

การเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก:  
กรณีศึกษา โรงพยาบาล ABC

ตรีทิพย์นิภา พุ่มจันทร์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
กรกฎาคม 2560  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ ตรีทิพย์นิภา พุ่มจันทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

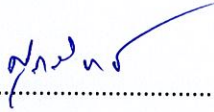
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร.กฤษ จริน โท)

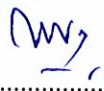
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

  
..... ประธาน  
(ดร.กฤษ จริน โท)

  
..... กรรมการ  
(ดร.สุกสิทธ์ เลิศบัวสิน)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐวุฒิ ฐูแทนคุณ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน ..... พ.ศ. 2560

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.กฤษ จริน โท ที่ได้สละเวลาให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้ รวมถึงสละเวลาในการตรวจพิจารณาและช่วยปรับปรุงแก้ไขงานนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่เป็นกำลังใจในการศึกษาของผู้วิจัยเสมอมา และเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้ผู้วิจัยมาถึงในจุดนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในกลุ่ม Ex.40 MBA และรุ่นพี่ Ex.38 และหัวหน้างานของผู้วิจัยที่มีน้ำใจ เต็มใจช่วยเหลือเมื่อต้องการ ทั้งให้คำปรึกษาให้กำลังใจสำหรับการทำงานวิจัย และศึกษาโดยตลอดจนจบการศึกษาของผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีในงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดา ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่าน

ตรีทิพนิกา พุ่มจันทร์

58710066: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: การเลือกใช้บริการ/ คุณภาพการบริการ/ ส่วนประสมทางการตลาด/ ตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่

ตรีทิพย์นิภา พุ่มจันทร์: การเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก: กรณีศึกษา โรงพยาบาล ABC (SELECTION OF MOBILE HEALTH CHECK-UP SERVICES OF COMPANIES IN THE EASTERN INDUSTRIAL PARK: CASE STUDY OF ABC HOSPITAL) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กฤษ จรินทร์, บธ.ด. 124 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยเรื่อง การเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก: กรณีศึกษาโรงพยาบาล ABC เพื่อศึกษาด้านคุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เพื่อศึกษาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ABC เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการสัมภาษณ์บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC และบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC ในด้านของคุณภาพการบริการ และด้านส่วนประสมทางการตลาด ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรเพิ่มเติมป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ จัดเจนให้มีคำแนะนำหรือวิธีการปฏิบัติในการตรวจแต่ละจุด รูปเล่มการรายงาน ควรเพิ่มเติมสรุปผลในเล่มรวม และเพิ่มใบ Certificate ของแพทย์ในรายงานผลเล่มรวม
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การส่งรูปเล่มการรายงานผลถูกต้องครบถ้วนภายใน 3 สัปดาห์
- 3) การตอบสนองต่อลูกค้า ควรให้การบริการที่รวดเร็ว และจัดอัตราค่าล้างให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่มากขึ้น
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อ ควรมีการทวนสอบชื่อนามสกุลของผู้รับบริการทุกจุด ควรเพิ่มทักษะและความชำนาญให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำการเจาะเลือด
- 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ทางโรงพยาบาลพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี ด้านส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการควรให้แพทย์ซักถามมากกว่านี้ 2) ด้านราคามีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ 3) ด้านความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าไปรับการตรวจในกรณีเก็บตก ควรให้บริการรับส่งหรือเข้าไปตรวจให้อีก 1 วัน 4) ด้านบริการเสริม สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ 5) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส 6) ด้านกระบวนการของการตรวจสอบคุณภาพ มีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน 7) ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการเจรจาที่สุภาพอ่อนโยน

58710066: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.  
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: SERVICE SELECTION/ SERVICE QUALITY/ MARKETING MIX/ MOBILE  
HEALTH CHECK-UP

TRITIPPNIPA POOMJUN: SELECTION OF MOBILE HEALTH CHECK-UP  
SERVICES OF COMPANIES IN THE EASTERN INDUSTRIAL PARK: CASE STUDY  
OF ABC HOSPITAL. ADVISOR: KRIS JARINTHO, D.B.A. 124 P. 2017.

The research had objectives to study the ABC Hospital service quality, marketing mix that affected the selection of the service of mobile health check-up of companies in Eastern Industrial Zone and the marketing strategy and service quality development of ABC Hospital. The study was a qualitative research using in-depth interview. Interviews were conducted with employees of the companies who had used the mobile health check-up service of ABC Hospital. and those who had never used the services in terms of service quality and marketing mix. The results showed that the service quality consisted of five main components: 1) the tangibles of the service: it was suggested that more signs should be provided to direct them and to give them instructions or practices in each spot; and the summary of the results and doctor's certificate should be added in the booklet in the whole report . 2) Reliability: accurate results should be delivered within 3 weeks. 3) Customer responsiveness: fast service should be provided to meet the number of employees and staff's communication efficiency should be improved. 4) Assurance: the name of every service recipient should be verified and skills and expertise should be added to blood drawers. 5) Empathy: the hospital employees should try to understand and meet the needs of their customers very well. The marketing mix consists of 7 aspects: 1) service: the doctor should ask patients much more details, 2) the price: it should be appropriate for the service received, 3) the convenience of travel to the hospital in case there is additional check-up service: there should be a shuttle service for the hospital visit on another day, 4) additional services: the services should support the customers' need, 5) personnel: the staff should be courteous, cheerful and in good spirits, 6) the process of health check-up: it should be suitable but not be complicated, and 7) physical evidence: the personnel should be eager to provide gentle courteous service.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
คำถามงานวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	12
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพ.....	23
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	24
ความเป็นมาของโรงพยาบาล.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
การกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมาย.....	36
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	40
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC.....	41
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC.....	63
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
สรุปผลการวิจัย.....	99
อภิปรายผลการวิจัย.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	109
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	109
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก.....	113
ภาคผนวก ข.....	117
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	124

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 จำนวนและอัตราผู้เสียชีวิตจากโรคสำคัญ ปี พ.ศ. 2552-2557.....	3
1-2 สถิติการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน จำแนกตามความรุนแรง และโรคที่เกิดขึ้นตามลักษณะหรือสภาพของงานหรือเนื่องจากการทำงาน ปี พ.ศ. 2558.....	4
2-1 การเปรียบเทียบระหว่างสินค้าและบริการ.....	13
2-2 ส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า.....	18
2-3 คำถาม 6Ws1H.....	23
2-4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของ SERVQUAL และองค์ประกอบ ทั้ง 10 ด้าน ของคุณภาพการบริการ.....	29
3-1 อุตสาหกรรมยานยนต์.....	36
3-2 อุตสาหกรรมโลจิสติกส์.....	37
3-3 อุตสาหกรรมยางยานยนต์.....	37
3-4 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.....	37
4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์.....	41
4-2 ความเป็นรูปธรรมในการให้บริหาร.....	43
4-3 ความเชื่อถือไว้ใจได้.....	45
4-4 การตอบสนองต่อลูกค้า.....	47
4-5 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า.....	49
4-6 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า.....	51
4-7 การให้บริการ.....	53
4-8 ราคา.....	54
4-9 ความสะดวกสบายในการเดินทางกรณีเก็บตก.....	56
4-10 บริการเสริม.....	57
4-11 ด้านบุคลากร.....	59
4-12 ด้านกระบวนการ.....	61
4-13 ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ.....	62



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-14 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์.....	63
4-15 ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ.....	65
4-16 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ.....	68
4-17 การตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ.....	70
4-18 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า.....	73
4-19 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า.....	75
4-20 การบริการ.....	77
4-21 ราคา.....	79
4-22 ความสะดวกสบายในการเดินทางไปเก็บตกที่โรงพยาบาล.....	81
4-23 บริการเสริม.....	83
4-24 ด้านบุคลากร.....	85
4-25 กระบวนการ.....	88
4-26 องค์ประกอบทางกายภาพ.....	90
4-27 เปรียบเทียบบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC กับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC.....	91
5-1 แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรและวิธีการแก้ปัญหา.....	107

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2-1 องค์ประกอบของคุณค่าจากการบริโภคบริการ.....	15
2-2 กระบวนการซื้อบริการ.....	16
2-3 โมเดล 5 ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ.....	21
2-4 Model of service gap.....	26
3-1 ขั้นตอนในการวิจัย.....	38

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สุขภาพ คือ สภาวะของร่างกายและจิตใจของมนุษย์ การที่มนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขนั้น ต้องเป็นผู้ที่มีสภาวะของร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีโครงสร้างของร่างกายที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพดีจะสามารถปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพที่ดี สุขภาพแข็งแรงเป็นที่ชื่นชมของคนทั่วไป และสามารถคบค้าสมาคมได้อย่างสนิทใจ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตด้านต่าง ๆ การดูแลสุขภาพจะทำให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายมีสภาพสมบูรณ์และเป็นปกติ ทруд ไทรมซ้า
2. ทำให้ระบบต่าง ๆ ของร่างกายทำงานได้อย่างเป็นปกติ และมีประสิทธิภาพ
3. ทำให้ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ
4. ทำให้พ้นจากความเจ็บป่วยได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เป็นคนที่มีเรี่ยวแรงแจ่มใส มีอารมณ์ดี

และมองโลกในแง่ดี

5. ทำให้อายุยืนยาว ทำให้เป็นผู้ที่มีพลังในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน
6. ทำให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าของสังคม

