

ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี Marketing Mix Service Affecting the Use of Ratchaburi Hospital Service

สุนันท์ สาริยาชีวะ

Sunan Sariyashewa

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

E-mail: pijja_k@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี และ 2) เปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี จำนวน 400 คน จากสูตรทาโร ยามาเน่ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มหรือค่าเอฟ (F-test) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรีด้านภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ 2) ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรีจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาดบริการ การใช้บริการ โรงพยาบาลราชบุรี

Abstract

The purposes of this research were to study; 1) Marketing mix service affecting the use of Ratchaburi hospital service; 2) Comparison of Marketing mix service affecting the use of Ratchaburi hospital service. Classified by sex, age, education level, occupation and average income per month. The sample is 400 patients in Ratchaburi hospital. From the Taro Yamanote recipe. Select the random sample. The instrument used to collect data was a questionnaire validated by 3 experts. The value of the index was .91 statistics used in data analysis include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, to compare two or more variables or F-test and test the difference in pairs by the way Sheffe.

The research results were as follows: 1) Marketing mix service affecting the use of Ratchaburi hospital service, the overall picture was at a high level. When considering each aspect in every level. Sort by average to lowest. The first is the physical. The second is the price, people, promotion, product and process. 2) Marketing mix service affecting the use of Ratchaburi hospital service, classified by sex, age, education, career and estimate salary. The overall and individual aspects were not different.

Keywords: Marketing mix, Service, Ratchaburi hospital

บทนำ

การบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นการให้บริการที่มีความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ซึ่งภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบบริการสาธารณสุขขึ้นพื้นฐานแก่ประชาชนในรูปแบบสวัสดิการ ทั้งนี้การอนามัยโลกระบุว่าระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของไทยเป็นหนึ่งในตัวอย่างที่ดีที่สุดของการมีระบบหลักประกันสุขภาพที่ดีโดยไม่ต้องจ่ายแพงสอดคล้องกับสภาวะของประเทศที่มีระดับรายได้ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเทศอื่นที่ใช้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าเช่นเดียวกัน ประเทศไทยได้ประกาศใช้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปี 2545 โดยออกเป็นพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปัจจุบันครอบคลุมประชากรถึงร้อยละ 99.95 ของผู้มีสิทธิในระบบประกันสุขภาพของประเทศเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.47 ในปี 2545 โดยประชากรไทยสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขผ่านระบบหลักประกันสุขภาพของภาครัฐ 3 กองทุนหลัก ได้แก่ กองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กองทุนประกันสังคม และกองทุนสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ การเข้าถึงระบบหลักประกันสุขภาพดังกล่าว ส่งผลให้ครัวเรือนไทยที่เกิดวิกฤตการเงินจากการจ่ายค่ารักษายาบาลลดลงจากร้อยละ 5.7 ของครัวเรือนทั้งหมดในปี 2546 เหลือเพียงร้อยละ 20 ในปี 2558 ท่ามกลางภาพรวมรายจ่ายด้านสุขภาพของประเทศที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560)

นโยบายสาธารณสุขในปี 2561 เป็นการต่อยอดจากปี 2560 ซึ่งเน้นความเป็นเลิศ 4 ด้านคือการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค ระบบบริการ การพัฒนาคน และระบบบริหารจัดการ โดยทั้ง 4 ด้านมีการดำเนินการมาแล้ว แต่ในปี 2561 จะเห็นผลชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากปีนี้สาธารณสุขจะมุ่งการดำเนินงานแบบประชารัฐ โดยเน้นการมีส่วนร่วมกับประชาชนมาเป็นกลไกสำคัญในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนระบบสุขภาพให้มีความยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนจริง ๆ (วารุณี, 2561) ปัจจุบันประชาชนหันมาใส่ใจเรื่องสุขภาพประกอบกับจำนวนประชากรของประเทศมีจำนวนสูงขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและเติบโตของธุรกิจด้านสุขภาพนี้ ประกอบกับนโยบายสนับสนุนของภาครัฐ เช่น การส่งเสริมให้ประเทศเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในภูมิภาคอาเซียน การพัฒนาและยกระดับอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ของไทยให้มีเทคโนโลยีและคุณภาพเพื่อเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมดูแลสุขภาพ ที่สำคัญในอาเซียน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560)

