

ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร

Overview of the Services Offered that affect the Decision to use a Private Hospital in Bangkok

พงศธร พึ่งเนตร์

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจภาพลักษณ์การบริการของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร (2) สำรวจการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร (3) วิเคราะห์การส่งผลภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชากรบริเวณเขตกรุงเทพฝั่งพระ นครกับฝั่งธนบุรีที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุ 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการของ โรงพยาบาลเอกชนในภาพรวมอยู่ในระดับดีแต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าค่าสูงสุด คือ ภาพลักษณ์ด้านการเข้าถึง บริการได้ทันทีตามความต้องการ รองลงมา ภาพลักษณ์ด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ, ภาพลักษณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับ บริการและภายหลังการเข้ารับบริการ, ภาพลักษณ์ด้านการให้ความสาคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน, ภาพลักษณ์ด้านความสะอาดของท านที่ตั้ง สภาพแวดล้อมของสถานที่ ในการเข้ารับ บริการและ ภาพลักษณ์ด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าภาพลักษณ์การบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: โรงพยาบาลเอกชน , ผู้รับบริการ , ภาพลักษณ์, การบริการ , การตัดสินใจ

Abstract

The purpose of this study is to (1) survey the image of private hospital's service in Bangkok (2) survey the decision to choose the private hospital's service in Bangkok (3) analysis the image of service that affect on decision to choose the private hospital's service in Bangkok. This research use survey method. The sample is people in the area of metropolis, Bangkok district and Thonburi side which use the private hospital in Bangkok. Statistics for basic information analysis is the descriptive statistics including percent, average, standard deviation, interential statistics; those data use for hypothesis testing. According to the study from sample amount 400 people found that respondent's quantity is female morn than male, age 25-34 years.

Most of education is bachelor's degree. Occupation is employee of private business. Income per month is 10,000-20,000 baht. The respondent has aspect in good on the image of private hospital's service. Consideration in each aspect found that the maximum is the image of service because of immediate service. The second is the image of service's trust, the quality image of service to be provided during and after the service, the image of a focus on individual client, the image of the convenience of location, the environment and the reasonable price. The result of hypothesis testing shows that the service's image is related to the decision to choose private hospital in Bangkok.

Keywords: Private Hospital, Client, Image, Service, Decision

บทนำ

โรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบัน ถือได้ว่ามีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและเกิดการขยายตัวอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีการแข่งขันกันสูงในด้านการบริการ ภาพลักษณ์การบริการที่ดีจึงมีส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก ซึ่งภาพลักษณ์การบริการ คือ ภาพภายในใจที่มีต่อการบริการของทางโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งภาพลักษณ์การบริการในมุมมองที่ดีของผู้เข้ารับการบริการมีความสำคัญต่อธุรกิจ รวมถึงการรับรู้คุณภาพบริการความเป็นมืออาชีพและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการบริการของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่

ภาพลักษณ์การบริการที่ดีของโรงพยาบาลเอกชนที่สำคัญ ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านต่างๆ เช่น ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลเอกชน ความรู้ความชำนาญการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยปัจจุบัน ผู้เข้ารับการบริการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน โดยดูจากเรื่องของภาพลักษณ์การบริการที่ดี คือ การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ทำให้พฤติกรรมของผู้เข้ารับการบริการมีแนวโน้มที่จะใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมากกว่า เพราะหลีกเลี่ยงปัญหาการบริการที่ล่าช้าและมีเครื่องมือไม่เพียงพอต่อการรักษา ห้องพักรักษาผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลเอกชนก็มีความสะอาดกว่าโรงพยาบาลรัฐบาลภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของผู้รับบริการและพฤติกรรมของผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

ซึ่งปัจจุบันมีชาวต่างชาติเข้ามารับการรักษามากขึ้น ทำให้ก่อเกิดความมั่นใจในคุณภาพทางการแพทย์ไปอย่างกว้างขวางเกิดฐานลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น และมีการกระตุ้นผู้บริโภคที่มีกำลังการซื้อด้วยโปรโมชั่นต่างๆที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นในการตรวจสอบสุขภาพและการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบันมีการพัฒนาให้เทียบเท่ากับมาตรฐานของสากลทั้งการรักษาด้วยเครื่องมือการแพทย์ที่ทันสมัย