### วิธีการวางแผนดูแลสุขภาพ

การวางแผนการดูแลสุขภาพ อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายคนเรานั้นมีหน้าที่สำคัญและทำงานประสานสอดคล้องกันอยู่ตลอดเวลา หากอวัยวะใดอวัยวะหนึ่งชำรุดหรือไม่อาจทำหน้าที่ได้ ก็จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ของร่างกายด้วย เราจึงควรที่จะดูแลรักษาให้ร่างกายมีความสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บและความทุพพลภาพต่าง ๆ ซึ่งก็คือ การดูแลรักษาสุขภาพของเรานั้นเอง การดูแลรักษาสุขภาพนี้ทำได้ ดังนี้

1. การรับประทานอาหาร ควรรับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะ มีความสะอาด และสารอาหารสมบูรณ์ ครบถ้วน และเหมาะสมกับวัย
2. การออกกำลังกาย ควรจัดระยะเวลาออกกำลังกายแต่ละวันเป็นประจำอย่างน้อยวันละ 30 นาที และใช้วิธีออกกำลังกายที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายแต่ละวัย
3. การพักผ่อน ควรพักผ่อนให้เพียงพอในแต่ละวันในสถานที่ที่ถูกสุขลักษณะ

4. การตรวจสุขภาพ ควรวางแผนตรวจสุขภาพตามระยะที่เหมาะสม เช่น การตรวจฟัน ทุก ๆ 6 เดือน เป็นต้น ผู้ที่มีอายุเกินกว่า 40 ปี ควรเข้ารับการตรวจสุขภาพทั่วไปอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบสุขภาพของร่างกายและสามารถดูแลรักษาส่วนที่บกพร่องอย่างทันที่

การตรวจสุขภาพประจำปี (Annual health examination) เป็นการคัดกรองโรค (Medical screening) เป็นประจำทุกรอบ 12 เดือน ซึ่งโรคที่คัดกรองต้องเป็นโรคที่คัดกรองได้ หรือสามารถรักษาในระยะเริ่มต้นแล้วได้ผลดี โดยมีแนวคิดในการคัดกรองในกลุ่มที่ไม่มีอาการก่อนที่จะมีอาการ จะช่วยชะลอการเจ็บป่วยหรือเสียชีวิตได้

สถานการณ์โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขันอย่างรุนแรงในยุคปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และด้วยเหตุผลดังกล่าวมีผลต่อวิถีชีวิต ทำให้การใช้ชีวิตเน้นความคล่องตัว สะดวกสบายและด้วยสภาวะการที่รีบเร่งนั้นคุณภาพชีวิตก็จะลดลง ผู้คนใส่ใจกับสุขภาพลดลง ส่งผลให้คนไทยมีพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตที่เสี่ยงต่อการเกิดการเจ็บป่วยมากขึ้นจากการบริโภคอาหารจานด่วน หรืออาหารฟาสต์ฟู้ดรวมถึงการติดเชื้อจากสารเคมีปนเปื้อนหรือสารสังเคราะห์ในอาหาร ตลอดจนสารเคมีที่สัมผัสในการทำงานในแต่ละวัน เหล่านี้ล้วนส่งผลเสียต่อสุขภาพ อีกทั้งยังได้รับมลพิษจากสภาวะแวดล้อมจากการดำเนินชีวิตในแต่ละวันอีกด้วย

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เห็นถึงแนวโน้มในปัญหาสุขภาพของคนไทย กระทรวงสาธารณสุขจึงมีการพัฒนาในเรื่องของสุขภาพคนไทยมากขึ้น จากรายงานแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2558) พบว่า สาเหตุการเสียชีวิตของคนไทยจากการคาดการณ์แนวโน้มการตายด้วยโรคต่าง ๆ พบว่า ในอีก 5 ปีข้างหน้า ผู้ชายส่วนใหญ่จะเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ มะเร็งตับ และหลอดเลือดสมอง ในขณะที่สาเหตุการตายจากเบาหวาน หลอดเลือดสมอง และมะเร็งตับ เป็นสาเหตุการตายที่พบมากที่สุด ในผู้หญิงจะเห็นได้ว่ากลุ่มโรคหัวใจ และหลอดเลือด มะเร็ง และเบาหวาน เป็นปัญหาที่สำคัญที่ทำให้คนไทยเสียชีวิต นอกจากนี้โรคที่เกิดจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย ไม่ว่าจะมลพิษทางอากาศ เสียง กัมมันตรังสี สารเคมี อันเป็นผลมาจากกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไปเกิดค่านิยมและวัฒนธรรมในการดำเนินชีวิตที่ขาดความสมดุล สาเหตุเหล่านี้ก็เป็นแนวโน้มทำให้คนไทยเสียชีวิตหรือมีสุขภาพที่ย่ำแย่มากขึ้น รวมไปถึงขาดการดูแลเอาใจใส่ดูแลสุขภาพและป้องกันปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ (แผนพัฒนาสถิติสาขาสุขภาพ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2556-2558) ดังในตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 จำนวนและอัตราผู้เสียชีวิตจากโรคสำคัญ ปี พ.ศ. 2552-2557 (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

โรคที่เสียชีวิต	ปี (พ.ศ.)					
	2552	2553	2554	2555	2556	2557
โรคมะเร็ง	56.06	58.08	61.08	63.27	67.69	70.08
อุบัติเหตุ	35.30	32.86	33.87	33.17	32.42	31.85
โรคหัวใจ	18.37	18.39	20.13	21.14	24.59	24.99
โรคเกี่ยวกับปอด	14.54	16.36	16.88	15.23	21.68	26.10
โรคหลอดเลือดในสมอง	13.53	17.54	19.28	20.37	23.22	25.14
โรคเบาหวาน	7.02	6.86	7.63	7.75	9.70	11.38
การฆ่าตัวตาย	3.79	3.76	3.78	3.99	3.96	6.60
ความดันโลหิตสูง	2.29	2.48	3.66	3.68	5.19	7.12
โรคเอดส์	4.05	3.64	3.76	4.03	5.68	5.71

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลของสำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมที่มีความเสี่ยงในการเกิดโรคจากการประกอบอาชีพที่สำคัญที่สำนัก ฯ ดำเนินการเฝ้าระวังในภาคอุตสาหกรรม ได้แก่ โรคพิษตะกั่ว โรคประสาทหูเสื่อม จากการประกอบอาชีพ โรคปอดฝุ่นหินหรือโรคซิลิโคสิส (Silicosis) โรคปอดฝุ่นฝ้าย หรือโรคบิสสิโนสิส (Byssinosis) โรคพิษจากสารทำลาย และการบาดเจ็บจากการทำงาน โดยอาศัยข้อมูลจากศูนย์สารสนเทศกรมโรงงานอุตสาหกรรม ในปี พ.ศ. 2546 พบว่า มีจำนวนคนงานและสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการเกิดโรคจากการประกอบอาชีพ และตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ 4409 (พ.ศ. 2555) ออกตามความในพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 เรื่อง กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวปฏิบัติการตรวจสอบสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงด้านเคมีและกายภาพจากการประกอบอาชีพในสถานประกอบการ ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรมฉบับนี้ เป็นแนวทางที่ช่วยให้สถานประกอบการที่ต้องการได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ใช้ในการดูแลสุขภาพของพนักงานของตนเอง

ตารางที่ 1-2 สถิติการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน จำแนกตามความรุนแรง  
และโรคที่เกิดขึ้นตามลักษณะหรือสภาพของงานหรือเนื่องจากการทำงาน  
ปี พ.ศ. 2558 (สำนักกองทุนเงินทดแทน, 2553)

โรคที่เกิดขึ้นตามลักษณะ หรือสภาพของงาน	ความรุนแรง					รวม
	ตาย	ทุพพลภาพ	สูญเสียอวัยวะบางส่วน	หยุดงานเกิน 3 วัน	หยุดงานไม่เกิน 3 วัน	
1. โรคที่เกิดจากสารเคมี โรคที่เกิดขึ้นจากตะกั่วหรือ สารประกอบของตะกั่ว	-	-	-	1	10	11
2. โรคที่เกิดขึ้นจากสาเหตุ ทางกายภาพ						
- โรคหูตึงจากเสียง	-	1	-	2	3	6
- โรคจากแสงอัลตราไวโอเล็ต	-	-	-	-	6	6
3. โรคจากสาเหตุทางชีวภาพ	-	-	-	3	3	6
4. โรกระบบหายใจที่เกิดขึ้น จากการทำงาน						
- โรคกลุ่มนิวมโคโคนิโอลิซิส	-	-	1	1	4	6
- โรคทางเดินหายใจในส่วนบน	-	-	-	-	3	3
เกิดจากสารกัมมันต์หรือ สารระคายเคืองในที่ทำงาน						
5. โรคผิวหนังที่เกิดขึ้นเนื่องจาก การทำงาน						
- โรคผิวหนังที่เกิดจากสาเหตุ ทางกายภาพ เคมีหรือชีวภาพอื่น ซึ่งพิสูจน์ได้ว่ามีสาเหตุเนื่องจาก การทำงาน	-	-	-	10	314	324
- โรคผิวหนังอื่น ซึ่งพิสูจน์ได้ว่า มีสาเหตุเนื่องจากการทำงาน	-	-	-	2	47	49
6. โรกระบบกล้ามเนื้อและ โครงสร้างกระดูกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการทำงานหรือสาเหตุจาก ลักษณะงานที่จำเพาะหรือมีปัจจัย เสี่ยงสูงในสิ่งแวดล้อมการทำงาน	-	-	1	311	1693	2005
7. โรคมะเร็งที่เกิดขึ้นเนื่องจาก การทำงาน	-	-	-	-	-	-
8. โรคอื่น ๆ ซึ่งพิสูจน์ได้ว่าตาม ลักษณะหรือสภาพของงานหรือ เนื่องจากการทำงาน	-	-	-	-	-	-
รวมทั้งหมด	-	-	3	328	2082	2413