โรงพยาบาลราชบุรี จังหวัดราชบุรี เป็นโรงพยาบาลศูนย์ มีขนาด 1,000 เตียง (ไม่รวม ICU) ตั้งอยู่เลขที่ 85 ถนนสมบูรณกัลยาณมิตร ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ให้บริการดูแลสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2484 เป็นต้นมา เป็นโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง มีแพทย์เฉพาะทางแต่ละสาขาวิชาและแพทย์เฉพาะทางย่อยเป็นศูนย์รักษาโรคเฉพาะทางที่ทันสมัยแห่งหนึ่ง ในแถบภาคตะวันตกของประเทศไทยนอกจากนี้ ยังเป็นสถาบันผลิตแพทย์ของโรงพยาบาล เองที่ผ่านมามีแพทย์จบการศึกษาไปแล้วหลายรุ่น และทำงานอยู่ในหลาย ๆ จังหวัดในภูมิภาคนี้ปัจจุบันมีแพทย์ประจำ 145 คน และบุคลากรอื่นรวมกันกว่า 900 คน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561)

จำนวนผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี ปี 2558 จำนวน 493,278 คน ปี 2559 จำนวน 501,378 คน และปี 2560 จำนวน 499,862 คน (กลุ่มงานสถิติโรงพยาบาลราชบุรี, 2560) แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มจำนวนผู้มาใช้บริการมีจำนวนลดลงการให้บริการของโรงพยาบาล นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากและตัวชี้วัดการให้บริการที่ดีก็คือประชาชนที่มารับบริการที่สถานพยาบาล เนื่องด้วยการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ที่มารับบริการให้มากที่สุด ทำให้โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งคลินิกแพทย์ในจังหวัดราชบุรี พยายามพัฒนาและปรับปรุงการบริการของตนเองให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือเท่านั้น โดยการมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐานเน้นการบริการที่มีคุณภาพและจากข้อแสดงความคิดเห็นข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรีพบว่า มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการมีความล่าช้า เรื่องมารยาทในการให้บริการ สถานที่ห้องพักรักษาผู้ป่วยมีขนาดเล็ก ความสะอาดการระบายอากาศในห้องพักรักษาไม่ถ่ายเท (แบบสำรวจความคิดเห็นผู้ป่วยโรงพยาบาลราชบุรี, 2560) พบว่า ปัจจุบันผู้รับบริการมีมาตรฐานการดำรงชีวิตที่สูงขึ้น มีความปรารถนาคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีความคาดหวังว่าราคาค่าบริการจะเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการ การให้บริการของโรงพยาบาลนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะคุณภาพการบริการจะต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจาก

ปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ให้บริการจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ ในแต่ละธุรกิจการวางแผนการตลาดมีขั้นตอนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่สิ่งที่สร้างความแตกต่างเกิดจากการใช้ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความแตกต่างกันส่วนผสมทางการตลาดบริการประกอบด้วย 7 ด้าน ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนผสมทางการตลาดบริการที่มีความจำเพาะเจาะจงเมื่อนำไปใช้กับองค์กรหนึ่ง ๆ ก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม (ยุพวรรณ, 2556, หน้า 29)

จากเหตุผลที่กล่าวมานี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ส่วนผสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี เพื่อศึกษาว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องใดในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยข้อมูลของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี พ.ศ. 2560 จำนวน 499,862 คน (กลุ่มงานสถิติโรงพยาบาลราชบุรี, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยข้อมูลของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี พ.ศ. 2560 จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non-probability sampling) แบบบังเอิญ (accidental random sampling) กับประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี ซึ่งได้มาจากการคำนวณ โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมีจำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี ประกอบด้วย 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีลักษณะคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (ธานินทร์, 2552, หน้า 75) โดยมีการตรวจให้คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อนำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำเสนอในรูปของตาราง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการนำน้ำหนักค่าคะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ข้างต้นมาใช้ เพื่อแปลความหมายของข้อมูล สามารถแบ่งช่วงระดับความสำคัญ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการจำแนกเป็นช่วงระดับปัญหาวิธีจำแนกแต่ละช่วงย่อยต่างกัน (สิน, 2553, หน้า 155)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จัดเป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe test)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 อายุ 31-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 167 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ การบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ การติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง ความสามารถเชิงวิชาชีพ รักษาแล้วทุเลา/หาย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับกับยา และการใช้ยา และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับกับยา และการใช้ยา ตามลำดับ