ดังนั้นผู้ที่กำลังศึกษา เรื่องภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของทางโรงพยาบาลเอกชนสามารถนำชี้

อมูลที่ศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ ในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจภาพลักษณ์การบริการของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสำรวจการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์การส่งผลภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา “ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคคลทั่วไปที่เคยเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และตัวอย่างได้คัดเลือกจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และใช้จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5

อุปกรณ์และวิธีการ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.7-1.00

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษารังนี้ไว้ ดังนี้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่างและด้านระดับความคิดเห็น ทั้งด้านภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการศึกษาของการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ขอบตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้ คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 25-34 ปี การศึกษาส่วนมากเรียนจบระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

2. ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด

กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งทางด้านภาพลักษณ์ด้านการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการ ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ ภาพลักษณ์ด้านการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน ภาพลักษณ์ด้านความสะดวกของทำเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อมของสถานที่ ในการเข้ารับบริการ ในขณะที่ภาพลักษณ์ด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าค่าสูงสุดคือเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสะอาดและทันสมัย รองลงมาคือเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้รับมาตรฐานสากล, แพทย์/พยาบาลมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน, มีการบริการทางการแพทย์ครบครัน ได้แก่ ศัลยกรรม ทันตกรรม สูติกรรม อายุรกรรมและห้องปฏิบัติ เป็นต้น, แพทย์/พยาบาล มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือ, มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ทางการแพทย์เฉพาะทาง, ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลเอกชน, แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง, มีการนำเข้ายาเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ, คุณภาพในการให้บริการมีความรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ, มีบริการฉุกเฉินนอกเวลาทำการหรือเปิดบริการ 24 ชั่วโมง, ค่ารักษาเหมาะสมเมื่อเทียบกับค่าบริการและค่ายาเวชภัณฑ์, การเดินทางมีความสะดวก, สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย, ได้รับส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิตหรือเป็นสมาชิกโรงพยาบาล และได้รับคำแนะนำจากคนรู้จัก

อภิปรายผล

การศึกษาภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปการอภิปรายผลได้ดังนี้ ผลการศึกษาภาพลักษณ์การบริการของโรงพยาบาลเอกชนสรุปว่า ภาพลักษณ์ของธุรกิจธนาคารที่น่ามาคัดเลือกและวิเคราะห์เข้าสมการมีด้วยกัน 4 ด้านคือ ด้านการติดต่อลูกค้า ด้านการขับเคลื่อนทางสังคม ด้านราคา และด้านตำแหน่งในตลาด มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงต่อการรับรู้คุณภาพบริการของกลุ่มลูกค้าธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเรื่องของคุณภาพการบริการมีความสอดคล้องกับแนวคิด เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครของ ปารยัทธิพงษ์ ธนาภิกุปตานนท์ (2553) สามารถอธิบายได้ว่า จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าคนไข้ที่เข้ารับบริการนั้นมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านต่างๆในระดับที่ดี ฉะนั้นจึงมีความพึงพอใจและความภักดีต่อสถานบริการทางการแพทย์ในระดับสูง หลังจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ค่าที่ได้แสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านต่างๆ และมีความสอดคล้องกับแนวคิด เรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ประตูน้ำพระอินทร์และสาขานวนคร ของ จันทนา รักษนา (2556) ภัคจิรา บานเพียร, ดวงตา สราญรมย์ และวรุณี เขาวาน์สุขุม (2555) ภัคจิรา ปิติผล (2556) บุษกร คำคง, 2542) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ ตลอดจนการให้ความสำคัญกับชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของคลินิก แพทย์และ/หรือนักกายภาพบำบัด ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการและปัจจัยด้าน