จากกฎกระทรวง เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบสุขภาพของลูกจ้างและ ส่งผลการตรวจแก่พนักงานตรวจแรงงาน พ.ศ. 2547 อาศัยตามความในมาตรา 6 และมาตรา 107 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการ เกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล ข้อ 2 การตรวจสอบสุขภาพ หมายความว่า การตรวจร่างกาย และสภาวะทางจิตใจตามวิธีการทางการแพทย์เพื่อทราบถึงความเหมาะสม และผลกระทบต่อสุขภาพ ของลูกจ้างอันเกิดจากการทำงาน งานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง หมายความว่า งานที่ลูกจ้างทำเกี่ยวกับ สารเคมีอันตรายตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด จุลชีววันเป็นพิษซึ่งอาจเป็นเชื้อ ไวรัส แบคทีเรีย หรือสารชีวภาพอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด กัมมันตภาพรังสี ความร้อน ความเย็น ความสั่นสะเทือน ความกดดันบรรยากาศ แสง เสียง หรือสภาพแวดล้อมอื่น ที่เป็นอันตราย ทั้งนี้ ตามรัฐมนตรีประกาศกำหนด การตรวจสอบสุขภาพ ให้นายจ้างจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพของลูกจ้าง ที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงโดยแพทย์แผนปัจจุบันชั้น 1 ที่ได้รับอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรม ด้านอายุรเวชศาสตร์ หรือผ่านการอบรมด้านอายุรเวชศาสตร์ หรือที่มีคุณสมบัติตามที่อธิการบดี ประกาศกำหนด โดยตรวจสอบสุขภาพลูกจ้างครั้งแรกให้เสร็จสิ้นภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับ ลูกจ้างเข้าทำงาน และตรวจสอบสุขภาพครั้งต่อไปอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

เนื่องด้วยพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ว่าด้วยเรื่องการจัดตั้งสถานพยาบาล ซึ่งหมายถึง สถานที่รวมตลอดถึงยานพาหนะ ซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่า ด้วยการประกอบโรคศิลปะ และจากประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2542) ว่าด้วย เรื่องหลักเกณฑ์การยกเว้นสถานพยาบาลซึ่งไม่ต้องอยู่ในบังคับของ พรบ. สถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ข้อที่ 1.3 เป็นสถานพยาบาลเคลื่อนที่ของสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนที่ใช้ ยานพาหนะเป็นที่ให้บริการและออกให้บริการไปยังหน่วยงานที่ร้องขอเพื่อการตรวจดูแลสุขภาพ พนักงาน นักศึกษา ควรเป็นไปตามสัญญาประกันสุขภาพหรือการตรวจสอบสุขภาพประจำปีระหว่าง สถานพยาบาลกับหน่วยงานเท่านั้น ดังนั้น จึงมีประกาศจากกระทรวง ฯ เรื่องแนวทางการให้บริการ ตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับสถานศึกษาและสถานประกอบการ โดยสถานพยาบาลเอกชนที่เรียก เก็บค่าบริการ สถานพยาบาลเอกชนนั้นต้องเป็นสถานพยาบาลที่มีเตียงผู้ป่วยไว้ค้างคืนเท่านั้น ซึ่งพิจารณาได้จากใบอนุญาตให้บริการกิจการสถานพยาบาลที่ออกให้โดยกระทรวงสาธารณสุข เท่านั้น และหากต้องออกบริการจะต้องมีหน่วยงานร้องขอให้ไปตรวจ และเป็นไปเฉพาะกรณี เพื่อการตรวจดูแลสุขภาพพนักงานนักศึกษา ตามสัญญาประกันสุขภาพหรือตรวจประจำปีระหว่าง สถานพยาบาลกับหน่วยงานเท่านั้น ทั้งนี้หากสถานศึกษา/ ผู้ประกอบการ สงสัยหรือต้องการ ตรวจสอบว่าสถานพยาบาล เอกชนนั้นสามารถให้บริการได้หรือไม่ มีคำแนะนำใน 3 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการตรวจสุขภาพนักเรียน ผู้ใช้แรงงาน เพื่อเป็นสวัสดิการ จะต้องตรวจโดยสถานพยาบาลภาครัฐหรือเอกชนที่มีเตียงรับผู้ป่วยพักค้างคืนเท่านั้น และก่อนดำเนินการควรแจ้งขออนุญาตที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนั้น ๆ

2. บุคลากรที่ดำเนินการตรวจสุขภาพจะต้องเป็นผู้ที่มีใบประกอบวิชาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์ เท่านั้น

3. หากไม่แน่ใจว่าหน่วยบริการที่ไปตรวจสุขภาพถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ ขอให้แจ้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เพื่อร่วมกันตรวจสอบก่อน หรือสอบถามสายด่วนคุ้มครองบริการสุขภาพ สำนักงานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ โทร. 0-2193-7999 ตลอด 24 ชั่วโมง

สำหรับ บริษัทที่ตรวจสุขภาพเดือน จะมีความผิด 2 ข้อหา ได้แก่

1. ข้อหา สถานพยาบาลเดือน ตาม พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. 2541 มีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี จำคุกไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2. ข้อหา แพทย์เดือนและเทคนิคการแพทย์เดือน ผู้ที่ดำเนินการตรวจสุขภาพและเจาะเลือด ไม่ใช่ผู้ประกอบการวิชาชีพเวชกรรมและเทคนิคการแพทย์ ตาม พ.ร.บ. วิชาชีพเวชกรรม และ พ.ร.บ. เทคนิคการแพทย์ มีโทษเท่ากัน คือจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 30,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องนำผลไปพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ รวมถึงเทคโนโลยีทางการแพทย์ และปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อใช้ในการแข่งขันในตลาดโรงพยาบาลที่เน้นธุรกิจในเรื่องการออกตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นที่มาของการศึกษาตัวแปรในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่สูงขึ้นของหน่วยตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้มีการปรับตัวเพิ่มรายได้มากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคูณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษาโรงพยาบาล ABC

2. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษาโรงพยาบาล ABC



3. เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาล ABC

4. เพื่อศึกษาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ABC

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย**

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์คุณภาพบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาล ABC

3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC

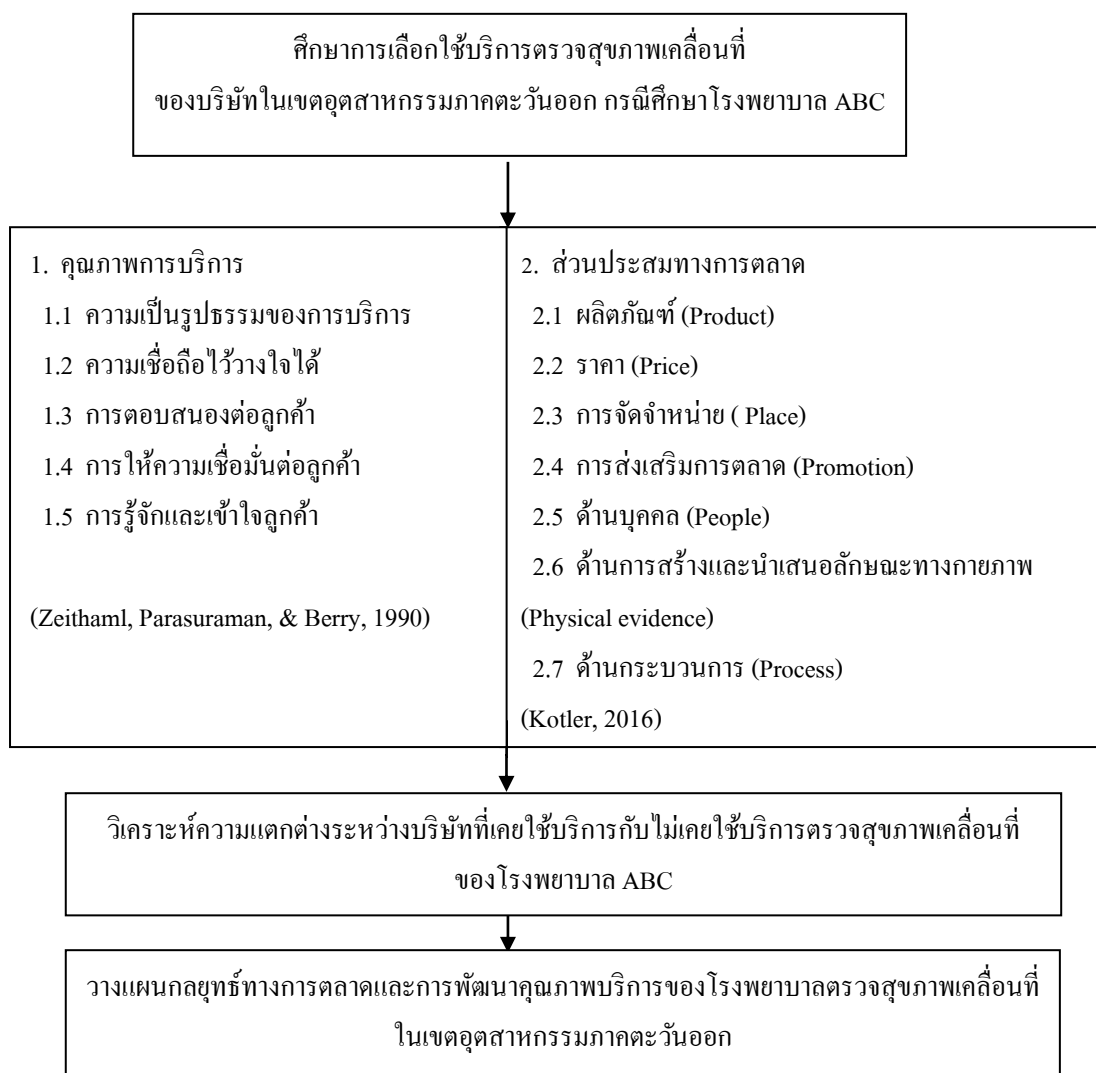
### **คำถามงานวิจัย**

1. คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เป็นอย่างไร

2. ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เป็นอย่างไร

3. ความแตกต่างระหว่างบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาล ABC เรื่องคุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการเป็นอย่างไร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการศึกษาคั้งนี้จะศึกษาวิจัยพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
2. ขอบเขตด้านประชากร คือ บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่และไม่เคยของโรงพยาบาล ABC จำนวน 20 บริษัท