2. ด้านราคา ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ มีการชำระเงินค่ารักษาพยาบาลทั้งเงินสด และบัตรเครดิต รองลงมาคือ ค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายจากการใช้สวัสดิการ รักษาพยาบาลหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เช่น สวัสดิการข้าราชการกองทุนประกันสังคม สวัสดิการพนักงานส่วนท้องถิ่น สวัสดิการของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นต้น ค่าใช้จ่าย วัสดุ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์มีราคาที่เหมาะสม และใบเสร็จรับเงินมีการแจกจ่ายค่าใช้จ่ายอย่างละเอียดและชัดเจน ตามลำดับ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ โรงพยาบาลบริการรับส่งผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ การบริการนัดหมายทางอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในการจองรถ การบริการนัดหมายแพทย์ผ่านโทรศัพท์ และความสะดวกในการเดินทางตามลำดับ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ สื่อสิ่งพิมพ์ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการรักษาพยาบาล เช่น แผ่นพับ บอร์ดให้ความรู้ รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมทางสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ การออกหน่วยปฐมพยาบาล การบริการตรวจรักษา ตลอด 24 ชั่วโมง การให้ส่วนลด แก่สมาชิกองค์กรภาคีรัฐบาล เอกชน รัฐวิสาหกิจ ที่เข้าร่วมโครงการเบิกจ่ายกับโรงพยาบาล และการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบผ่านทาง ไปรษณีย์ วารสารของโรงพยาบาล เว็บไซต์ของโรงพยาบาล ตามลำดับ

5. ด้านบุคลากร ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ บุคลากรโรงพยาบาลราชบุรีมีความรู้ความสามารถอย่างดี ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ บุคลากรโรงพยาบาลราชบุรี สามารถอธิบายข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน แพทย์โรงพยาบาลราชบุรีเพียงพอกับปริมาณผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการ บุคลากรโรงพยาบาลราชบุรีมีชุดแต่งกายด้วยรูปแบบที่มีมาตรฐานสังเกตได้ชัดเจน โรงพยาบาลราชบุรีให้ความสำคัญผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน บุคลากรโรงพยาบาลราชบุรีให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ ดูแลเอาใจใส่ พร้อมให้บริการอย่างอบอุ่น และพยาบาลโรงพยาบาลมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการพยาบาล ตามลำดับ

6. ด้านกระบวนการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ โรงพยาบาลราชบุรีมีคุณภาพและได้รับการรับรองจากสถาบันที่มีมาตรฐาน เช่น สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล รองลงมาคือ การเข้ารับบริการของโรงพยาบาลราชบุรีไม่ยุ่งยากและซับซ้อน โรงพยาบาลราชบุรีมีการแจ้งเตือนวันนัด โรงพยาบาลราชบุรีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ การลงทะเบียนผู้รับบริการ สะดวก รวดเร็ว การให้บริการของโรงพยาบาลราชบุรี เป็นไปตามลำดับที่ถูกต้องและชัดเจน และระยะเวลาในการรอรับบริการของโรงพยาบาลราชบุรีรวดเร็ว ตามลำดับ

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ สิ่งแวดล้อมภายในอาคารโรงพยาบาล มีความสะอาดสวยงามปลอดภัย รองลงมาคือ ห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ สถานที่พักนั่งรอการตรวจเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่ชัดเจน ป้ายบอกแผนกทิศทางที่ชัดเจน การออกแบบและการตกแต่งอาคารสถานที่ภายนอกที่สวยงาม สะอาด และปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม วารสาร และโทรทัศน์ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

1. จำแนกตามเพศของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการ ที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. จำแนกตามอายุของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ ที่มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ไม่แตกต่างกัน

4. จำแนกตามอาชีพของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง

5. จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการระดับการศึกษาที่มีความ

แตกต่างกัน คือ ด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี ด้านภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เอกประภู (2558) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อีริกิติ (2558, หน้า 174) กล่าวว่า สภาพบรรยากาศของสถานพยาบาล คือ ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปของสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ ได้แก่ คุณภาพอากาศภายในสถานพยาบาลรวมถึงสภาพของแสงเสียง ดนตรีกลิ่นและอุณหภูมิโดยทั่วไปสภาพบรรยากาศของสถานบริการจะมีผลกระทบต่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของบุคคล ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัส ทั้งนี้สืบเนื่องจาก โรงพยาบาลราชบุรี มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยด้วยนโยบาย โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้ จัดสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลให้เป็นสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ น่าทำงาน และการจัดการของเสียมีระบบที่ถูกต้องเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่อชุมชน และดำเนินการตามนโยบายอย่างเคร่งครัด ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจน คือ การปรับปรุงและตกแต่งอาคารภายนอกและภายใน ภูมิทัศน์ภายในและบริเวณภายนอก จัดระบบการจราจรภายในโรงพยาบาล เป็นต้น

