอบหลังจากที่ได้มีการปรับปรุงกระบวนการการให้บริการแล้วว่ามีผลเป็นอย่างไรบ้าง

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่มดังนี้

1. ลูกค้าที่ใช้สิทธิเบิกการให้ค่าความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในเรื่อง การได้พบแพทย์คนเดิม ในระดับมากที่สุด จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่าลูกค้าที่ใช้สิทธิเบิกการให้ค่าความสำคัญมากที่สุดในเรื่องแพทย์ที่ให้บริการเป็นคนเดิม ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรที่จะมีการจูงใจแพทย์ไม่ให้ลาออกไปยังโรงพยาบาลอื่น ให้แพทย์รู้สึกมีความสุขในการที่ได้ทำงานที่โรงพยาบาล โดยการรับฟังความคิดเห็นของแพทย์ สอบถามถึงความพึงพอใจของแพทย์ ให้คำตอบแทนที่เหมาะสม สอบถามถึงข้อเสนอแนะและปัญหาที่มี เพื่อที่จะให้แพทย์รู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการพัฒนาของโรงพยาบาล เพิ่มความผูกพันระหว่างแพทย์กับโรงพยาบาล ให้แพทย์รู้สึกว่าโรงพยาบาลเหมือนกับบ้านหลังที่สอง
2. ลูกค้าที่ใช้สิทธิเบิกการให้ค่าความสำคัญในปัจจัยย่อยการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด ในระดับมากที่สุด ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรที่จะมีการจัดทำตู้เก็บ ที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการทำความสะอาดอุปกรณ์ทางการแพทย์ และมีการคัดแยกอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จะต้องทิ้ง ออกอย่างเป็นสัดส่วน