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสำรวจ ค้นหา สัมภาษณ์เก็บรวบรวม ข้อมูล วิเคราะห์และแปลผลระหว่าง เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา ใช้เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

#### 4.1 คุณภาพการบริการ

4.1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

4.1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

4.1.3 การตอบสนองต่อลูกค้า

4.1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

4.1.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

#### 4.2 ส่วนประสมทางการตลาด

4.2.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)

4.2.2 ราคา (Price)

4.2.3 การจัดจำหน่าย (Place, Distribution)

4.2.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

4.2.5 ด้านบุคคล (People)

4.2.6 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)

4.2.7 ด้านกระบวนการ (Process)

4.3 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ และไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาล ABC

4.4 วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ABC

### นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงพยาบาล ABC หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก ตั้งอยู่ที่ 238/ 15 หมู่ 2 ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ให้บริการด้านการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ให้กับพนักงานในทุกบริษัททุก ๆ อุตสาหกรรม

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ให้บริการแก่พนักงานในบริษัท ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ทางกายภาพของการบริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือที่ได้มาตรฐาน การแต่งกายและการวางตัวที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ รูปเล่มการรายงานผลตรวจสุขภาพ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง บริการที่โรงพยาบาลมอบให้น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความถูกต้องเหมาะสม เช่น โรงพยาบาลสามารถให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่มผลการตรวจสุขภาพถูกต้องครบถ้วนได้รับตามกำหนดระยะเวลาที่ได้รับปากกับทางบริษัท ตลอดจนการเก็บค่าบริการมีความถูกต้องครบถ้วนไม่มีข้อผิดพลาด

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการบริการอย่างชำนาญ มีความสามารถในการบริการได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสุขภาพ เช่น คำแนะนำหรือข้อควรปฏิบัติตัวก่อนและหลังการตรวจสุขภาพ

การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า ความเต็มใจ ความรวดเร็วทันใจในการให้บริการแต่ละจุด การประสานงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุด

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง โรงพยาบาลพยายามที่จะเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น โรงพยาบาลมีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจำลูกค้าประจำได้ว่าลูกค้าเคยเกิดปัญหาอะไรในปีที่ผ่านมา เพื่อที่จะรองรับในการบริการแก่ลูกค้า และระมัดระวังไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

ด้านราคา หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานในบริษัท ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ด้านสถานที่ หมายถึง ความสะดวกในการเดินทางมา เก็บตกในกรณีมีพนักงานไม่เข้ารับการตรวจสุขภาพ ณ วันที่ไปตรวจให้ที่บริษัท ป้ายหรือเครื่องหมายที่ตั้งและทิศทางที่ชัดเจนของโรงพยาบาล ตลอดจนความสะดวกในการเดินทางของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปยังบริษัท เมื่อทางผู้ประสานงานต้องการคำปรึกษา

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง บริการเสริมที่กำหนดไว้เพื่อรองรับความต้องการ “ความช่วยเหลือ” หรือ “เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการหลัก” ที่ดียิ่งขึ้นของโรงพยาบาล ABC เช่น การบริการสำรวจโรงงานโดยแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ เพื่อออกแบบโปรแกรมการตรวจให้ฟรี การบริการสอน First Aid & CPR ฟรี การบรรยายหรือ Consult โดยแพทย์หลังจากรับผลตรวจการร่วมสนับสนุนกิจกรรมของบริษัท

ด้านบุคลากรในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนของการให้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ให้บริการแก่พนักงานในบริษัท ในเขตนิคม

อุตสาหกรรมภาคตะวันออก ได้แก่ ทีมแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการมีการยิ้มสวยดี มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา

กระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการการให้บริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับจากการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ได้แก่ การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผลรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน

ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้เป็นรูปธรรม ได้แก่ เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด บุคลิกภาพดี และความกระตือรือร้น ในการให้บริการ การเจรจาต้องสุภาพ อ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ศึกษาการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค
4. แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพ
5. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
6. ความเป็นมาของโรงพยาบาล
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547, หน้า 14)

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าว คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัจฉกร, 2554, หน้า 11)

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมดอาจสรุปความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้น ได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

#### ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 15) กล่าวว่า ในทุกความเหมือนมีความแตกต่าง การวางแผนการตลาดและการกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่ดีไม่เพียงใช้กลยุทธ์อะไรก็ได้ แต่จำเป็นต้องเข้าใจความแตกต่างของสินค้าและบริการ เพื่อให้สามารถวางแผนในการบริหารตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกัน จึงได้มีการพยายามแบ่งแยกลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการและผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าถึงความแตกต่างกัน และสามารถวางแผนและกำหนด

กลยุทธ์ที่เหมาะสม ซึ่งเราสามารถจำแนกความแตกต่างออกตามเกณฑ์ 5 ประการ ดังแสดงในตารางที่ 2-1 ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 การเปรียบเทียบระหว่างสินค้าและบริการ

สินค้า	บริการ
1. สามารถจับต้องได้	1. ไม่สามารถจับต้องได้
2. สามารถแบ่งแยกได้	2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้
3. มีความแน่นอน	3. มีความไม่แน่นอน
4. จัดทำมาตรฐานได้ง่าย	4. จัดทำมาตรฐานได้ยาก
5. สามารถเก็บรักษาได้	5. ไม่สามารถเก็บรักษาได้

#### การแบ่งตามลักษณะและผลประโยชน์การให้บริการ

นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร (2556, หน้า 13) กล่าวว่า เป็นการจัดกลุ่มบริการที่มีลักษณะของการบริการและการสร้างประโยชน์ในรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 13 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสาร ธุรกิจบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เช่น ระบบการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ สถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ ไปรษณีย์ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือผู้ให้บริการจัดทำเว็บไซต์ เป็นต้น
2. การพักอาศัย ธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับที่พักอาศัยเพื่อการพักผ่อนทั้งที่เป็นระยะยาวและชั่วคราว เช่น โรงแรมพาร์ตเมนต์ บ้านเช่า บังกะโล รีสอร์ท
3. การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เช่น รับสร้างและออกแบบบ้าน การจัดการสาธารณูปโภค การซ่อมแซมบ้าน การตกแต่งบ้าน การกำจัดปลวก
4. การพักผ่อน ธุรกิจให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์ ลานโบว์ลิ่ง สนามกีฬา โรงละคร พิพิธภัณฑ์ ภัตตาคาร ร้านอาหาร บาร์ ผับ
5. บริการส่วนตัว ธุรกิจบริการที่ให้บริการดูแลส่วนบุคคล เช่น สถานเสริมความงาม ร้านตัดผม ร้านซักรีด หรือร้านตัดเสื้อผ้า เป็นต้น
6. การรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิกทันตแพทย์ โพลีคลินิก ศูนย์บริการทางการแพทย์ สถาบันลดน้ำหนัก หรือห้องแล็บ เป็นต้น

7. ที่ปรึกษา เช่น ทนาย ที่ปรึกษาทางธุรกิจ ตัวแทนโฆษณา การสำรวจ และวิจัย สำนักงานจัดงาน แนะนำการศึกษา หรือบริการจัดงานแต่งงาน
8. การเงิน ได้แก่ ธนาคาร บริษัทเงินทุน กองทุนอุตสาหกรรม หรือตลาดหุ้น
9. การประกันภัย ได้แก่ การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยการเดินทาง การประกันภัยรถยนต์
10. การขนส่งและคมนาคม เช่น การขนส่งสินค้า รถโดยสารประจำทาง รถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก สายการบิน รถเช่า อุโมงค์มรณคดี หรือสถานีบริการน้ำมัน เป็นต้น
11. การศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย โรงเรียนสอนภาษา หรือ โรงเรียนสอนขับรถ เป็นต้น
12. การท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยว ล่องแพ ชิงช้าจองโรงแรม การจองเครื่องบิน การจองรถเช่า
13. บริการอื่น ๆ เช่น มูลนิธิสัตว์ป่าในประเทศไทย เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร มุ่งเน้นอนุรักษ์ และช่วยเหลือสัตว์สงวนทุกชนิด มูลนิธิคุ้มครองเด็ก จุฬาร่วมใจและสำนักที่ตรงกัน เพื่อป้องกัน คุ้มครอง ช่วยเหลือ พิ้นฟู และพัฒนาเด็กไทยที่ประสบภาวะทุกข์ยาก ลำบาก ถูกทอดทิ้ง เป็นต้น