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก การบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พัลลภา (2558) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัตยาพร (2556, หน้า 60-62) กล่าวว่า คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่มีการใส่คุณค่าเพิ่มขึ้น เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามระดับมูลค่าที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งนักการตลาดต้องนำมาพิจารณาในการกำหนดลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อการตอบสนองความต้องการของตลาด ทั้งนี้สืบเนื่องจาก โรงพยาบาลราชบุรี เป็นโรงพยาบาลศูนย์ทางการแพทย์ และบุคลากรของโรงพยาบาลปฏิบัติตามอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลราชบุรีที่ว่า “ซื่อสัตย์ สามัคคี มีความรับผิดชอบ เราจะทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ร่วมแรงร่วมใจกันด้วยความรักสามัคคี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย” จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลนั่นเอง

2. ด้านราคา ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีการชำระเงินค่ารักษาพยาบาลทั้งเงินสด และบัตรเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ผ่องพิมล (2556) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชารุณย์ พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพรรณิ (2551, หน้า 10) กล่าวว่า ความสำเร็จของธุรกิจบริการขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าพอใจธุรกิจก็สามารถอยู่ได้มีกำไร และเจริญเติบโต ปัจจุบันผู้ขายบริการจะต้องให้ความสนใจกับการตลาดมากขึ้นเพราะมีการแข่งขันสูงประเภทของบริการที่ใช้ทดแทนกันมีมากขึ้นและธุรกิจบริการเกิดขึ้นมากมาย ฉะนั้นการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะการจัดส่วนประสมการตลาดให้เหมาะสม ทั้งนี้สืบเนื่องจาก โรงพยาบาลได้เปิดให้บริการมีการชำระเงินค่ารักษาพยาบาลทั้งเงินสด และบัตรเครดิต ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก เพราะบางครั้งเตรียมเงินมาไม่พอจ่ายค่ารักษาพยาบาล ก็สามารถใช้บริการบัตรเครดิตดำเนินการชำระเงินสดได้ ซึ่งเป็นการสะดวก และปลอดภัย

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โรงพยาบาลบริการรับส่งผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ปิยมาศ (2553) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการสุขภาพ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชาติ (2557, หน้า 128-130) กล่าวว่า ลักษณะทางเทคนิคของผลิตภัณฑ์ยังเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเฉพาะทางเทคนิคที่ซับซ้อนขึ้นเท่าไร ก็ยิ่งต้องใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายน้อยราย เล่นน้อยระดับลงเท่านั้น เพราะผู้ซื้อต้องการบริการด้านเทคนิคสูง รวมทั้งเป็นการยากที่จะหาคนกลางที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคนิคของผลิตภัณฑ์มาให้บริการ

ลูกค้าได้ ผู้ผลิตสินค้าที่มีลักษณะทางเทคนิคซับซ้อน เช่น คอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ๆ เครื่องจักรอุตสาหกรรมที่ทันสมัยจึงนิยมใช้การขายตรงหรือผ่านคนกลางน้อยราย ทั้งนี้สืบเนื่องจาก โรงพยาบาลราชบุรี เป็นโรงพยาบาลศูนย์และเป็นผู้นำด้านการรักษา ดังนั้นจึงความพร้อมทุกด้านในการให้บริการกับประชาชน ตลอดจนรพพยาบาลพร้อมแพทย์และพยาบาลให้บริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องการวิจัยของเอื้อมพร เกษมสุข (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำโรง พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อัจจิมา (2552, หน้า 142) กล่าวว่า การโฆษณา คือ การเสนอขายแบบไม่ใช่เป็นการขายตัวต่อตัว เป็นการส่งเสริมความคิดสินค้าหรือบริการโดยผู้สนับสนุนเป็นผู้จ่ายเงินการโฆษณาเกี่ยวข้องกับสื่อกลางต่าง ๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายกลางแจ้ง หรือสิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ เนื่องจากการโฆษณาอาจทำได้ในหลายรูปแบบ จึงเป็นการยากที่จะชี้ให้เห็นคุณสมบัติที่แตกต่างกันจริง ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของการโฆษณา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโฆษณาตราสินค้า และการโฆษณาสถาบัน เป็นการเสนอต่อสาธารณะชน การโฆษณาต่างจากการขายส่วนตัวเพราะเป็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับสาธารณะชนเป็นจำนวนมากการสื่อสารควรจะต้องเป็นที่เข้าใจของประชาชนทั่วไปเพื่อให้ตัดสินใจได้ ทั้งนี้สืบเนื่องจาก โรงพยาบาลราชบุรี ตระหนักถึงความสำคัญของการเน้นมุ่งป้องกันมากกว่าการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้น เพราะค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่สูง ดังนั้นจึงให้ความรู้กับประชาชนตระหนักถึงโทษภัยและอันตรายของโรคต่างๆ ตลอดจนวิธีการป้องกันไม่ให้เกิด โดยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการรักษาพยาบาล เช่น แผ่นพับ บอร์ดให้ความรู้