นสิ่งแวดลอมทางกายภาพให้ความสำคัญจะมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของธุรกิจบริการในรูปแบบต่างๆไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาล สถานเสริมความงามหรือร้านอาหาร เป็นต้น

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและดำเนินกิจการเกี่ยวกับธุรกิจโรงพยาบาล โดยสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์การบริการด้านการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการ โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่ง และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและการพัฒนาคุณภาพคือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เต็มใจและกระตือรือร้นให้บริการ รองลงมา แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ คล่องแคล่วว่องไวในการให้บริการ, แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำได้ถูกต้องและรวดเร็ว และ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีความต่อเนื่องในการให้บริการ

2. จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสอง และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถและบริการอย่างมืออาชีพ และแพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย รองลงมา แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ, แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและการรักษา, การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด และแพทย์ตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคอย่างละเอียดไม่รีบร้อนและให้คำแนะนำที่ดีไม่แสดงอาการหงุดหงิดเมื่อผู้ป่วยซักถาม

3. จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสาม และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ แจ้งวันเวลา และให้ใบนัดที่ระบุเวลาเข้าตรวจหรือพบแพทย์อย่างชัดเจน รองลงมา เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ต้อนรับและให้คำแนะนำเบื้องต้นด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส, การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง, เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนการรักษาอย่างละเอียด, การให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งแก่ผู้ป่วย เช่น การรอรับผลเลือด การรอรับยา และความเร็วในการได้พบแพทย์

4. จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ด้านการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสี่ และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้เกียรติและให้ความสำคัญแก่ท่าน ในฐานะท่านเป็นบุคคลคนหนึ่งที่ได้รับบริการ รองลงมา แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำผู้ป่วยขณะพักฟื้นตามอาการของแต่ละคนด้วยความเต็มใจ, แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ดูแลตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน, แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ และแพทย์พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ

5. จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ด้านความสะดวกของทำเลที่ตั้งสภาพแวดล้อมของสถานที่ ในการเข้ารับบริการ โดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับห้า และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก รongลงมา สถานที่ภายในโรงพยาบาลเอกชนมีการตกแต่งสวยงาม สถานที่ภายในโรงพยาบาลเอกชนกว้างขวางไม่แออัด, โรงพยาบาลเอกชนมีที่จอดรถเพียงพอกับผู้มาใช้บริการและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย, มีป้ายบอกทิศทางที่ตั้งของหน่วยงานบริการต่างๆภายในโรงพยาบาลที่ชัดเจนอ่านง่าย และการเดินทางมีรถประจำทางวิ่งผ่านหลายสาย

6. จากการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการโดยคนส่วนมากให้ความสำคัญอยู่ในอันดับหก และความต้องการจากการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจึงทำให้ทราบว่าสิ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพ คือ ค่าแพทย์ ค่ารักษาพยาบาลมีราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา รongลงมาค่ารักษาพยาบาลมีราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และค่ายา ค่าเวชภัณฑ์มีราคาที่ไม่แพงเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ แต่ถึงอย่างไรก็ตามในสายตาของผู้บริโภคก็ยังคงมองว่าโรงพยาบาลเอกชนยังมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงหากเป็นไปได้ทางโรงพยาบาลควรมีส่วนลดและสิทธิพิเศษให้กับผู้ใช้บริการมากกว่าที่จะคิดหวังแต่ผลกำไรทางธุรกิจเพียงอย่างเดียว

เอกสารอ้างอิง

- จันทนา รักษณา. (2556). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- บุษกร คำคง. (2542). ทฤษฎีการตัดสินใจ. สืบค้นจาก <http://krusmart.wordpress.com/2010/07/10/theorydecision/#more-155>
- ปารย์ทิพย์ธนาภิกุปตานนท์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภักดีจิรา บานเพียร, ดวงตา สราญรมย์และ วรุณี เขาวนัสสุขุม. (2555). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ภักดีจิรา ปิติผล. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row