#### **การจำแนกกระบวนการด้านบริการ (Categorizing service processes)**

กระบวนการเกี่ยวข้องกับการแปรรูปสิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) ให้ออกมาในรูปของผลผลิต (Output) ซึ่งแต่ละบริษัทที่จำหน่ายบริการมีกระบวนการอย่าง และวิธีการดำเนินการเป็นเช่นใด มีการจำแนกบริการเป็น 2 พวกใหญ่ ๆ คือ บุคคล (People) และวัตถุ (Objects) ในหลาย ๆ กรณี เริ่มตั้งแต่การขนส่งผู้โดยสาร ไปจนถึงการให้การศึกษา ตัวลูกค้าเป็นหลักที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิตบริการในกรณีอื่น วัตถุจะเป็นตัวสำคัญที่ป้อนสู่กระบวนการ

#### **ประเภทของธุรกิจบริการ**

ยูพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 13) กล่าวว่า การที่จะใช้เกณฑ์อะไรก็ตามมาแบ่งประเภทของการบริการนั้นต้องสามารถแก้ปัญหาทางการตลาดได้ มีผู้กล่าวถึง ลักษณะเฉพาะที่เหมือนกันของการบริการไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดไว้ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) บริการเป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าเป็นวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า
2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) บริการแยกไม่ได้ระหว่างการผลิตและการบริโภค



3. มีความแตกต่างกัน (Heterogeneity) มีศักยภาพที่แปรเปลี่ยนในการปฏิบัติการได้ และปัญหาของการขาดความสม่ำเสมอเกี่ยวกับคุณภาพซึ่งไม่สามารถกำจัดทิ้งสำหรับบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ได้ใช้บางเวลาบริการไม่มีสินค้าคงคลัง

#### คุณค่าจากการบริโภค (Consumption values)

ยูพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548, หน้า 25, 27) กล่าวว่า ผู้บริโภคซื้อสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการและความจำเป็น ถ้าสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคซื้อตรงกับความต้องการของตนก็จะเกิดความพอใจ แต่เนื่องจากผู้บริโภคมีข้อจำกัดทางด้านเวลาและการเงิน ทำให้ผู้บริโภคต้องตัดสินใจว่าจะใช้บริการใด เช่น ในวันหยุดสัปดาห์นี้จะส่งไปดูภาพยนตร์หรือจะไปเที่ยวชายหาด เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลาทำให้ต้องเลือกใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง

นอกจากการเลือกประเภทสินค้าและบริการแล้ว ผู้บริโภคยังต้องเลือกผู้ให้บริการอีกด้วย ถ้าตัดสินใจไปดูภาพยนตร์ก็ต้องเลือกต่อว่าจะดูภาพยนตร์ใด เพราะว่ามีโรงภาพยนตร์หลายแห่งใกล้บ้าน

ผู้บริโภคจะเลือกบริการใดจากผู้ให้บริการรายใดนั้น สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกคือคุณค่าจากการบริโภค (Consumption values) ซึ่งก็คือคุณค่าที่ได้รับหรืออรรถประโยชน์ (Utility) ที่ผู้บริโภคได้รับจากการเลือกนั้น ซึ่งประกอบไปด้วย คุณค่าตามหน้าที่ (Function value) คุณค่าทางสังคม (Social value) คุณค่าทางอารมณ์ (Emotional value) คุณค่าจากความใคร่รู้ (Epistemic value) และคุณค่าจากเงื่อนไข (Conditional value) แสดงในภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 องค์ประกอบของคุณค่าจากการบริโภคบริการ

### ตัวแบบการซื้อบริการ

กระบวนการซื้อบริการแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะแตกต่างกัน ตามภาพที่ 2-2 ระยะแรก เรียกว่า ระยะก่อนการซื้อ (Prepurchase phase) ระยะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีการตัดสินใจซื้ออย่างแท้จริง เกิดขึ้น โดยผู้บริโภคจะให้น้ำหนักแต่ละทางเลือกกว่าทางเลือกใดให้คุณประโยชน์ต่อตัวเอง เป็นอย่างไร โดยผู้บริโภคจะใช้ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ปัจจัยที่กิจการกำหนดขึ้นและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ตนเอง เป็นฐานในการตัดสินใจ



ภาพที่ 2-2 กระบวนการซื้อบริการ

หลังจากได้ตัดสินใจซื้อแล้วก็เข้าสู่ระยะที่ 2 ของกระบวนการตัดสินใจซื้อ นั่นคือ ระยะรับบริการ (Service encounter) เป็นระยะที่ลูกค้าได้รับบริการจากผู้ให้บริการหรือเป็นระยะที่งานบริการได้ถูกผลิตขึ้นและให้บริการแก่ลูกค้า ความแตกต่างระหว่างการซื้อสินค้าอยู่ที่ว่าการบริการไม่สามารถแยกจากผู้ให้บริการได้ ดังนั้นระยะรับบริการจึงมีความสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การประเมินคุณภาพของการบริการและการตัดสินใจซื้อในอนาคต

ระยะสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจซื้อ คือ ระยะหลังการซื้อ (Postpurchase phase) จะเริ่มขึ้นเมื่อการให้บริการเสร็จสิ้นลง ระหว่างระยะนี้ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการ ระดับความพอใจ/ไม่พอใจและการซื้อในครั้งต่อไป

#### ประโยชน์จากการจัดการความพึงพอใจของลูกค้า

ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

นิตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 18) กล่าวคือ 1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจจากการบริการที่ดี 2) ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ 3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ 4) ช่วยรักษานักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจนั้น

## แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ปณิศา ลัญจนนท์ (2548, หน้า 24) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หรือ 4Ps เป็นเครื่องมือที่บริษัทสร้างขึ้นมาใช้กับกลุ่มเป้าหมายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยทั่วไปจัดประเภทเป็นเครื่องมือ 4 ประการ เรียกว่า 4Cs 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นเสมือนวิธีการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า (Consumer solution) หรือการตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า 2) ราคา (Price) ที่ลูกค้าต้องจ่ายให้กับบริษัทนั้นคือ ต้นทุนที่เกิดขึ้นของลูกค้า (Customer cost) 3) การจัดจำหน่าย (Place) ในการจัดจำหน่ายของบริษัทจะบ่งถึงความสะดวก (Convenience) ของลูกค้า 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของบริษัท ก็คือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) จากบริษัทไปยังลูกค้านั่นเอง

Kotlor and Armstrong (2016, p. 47, 48) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการของลูกค้าโดยบางออกได้ 4 กลุ่มดังนี้ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการขาย (Promotion) สำหรับธุรกิจบริการ รูปแบบใหม่นี้พัฒนาขึ้นประกอบด้วยปัจจัย 7 ประการ ส่วนผสมการตลาดที่ปรับปรุงใหม่เพิ่มปัจจัยอีก 3 ประการ คือ ได้แก่ บุคคล (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) กระบวนการ (Process) ปัจจัยทั้ง 7 ประการนี้จะปัจจัยที่สามารถใช้เป็นหลักของธุรกิจบริการต่าง ๆ และหากธุรกิจดังกล่าวขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งใดไป ก็อาจส่งผลถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจได้

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 23, 24) กล่าวว่า ในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เราต้องคำนึงถึงส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) 4 ประการ หรือ 4Ps ในการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า 4 ประการ (4Cs) ดังแสดงในตารางที่ 2-2 ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หรือ 4Ps หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 2-2 ส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ส่วนประสมทางการตลาด	
ผลิตภัณฑ์ (Product)	→ ความต้องการของลูกค้า (Customer needs and wants)
ราคา (Price)	→ ต้นทุนของลูกค้า (Cost to the customer)
การจัดจำหน่าย (Place)	→ ความสะดวกของลูกค้า (Convenience)
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	→ วิธีการติดต่อสื่อสาร (Communication)

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยการสนองความต้องการ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่ก็ได้ ผลิตภัณฑ์ประกอบไปด้วยสินค้า บริการ และความคิด ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) และมีมูลค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์
- 1.2 ความแตกต่างทางการแข่งขัน
- 1.3 ส่วนประกอบผลิตภัณฑ์
- 1.4 การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์
- 1.5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์
- 1.6 ส่วนประสมผลิตภัณฑ์

2. ราคา (Price) หมายถึง มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินอันเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างมูลค่า (Value) กับราคาของผลิตภัณฑ์ ถ้ามูลค่าสูงกว่าหรือเหมาะสมกับราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาจะต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 การยอมรับของลูกค้าในมูลค่าผลิตภัณฑ์ว่าสูงหรือเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์นั้น
- 2.2 ต้นทุนผลิตภัณฑ์และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 การแข่งขันในตลาด
- 2.4 ปัจจัยอื่น ๆ เช่น กลยุทธ์การตั้งราคาของกลุ่มแข่งขัน สภาพเศรษฐกิจ นโยบายของ

ธุรกิจ เป็นต้น

3. การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบไปด้วยสถาบันและกิจกรรมเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ไปยังตลาด โดยสถาบันที่ผลิตภัณฑ์

ออกสู่ตลาดเป้าหมายก็คือ สถาบันทางการตลาด ส่วนกิจกรรมในการกระจายสินค้าประกอบไปด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขายโดยตรง (Personal selling) หรือใช้สื่อเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (Non-personal Selling)

ปณิศา ลัญจนนท์ (2548, หน้า 24) กล่าวว่า ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) หรือ 4Ps เป็นเครื่องมือที่บริษัทสร้างขึ้นมามาใช้กับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยทั่วไปจัดประเภทเป็นเครื่องมือ 4 ประการ เรียกว่า 4Ps เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเรียกว่า 4Cs