5. ด้านบุคลากร ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ผ่องพิมล (2556) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพรรณิ (2551, หน้า 137) กล่าวว่า พนักงานในธุรกิจคือ พนักงานส่วนหน้าและส่วนหลัง พนักงานส่วนหน้าเป็นพนักงานที่ต้องมีการติดต่อและให้บริการลูกค้าโดยตรง พนักงานส่วนหลังเป็นฝ่ายสนับสนุนที่ทำให้การบริการสมบูรณ์ พนักงานส่วนหน้าและส่วนหลังต้องทำงานร่วมกัน เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ โดยเฉพาะพนักงานส่วนหน้าจะอยู่ในสายตาลูกค้า คือเป็นผู้ให้บริการและตัวแทนองค์กรด้วย การให้บริการที่ดีจะต้องอาศัยพนักงานทั้งสองส่วน ทั้งนี้สืบเนื่องจาก ผู้บริหารโรงพยาบาลให้ความสำคัญเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาล โดยศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับ โดยกำหนดเป็นแผนงานและส่งเสริมด้านเงินทุนให้บุคลากรของโรงพยาบาลทุกคนได้รับการอบรมงานในหน้าที่ และการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทำให้บุคลากรโรงพยาบาลราชบุรีมีความรู้ความสามารถอย่างดี ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

6. ด้านกระบวนการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เอกประญ (2558) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัตรยาพร (2556, หน้า 55) กล่าวว่า ในการตัดสินใจในการออกแบบกระบวนการ ควรจะต้องคำนึงปัจจัยที่สำคัญคือ ระดับของการเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อความควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินงาน หรือว่าอาจมีการนำเสนอการบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้บ้างเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้สืบเนื่องจาก ผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรีให้ความสำคัญระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล คือการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม ดังนั้นโรงพยาบาลราชบุรีมีคุณภาพและได้รับการรับรองจากสถาบันที่มีมาตรฐาน เช่น สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ ดังวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลที่ว่า “เป็นโรงพยาบาลศูนย์ชั้นนำของประเทศที่มีคุณภาพมาตรฐาน”

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ มธุรส (2552) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลศิริราช พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของธีรภักดิ์ (2558, หน้า 174) กล่าวว่า ทฤษฎีภูมิทัศน์บริการเป็นกรอบหรือแนวคิดที่สำคัญในการวิเคราะห์ อิทธิพลของหลักฐานทางกายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคลโดยอาศัย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สภาพบรรยากาศของ สถานพยาบาล คือ ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปของสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ ได้แก่ คุณภาพอากาศภายในสถานพยาบาลรวมถึง สภาพของแสงเสียงดนตรีกลิ่นและอุณหภูมิโดยทั่วไปสภาพบรรยากาศของสถานบริการจะมีผลกระทบต่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของบุคคล ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัส ทั้งนี้สืบเนื่องจาก โรงพยาบาลราชบุรีมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย โรงพยาบาลราชบุรี ดังแสดงที่ว่า “โรงพยาบาลราชบุรี มีความห่วงใยชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลราชบุรีทุกท่านจึงได้กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยด้วยนโยบาย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้าง กายภาพ โรงพยาบาลราชบุรีมีโครงสร้างกายภาพที่แข็งแรง มั่นคง ตามกฎหมายควบคุมอาคารและถูกหลักวิศวกรรมความปลอดภัยเป็นหลักประกันว่าผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่จะปลอดภัยจากโครงสร้างอาคารและสิ่งแวดล้อมซึ่งสนับสนุนส่งเสริมการรักษาพยาบาล 2) ด้านสิ่งแวดล้อม 2.1 ลดการเกิดของเสียในโรงพยาบาลทั้งจากกระบวนการผลิต การบริการและการใช้งานทั่วไป 2.2 ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติด้วยการนำวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ใช้นำกลับมาใช้เป็นประโยชน์ (reuse) และคัดแยกของที่สามารถ นำกลับมาใช้ได้อีกโดยผ่านกระบวนการแปรรูป (recycle) 2.3 อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วยการลดการใช้พลังงาน การใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ และเวชภัณฑ์ที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม 2.4 จัดสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลให้เป็นสถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงาน และ 2.5 การจัดการของเสียมีระบบที่ถูกต้องเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่อชุมชน ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจต่อ ลักษณะทางกายภาพของโรงพยาบาลราชบุรี

เปรียบเทียบความคิดเห็นของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เอื้อมพร (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำโรง พบว่า ภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจาก ไม่ว่าเพศชาย เพศหญิง และทุก ๆ ต้องเจ็บป่วยตลอดจนต้องใช้บริการโรงพยาบาล ในการรักษา โรงพยาบาลราชบุรีเป็นโรงพยาบาลศูนย์ บุคลากรและเครื่องมือทางการแพทย์มีความพร้อมและทันสมัย สามารถให้บริการด้านการรักษาพยาบาลโรคได้ทุกชนิดไม่ต่างกับโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและราย ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ผ่องพิมล (2556) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริ ราช ปิยมหาราชการุณย์ พบว่า ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจาก การเจ็บป่วยสามารถเกิดได้ทุกวัยของมนุษย์ ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาล

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ เอกประภู (2558) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจาก การเจ็บป่วยสามารถเกิดได้ทุกตัวคน ไม่เลือก ว่าจะมีการศึกษาในระดับใดก็ตาม ดังคำพระที่ว่า มนุษย์หนีไม่พ้น คือ เกิด แก่ เจ็บ และตาย เป็นวัฏจักรของมนุษย์ที่ต้องเผชิญ และเป็นความจริงที่บังเกิดทุกผู้คน

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง กัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ผ่องพิมล (2556) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราช การุณย์ พบว่า ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจาก โรงพยาบาลราชบุรีเป็นโรงพยาบาลของรัฐได้งบประมาณ จากภาครัฐในการดูแลให้บริการด้านการรักษาพยาบาล โดยมุ่งมั่นปฏิบัติตามการตามนโยบายรัฐบาลและกระทรวง สาธารณสุข โดยที่ไม่ได้ยึดหลักเศรษฐกิจศาสตร์ แต่เป็นการให้บริการทางด้านสาธารณสุข ปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

5. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ เอี่ยมพร (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำโรง พบว่า ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจาก โรงพยาบาลราชบุรี เป็นหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงสาธารณสุข ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนทุกระดับ โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้น้อย ก็สามารถเข้าถึงการรักษาตามหลักประกันด้านสุขภาพของรัฐบาล ซึ่งภาครัฐมีหน้าที่สนับสนุนให้ผู้ที่มีรายได้น้อยเข้าถึงการรักษาที่มีคุณภาพตามกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ไม่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับยา และการใช้ยา ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรีและผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มี หน่วยงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับยาและการใช้ยาขึ้น หน่วยงานดังกล่าวควรอยู่ในบริเวณเดียวกันหรือใกล้เคียงกับอาคารจำหน่ายยา โดยมีเภสัชกรชำนาญงานสับเปลี่ยนปฏิบัติงานในช่วงเวลาราชการ และมีความรู้ทำหน้าที่ให้ความรู้และตอบคำถามของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนตอบคำถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
2. ด้านราคา ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ใบเสร็จรับเงินมีการแจกแจงค่าใช้จ่ายอย่างละเอียดและชัดเจน ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรีและผู้ที่เกี่ยวข้อง ใบเสร็จรับเงินของโรงพยาบาลทุกใบเสร็จควรมีรายละเอียดชี้แจงค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ค่ายา ค่าบริการทางการแพทย์ ค่าเวชภัณฑ์ ค่าอาหาร ค่าที่พัก เป็นต้น
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ความสะดวกในการเดินทาง ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรีและผู้ที่เกี่ยวข้องควรประสานไปยังขนส่งจังหวัดราชบุรี ขอความร่วมมือกับรถยนต์โดยสารทั้งประจำทางและไม่ประจำทางในการให้บริการความสะดวกในการเดินทางจากบ้านพักถึงโรงพยาบาล โดยกำหนดค่าโดยสารที่ชัดเจนและเป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนพยาบาลของโรงพยาบาลในการให้บริการฉุกเฉิน
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบผ่านทาง ปรินต์มีเดีย วารสารของโรงพยาบาล เว็บไซต์ของโรงพยาบาล ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรีและผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดทำวารสารของโรงพยาบาลโดยสาระสำคัญเรื่องที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ตลอดจนสารคดีให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลต่างๆ และควรจัดทำพัฒนาเว็บไซต์ของโรงพยาบาลให้เป็นปัจจุบัน โดยกำหนดเรื่องคือ สายตรงถึงผู้เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล
5. ด้านบุคลากร ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ พยาบาลโรงพยาบาลมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการพยาบาล ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรีและผู้ที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนงบประมาณให้บุคลากรของโรงพยาบาลมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่สำคัญในการให้บริการทางการแพทย์ โดยร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ จัดฝึกอบรมให้ บุคลากรได้เพิ่มทักษะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพ
6. ด้านกระบวนการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการรอรับบริการของโรงพยาบาลราชบุรีรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรีและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรจะเพิ่มหน่วยงานคัดกรองคนไข้ โดยการเพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ในหน่วยงานขึ้น
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม วารสาร และโทรทัศน์ ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลราชบุรีและผู้ที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มจุดน้ำดื่มที่ปลอดภัยขึ้นในอาคารต่าง ๆ จัดหาวารสารทางการแพทย์จากหน่วยงานอื่นๆ และสนับสนุนโทรทัศน์เพิ่มตามจุดต่างๆ ที่ประชาชนมารับใช้บริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ศึกษา เกี่ยวกับการเปรียบเทียบข้อมูลของผู้มาใช้บริการ กับส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี เกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยอยากเสนอแนะให้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรีกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ” เพื่อที่จะสามารถทำให้ทราบถึงข้อมูลวิธีการสื่อสารของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มออกมา สำหรับการวางแผนด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลในระดับเดียวกัน หรือ รัฐบาลกับเอกชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประเมินประสิทธิภาพส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี อันจะทำให้โรงพยาบาลราชบุรีรู้จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง สามารถไปประยุกต์และปรับปรุงการวางแผนด้านการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). **แนวโน้มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน**. [ออนไลน์].
เข้าถึงจาก: https://www.dbd.go.th/download/document_file/statistic/2560/T26/T26_201411.pdf.
(สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2561).
- กลุ่มงานสถิติโรงพยาบาลราชบุรี. (2560). **จำนวนผู้มาใช้บริการและปีที่มาใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี**.
ราชบุรี: โรงพยาบาลราชบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2556). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซี เอ็ดดูเคชั่น.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2558). **การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- ปิยมาศ จารัสธนสาร. (2553). **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้ บริการสุขภาพ**
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีสะเกษจังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผ่องพิมล พิจารณสรณ์. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์**. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัลลภา พนมวัน. (2557). **ปัจจัยการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลบ้านโป่ง**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- มธุรส เอี่ยมเจริญ. **พฤติกรรมและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลศิริราช**.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ยุพารรณ วรรณวาณิชย์. (2556). **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วารุณี สิทธิธรรมสรณ์. (2561). **มองอนาคตสุขภาพคนไทยปี 2561 กับนโยบายสาธารณสุขที่เปลี่ยนไป**. [ออนไลน์].
เข้าถึงจาก: https://www.matichon.co.th/local/quality-life/news_786690. (สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2561).
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2561). **ประวัติโรงพยาบาลราชบุรี**. [ออนไลน์].
เข้าถึงจาก: <https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%>. (สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2561).
- ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2557). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2553). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทยาพัฒนา
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2551). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- อัจฉิมา เศรษฐบุตร. (2552). **การบริหารการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอื้อมพร เกษมสุข. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำโรง. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกประภู เอกสิงห์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.



เปิดรับสมัครนักศึกษา
RCIM
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

M.B.A. M.P.A. M.Ed. D.B.A D.P.A. Ph.D. (Educational Administration Innovation)