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 11) กล่าวว่า ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ราคาผู้บริโภคมองรับได้ และผู้บริโภคนิยมง่าย รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อหาเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้าด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 26) กล่าวว่า ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) หรือ 4 Ps หรือ 4Cs เป็นเครื่องมือที่บริษัทสร้างขึ้นมามาใช้กับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด ประกอบไปด้วย 1) ผลิตภัณฑ์ หรือการแก้ปัญหาของลูกค้า 2) ราคา หรือต้นทุนของลูกค้า 3) สถานที่ หรือความสะดวก 4) การส่งเสริมการตลาด หรือ การติดต่อสื่อสารซึ่งการตัดสินใจในส่วนผสมการตลาดนั้นจะมีอิทธิพลกับผู้บริโภคคนสุดท้าย

ในทัศนคติของผู้ขาย ส่วนผสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือที่ใช้สร้างอิทธิพลให้เหนือผู้ซื้อเพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ แต่ทัศนคติของผู้ซื้อ (ลูกค้า) เครื่องมือทางการตลาดเป็นสิ่งที่ออกแบบมาเพื่อส่งมอบผลประโยชน์ให้กับลูกค้า ดังนั้น บริษัทที่ประสบความสำเร็จ คือบริษัทที่สามารถค้นหาคำความต้องการของลูกค้าได้อย่างประหยัดที่สุด สะดวกที่สุด และใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

วารุณี ดันตวิงศ์วานิช และคณะ (2546, หน้า 24, 25) กล่าวถึง ตัวแปรหรือองค์ประกอบของส่วนผสมทางการตลาด (4P's) ว่าเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อโดยแบ่งออกได้ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ลักษณะบางประการของผลิตภัณฑ์ของบริษัทที่อาจกระทบต่อพฤติกรรมซื้อของผู้บริโภค คือความใหม่ ความสลับซับซ้อน และคุณภาพที่คนรับรู้ได้ของผลิตภัณฑ์

2. ราคา (Price) ราคามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อที่ต่อเมื่อผู้บริโภคทำการประเมินทางเลือกและทำการตัดสินใจ โดยปกติผู้บริโภคชอบผลิตภัณฑ์ราคาต่ำ นักการตลาดจึงควรคิดราคาราคาน้อย ลดต้นทุนการซื้อหรือทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจด้วยลักษณะอื่น ๆ สำหรับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สำหรับสินค้าฟุ่มเฟือย ราคาสูงไม่ทำให้การซื้อลดน้อยลง นอกจากนี้ราคายังเป็นเครื่องประเมินคุณค่าของผู้บริโภคซึ่งก็ติดตามด้วยการซื้อ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Placement-channel of distribution) กลยุทธ์ของนักการตลาดในการทำให้มีผลิตภัณฑ์ไว้พร้อมจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ สินค้าที่มีจำหน่ายแพร่หลายและง่ายที่จะก่อให้เกิดอิทธิพลต่อการรับรู้ภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์ เช่น สินค้าที่มีขายในร้านเสริมสวยชั้นนำในห้างสรรพสินค้าทำให้สินค้ามีชื่อเสียงมากกว่านำไปใช้บนชั้นวางของในซูเปอร์มาร์เก็ตซึ่งทำให้เสียภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion-marketing communication) การส่งเสริมการตลาดสามารถก่ออิทธิพลต่อผู้บริโภคได้ทุกระดับของกระบวนการตัดสินใจซื้อ ข้าราชการที่นักการตลาดส่งไป อาจเตือนใจให้ผู้บริโภครู้ว่าเขามีปัญหาสินค้าของนักการตลาดสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้และมันสามารถส่งมอบให้ได้มากกว่าสินค้าของคู่แข่ง เมื่อได้ข้าราชการหลักการซื้อเป็นการยืนยันว่าการตัดสินใจซื้อของลูกค้าถูกต้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

ดารา ทีปะปาล และธรวัดน์ ทีปะปาล (2553, หน้า 55, 56, 58) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) มีลักษณะเป็นกระบวนการประกอบด้วยกิจกรรมที่เป็นขั้นตอนในการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคจำนวนมาก ก่อนตัดสินใจซื้อจะผ่านกระบวนการยืดเยื้อหลายขั้นตอน เริ่มด้วยการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อนั้นอย่างกว้างขวางหลาย ๆ ตรา แล้วนำมาเปรียบเทียบและประเมินข้อดีข้อเสียแต่ละตราและกิจกรรมอื่น ๆ อีกมากมาย ก่อนตัดสินใจซื้ออาจกระทำได้อย่างรวดเร็ว เกือบจะทันทีภายหลังจากที่ได้เห็นผลิตภัณฑ์นั้น เช่น การซื้อผลิตภัณฑ์ราคาที่วางขายแสดงอยู่หน้าร้าน เป็นต้น

ปณิศา ลัญจนนท์ (2548, หน้า 83, 106) พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของเขา (Solomon, 2002, p. 528) บทบาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ (Buying roles) ซึ่งมีบทบาทที่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) ผู้ริเริ่ม (Initiator) เป็นผู้เสนอความคิดที่จะซื้อสินค้าหรือบริการเป็นคนแรก
- 2) ผู้มีอิทธิพล (Influencer) เป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่จะให้คำแนะนำว่าควรซื้อหรือไม่ควรซื้อสินค้า
- 3) ผู้ตัดสินใจ

(Decider) เป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าจะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า 4) ผู้ซื้อ (Buyer) เป็นผู้ไปซื้อสินค้า 5) ผู้ใช้ (User) เป็นผู้บริโภค หรือเป็นผู้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น



ภาพที่ 2-3 โมเดล 5 ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ (Five-stage model of the consumer buying process) (Kotler & Armstrong, 1997 อ้างถึงใน ดารา ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล, 2553, หน้า 58)

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 105) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Consumer buying decision process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค จากการสำรวจรายงานของผู้บริโภคจำนวนมากในกระบวนการซื้อพบว่า ผู้บริโภคผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ 1) การรับรู้ปัญหา 2) การค้นหาข้อมูล 3) การประเมินทางเลือก 4) การตัดสินใจซื้อ 5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ทั้งนี้ผู้บริโภคอาจจะข้ามหรือย้อนกลับไปเริ่มต้นขั้นตอนก่อนหน้านี้อีกได้

การวางแผนสำหรับผู้บริโภคนั้นน้อยครั้งนักที่จะทำโดยผู้บริโภคนเอง ผู้บริโภคต้องพึ่งแหล่งที่พึ่งต่าง ๆ อย่างน้อย 4 แหล่ง คือ 1) ชุมชน 2) ครอบครัว 3) มิตรสหาย 4) กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) หรือผู้นำทางด้านความคิดเห็น (Opinion leaders) ของแต่ละกลุ่มต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคสังกัดอยู่ และ 4) สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคพบเห็นมา

#### กระบวนการในการแก้ไขปัญหา (Problem solving)

1. การเล็งเห็นปัญหาหรือตระหนักถึงความต้องการ (Need recognition) เป็นลักษณะของรับรู้ หรือมองเห็นภาพของความแตกต่างเป็นอย่างมาก ระหว่างสภาพที่ปรารถนาจะให้มีหรือเกิดขึ้น (Desired state of affairs) กับสภาพแท้จริงที่เป็นอยู่ (Actual state of affairs) ช่องว่างของความแตกต่างดังกล่าว สามารถให้ผู้บริโภคตื่นตัวหรือตระหนักถึงความต้องการต่าง ๆ ขึ้นมาได้ ในที่นี้เราอาจเปรียบเทียบสภาพที่ปรารถนาจะให้มี (หรือเกิดขึ้น) ได้กับตัวปัญหา (Problems)

2. การเสาะแสวงหาข่าวสาร (Search for information) เป็นการเสาะแสวงหาข่าวสารของบุคคล ซึ่งสามารถหาได้จากข้อมูลที่บุคคลนั้นเก็บไว้ในความทรงจำ หรือจากสิ่งแวดล้อมภายนอก

3. การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ (Pre-purchase alternative evolution) เป็นการประเมินแต่ละทางเลือกก่อนที่จะทำการซื้อ โดยพิจารณาถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
4. การซื้อ (Purchase) เป็นการได้ตัวแก้ปัญหาหรือสินค้าที่เรานิยมชมชอบหรือสิ่งทดแทนที่เรายอมรับได้
5. การบริโภคหรืออุปโภค (Consumption) เป็นการอุปโภคบริโภคครายี่ห้อที่ซื้อมา
6. การจัดการกับสิ่งเหลือใช้ (Divestment) เป็นการจัดการ (ขจัด) ผลิตภัณฑ์ที่มีได้บริโภคหรือเป็นเศษของไปแล้ว

#### การวิเคราะห์พฤติกรรมของตลาด

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 48, 49) กล่าวว่า หลักการที่มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์พฤติกรรมของตลาด 7 ประการที่เรียกว่า หลัก 6Ws 1H ที่ต้องพิจารณาลักษณะต่าง ๆ เกี่ยวกับตลาด เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการทราบ 7 ประการที่เรียกว่า 7Os ดังต่อไปนี้

1. ใครคือตลาดเป้าหมาย (Who is the target market?) ในตลาดมีผู้บริโภคอยู่มากมาย แต่ไม่ใช่ทั้งหมดที่เป็นเป้าหมายของธุรกิจ หน้าที่สำคัญของนักการตลาด คือ ต้องหาว่าใครมีแนวโน้มที่จะเป็นลูกค้าของเราได้ มีลักษณะอย่างไร
2. ตลาดซื้ออะไร (What does the market buy?) เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงที่ลูกค้าต้องการจากผลิตภัณฑ์หรือองค์การ
3. ทำไมจึงซื้อ (Why does the market buy?) เป็นการพิจารณาถึงเหตุผลที่แท้จริงในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและรักษาลักษณะและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในส่วนที่สามารถตอบสนองเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้
4. ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ (Who participates in the buying?) ในการตัดสินใจซื้อ อาจมีบุคคลอื่นที่มีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลต่อการซื้อ
5. ซื้อเมื่อใด (When does the market buy?) เป็นการพิจารณาเพื่อทราบถึงโอกาสในการซื้อของลูกค้า
6. ซื้อที่ไหน (Where does the market buy?) เพื่อทราบแหล่งที่ลูกค้านิยมหรือสะดวกที่จะไปซื้อ
7. ซื้ออย่างไร (How does the market buy?) เพื่อทราบถึงการบริหารการซื้อของลูกค้า



## ตารางที่ 2-3 คำถาม 6Ws 1H

คำถาม 6Ws 1H	
Who: ใครคือตลาดเป้าหมาย	→ กลุ่มเป้าหมาย
What: ตลาดซื้ออะไร	→ ความต้องการ
Why: ทำไมจึงซื้อ	→ เหตุผล
Who: ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ	→ กลุ่มอิทธิพล
When: ซื้อเมื่อใด	→ โอกาสการซื้อ
Where: ซื้อที่ไหน	→ แหล่งที่ซื้อ
How: ซื้ออย่างไร	→ วิธีการซื้อ

## แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพ

อารี วัลยะเสวี (2542, หน้า 23, 33, 53) กล่าวว่า การส่งเสริมสุขภาพเริ่มต้นจากการปรับแนวคิดเรื่องสุขภาพใหม่ โดยสุขภาพมิได้หมายถึง การปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ แต่เพียงอย่างเดียว อีกต่อไป และปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด สุขภาพ จะมีความหมายครอบคลุมกว้างขวางถึงปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวิถีชีวิตของประชาชนด้วยการส่งเสริมสุขภาพ จะเป็นกระบวนการเพิ่มสมรรถนะให้คนเราสามารถควบคุมปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดสุขภาพ และเป็นผลทำให้บุคคลมีสุขภาพดีขึ้น ความต้องการบริการสุขภาพที่ให้ความสำคัญกับมิติทางสังคมจิตวิทยา มากขึ้น ขณะที่เทคโนโลยีทางการแพทย์มีการพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว และต้องการบุคลากรที่สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในอนาคตมีความซับซ้อน และยุ่งยากมากขึ้น ต้องให้ความสำคัญกับจำนวน ประเภทของบุคลากร และองค์ประกอบของบุคลากรในการให้บริการแต่ละระดับอย่างเหมาะสม

แพทย์เป็นบุคลากรที่มีบทบาทหลักในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข บริการที่ต้องอาศัยทั้งความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน และความรับผิดชอบค่อนข้างสูง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับชีวิต ความเป็นความตายของผู้ป่วย แพทย์จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการฝึกอบรมที่มีลักษณะเฉพาะและมีประเด็นที่พึงพิจารณาในรายละเอียดค่อนข้างมาก เพื่อเป็นหลักประกันว่า จะได้แพทย์ที่มีลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับระบบบริการสุขภาพ

องค์กรอนามัยโลกได้ให้คำนิยามคำว่า สุขภาพ ในความหมายกว้างขึ้นว่า สุขภาพ หมายถึง สุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิต และทางสังคม ตามร่างพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ 2545 ให้ความหมายของคำว่า สุขภาพ คือ ภาวะที่มีความพร้อมสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย

คือ ร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง คล่องแคล่ว มีกำลัง ไม่เป็นโรค ไม่พิการ ไม่มีอุบัติเหตุอันตราย มีสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ดังนั้น สุขภาพ จึงหมายถึง การมีร่างกายแข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บในทุกส่วนของร่างกาย มีสุขภาพจิตดี และสามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างปกติสุข ผู้มีสุขภาพดีถือว่าเป็นกำไรของชีวิต เพราะทำให้ผู้เป็นเจ้าของชีวิตดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข

จะเห็นได้ว่า สุขภาพนั้น ไม่ได้มีเพียงทางกาย และทางจิตใจเท่านั้น แต่ยังรวมถึง การปรับตัวเข้าสู่สังคมได้อย่างมีความสุขด้วย เมื่อรู้อย่างนี้แล้ว เราก็ควรจะรักษาสุขภาพของเราให้ได้อยู่เสมอ เพื่อที่เราจะได้มีจิตใจที่มีความสุข รื่นริง ไม่คิดขัด มีเมตตา มีสติ มีสมาธิ และการที่ครอบครัวจะมีความอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง และสังคมมีความยุติธรรมได้นั้น จะต้องเกิดขึ้นจากการจัดการทางสุขภาพในระดับต่าง ๆ ทั้งสุขภาพในระดับของปัจเจกบุคคล (Individual health) สุขภาพของครอบครัว (Family health) อนามัยชุมชน (Community health) และสุขภาพของสาธารณะ (Public health)

### แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 277) กล่าวว่า คุณภาพในการบริการ คือ การให้บริการให้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น หน้าที่งานที่สำคัญของผู้บริหารธุรกิจบริการ ก็คือ การสร้างสมดุลระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับกับบริการที่ลูกค้าได้รับจริง ๆ หรือพยายามจะปิดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้านั่นเอง

ช่องว่างหรือสาเหตุที่ทำให้การบริการด้อยคุณภาพ 4 ช่องว่าง ซึ่งก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริง ประกอบไปด้วย

ช่องว่างที่ 1 ธุรกิจบริการไม่รู้ว่าคุณค่าคาดหวังอะไร หรือต้องการอะไรจากบริการ

ช่องว่างที่ 2 กำหนดมาตรฐานการให้บริการไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า

ช่องว่างที่ 3 ให้บริการแก่ลูกค้าไม่ตรงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

ช่องว่างที่ 4 ให้บริการแก่ลูกค้าไม่ตรงกับสารสื่อสารทางการตลาดที่ได้เผยแพร่ออกไป

การดำเนินการบริการและทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจได้นั้น เพราะเป็นการบริการที่มีคุณภาพดี เนื่องจากระดับการบริการอยู่เหนือความคาดหวัง แต่ถ้าคุณภาพการบริการนั้นอยู่ต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้จะทำให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า ซึ่ง Parasuraman (1998) ได้กล่าวถึงช่องว่างหลักที่จะเกิดขึ้นจากในแนวคิดของคุณภาพบริการที่เป็นสาเหตุทำให้คุณภาพบริการไม่ประสบความสำเร็จ (ภาพที่ 2-4) ซึ่งชี้ให้เห็นถึง 7 ช่องว่าง ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายการจัดการ เป็นความแตกต่างระหว่างการที่ผู้ให้บริการ ไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการจริงของลูกค้า อาจเกิดจากการที่ไม่มีการทำวิจัยของฝ่ายการตลาด เป็นต้น

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายการจัดการกับข้อกำหนดของคุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างถูกต้อง แต่ไม่ได้มีการกำหนดลักษณะและมาตรฐานของการให้บริการไว้

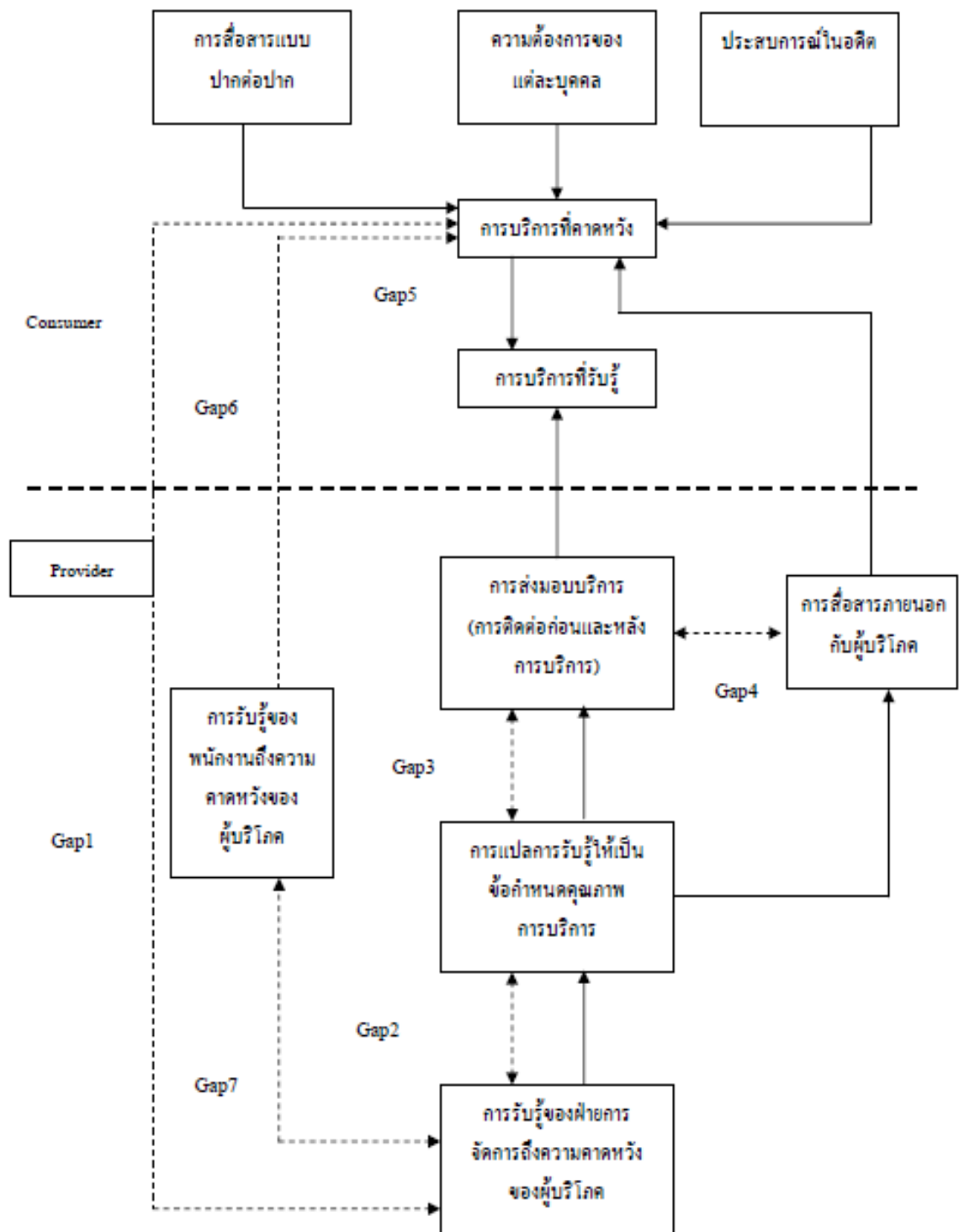
ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบการบริการ คือฝ่ายบริหาร ได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ผู้ที่ให้บริการไม่สามารถให้การบริการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนด หรืองานนั้นมีความขัดแย้งกัน หรือผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานร่วมกัน

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอกซึ่งการสื่อสารขององค์กรหรือธุรกิจนั้นจะสร้างความคาดหวังกับผู้บริโภค แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ Shahin (2005) ยังได้กล่าวถึงช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นในการส่งมอบคุณภาพการบริการที่มีต่อลูกค้าเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 2 ช่องว่างคือ

ช่องว่างที่ 6 (Gap 6) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อพนักงานผู้ให้บริการเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 7 (Gap 7) ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของพนักงานและการรับของฝ่ายการจัดการเกิดขึ้นเมื่อมีการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแตกต่างกันระหว่างฝ่ายการจัดการและพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งการเกิดช่องว่างทั้งหมดนี้ อาจนำไปสู่ผลเสียขององค์กรหรือธุรกิจที่มีต่อลูกค้าได้ ดังนั้นองค์กรหรือธุรกิจต้องพยายามที่จะลดช่องว่างดังกล่าวนี้ลง ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการให้บริการ หรือติดตามตรวจสอบการดำเนินการไว้ให้บริการ (Service standards) (Lovelock, & Wright, 2003) เนื่องจากลูกค้าจะมีการประเมินการบริการที่ได้รับและเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง ดังนั้นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมานี้จะต้องตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังไว้ด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จาก ภาพที่ 2-4



ภาพที่ 2-4 Model of service gap

คุณภาพบริการ เป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมินความเชื่อมั่นและทัศนคติของผู้ประเมิน การตัดสินใจของลูกค้าจากการรับรู้ในบริการ เป็นผลของกระบวนการประเมินของลูกค้า ซึ่งจะเปรียบเทียบการรับรู้ในบริการนั้นกับที่คาดหวังไว้ เป็นลักษณะของแนวความคิดที่มีการมองถึงความเข้าใจว่าลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลโดยมีแนวความคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวความคิด ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการ และคุณค่าของลูกค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 269, 270)

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 166) คุณภาพ (Quality) เป็นระดับบริการที่สามารถตอบสนองความจำเป็น (Needs) ความต้องการ (Want) และความคาดหวังของลูกค้า (Expectations) ได้ ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะต้องพิจารณาด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการให้บริการตามสัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและความถูกต้องแม่นยำ
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่ช่วยเหลือและให้บริการแก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น
3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ
4. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ
5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่สามารถจับได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป คือ คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้น ๆ ได้ ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการ ว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวัง หรือเกินกว่าที่คาดหวัง จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี แสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 344) ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ผู้บริโภคแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งจากการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการ กับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง พบว่าลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไปอยู่ด้วยกัน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) หมายถึง การที่คุณลักษณะหรือบริการที่บริษัทมอบให้มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่างเช่น บริษัทสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้า การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด ฯลฯ
2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจ และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ ฯลฯ
3. มีความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) กล่าวคือ มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขายมีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าได้เป็นอย่างดี
4. การเข้าถึง (Access) การติดต่อมีปฏิสัมพันธ์มีความคล่องตัว สามารถทำได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สามารถโทรติดต่อได้ง่าย มีพนักงานบริการพร้อม, เวลาเปิดปิดบริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า, สถานที่ติดต่อขอรับบริการสามารถเดินทางไป-มา ได้สะดวก ฯลฯ
5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพให้เกียรติลูกค้า คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัย มีความเป็นมิตรกับลูกค้า ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้า ในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการให้บริการได้อย่างชัดเจน สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้น ๆ ฯลฯ
7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) ความมีเครดิตของบริษัท แสดงถึงว่าบริษัทมีความน่าเชื่อถือ คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า
8. ความปลอดภัย (Security) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ไปใช้บริการ ATM แล้วไม่ต้องกลัวว่าจะถูกปล้นความมั่นคงทางการเงิน เช่น ซื่อกองทุนแล้วมั่นใจว่าเงินไม่สูญการเก็บรักษาเป็นความลับ เช่น บริษัทสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าข้อมูลของลูกค้าจะเป็นความลับ
9. ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัทมีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจำลูกค้าประจำได้ มีการจัดทำระบบสมาชิก เป็นต้น

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความสามารถในการรับรู้ได้ทางกายภาพของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในตัวอาคาร เครื่องแบบของพนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสถานบริการ ฯลฯ และเนื่องมาจากการบริการมักจะวัดความเป็นรูปธรรมได้ยากนี้ ทำให้นักการตลาดพยายามสร้างให้มีความเป็นรูปธรรมขึ้นมาผ่านปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (Kotler & Armstrong 2016, p. 47, 48)

10.1 สถานที่ (Place) การสร้างสถานที่ให้บริการให้เป็นเอกลักษณ์ เช่น โอ้อ่าหุหราคูน่าให้บริการ

10.2 คน (People) อาจมีการให้พนักงานใส่เครื่องแบบให้เป็นเอกลักษณ์ทำให้ทราบว่าเป็นการบริการของบริษัทนั้น ๆ

10.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานบริการ (Equipment)

10.4 วัสดุที่ติดต่อสื่อสาร (Communication material)

10.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สื่อถึงสิ่งที่บริการนั้นต้องการเสนอ

10.6 ราคา (Price) เช่น อาจมีบริการให้ส่วนลด หรือคืนเงิน ถ้าไม่สามารถให้บริการได้ทัน ฯลฯ

จากปัจจัยทั้ง 10 ดังกล่าวนี้ ซึ่งเมื่อได้ทำการศึกษาต่อไป พบว่า มีบางปัจจัยที่มีความซ้ำซ้อนกันบางด้าน จึงได้รวบรวมจนเหลือปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ปัจจัย ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL Model (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) ดังตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2-4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ของ SERVQUAL และองค์ประกอบทั้ง 10 ด้านของคุณภาพการบริการ (Parasuraman, 1998)

องค์ประกอบ	ลักษณะทางกายภาพ	ความเชื่อถือได้	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความไว้วางใจได้	ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	■				
ความน่าเชื่อถือ		■			
ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า			■		
ความชำนาญ				■	
ความสุภาพ					■

## ตารางที่ 2-4 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ลักษณะทางกายภาพ	ความเชื่อถือได้	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความไว้วางใจได้	ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ
ความไว้วางใจได้					
ความปลอดภัย					
การเข้าถึง					
การติดต่อสื่อสาร					
ความเข้าใจในตัวลูกค้า					

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจน ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ พนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง และสม่ำเสมอ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า

ด้านความไว้วางใจได้ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท

ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ให้บริการ

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552, หน้า 331, 332, 333) บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับ ผู้ที่มาติดต่อ เช่น โรงพยาบาลต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มารับบริการ มีที่นั่ง เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี



1.2 บุคคล (People) เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะเพื่อให้เกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) คือ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงาม สเลนเดอร์ พาราไดซ์คิสโกเชค

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หอมผ่าตัดหัวใจคุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับ สภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการเตรียมตัวดีจะสอนดีในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทา ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลา

เร่งด่วนคน จะแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์ เสาร์ คนจะแน่นทำให้ เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับ ความต้องการซื้อให้ สม่่าเสมอและปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป เช่น กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) และกลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply)

### ความเป็นมาของโรงพยาบาล

โรงพยาบาล ABC เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก ตั้งอยู่ที่ 5 ไร่ ติดถนนสุขุมวิท หน่วยงานเป็นหน่วยงานเดิมที่แยกตัวมาจากโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา มีประสิทธิภาพในการ บริการ โดยมีแพทย์และทีมงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ให้บริการออกหน่วยตรวจสุขภาพ เคลื่อนที่ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมไปด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยได้มาตรฐานสามารถ ให้บริการกับ โรงงานต่าง ๆ ในทุกอุตสาหกรรม ทั้งในเขตจังหวัดชลบุรี และต่างจังหวัดและ ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป ตรวจก่อนเข้างาน รับบัตรประกันสังคมเครือข่ายโรงพยาบาล พญาไทศรีราชา และบัตรประกันสุขภาพต่าง ๆ ไม่มีสาขาที่อื่น มีเพียงที่บางพระ ศรีราชาที่เดียว สิ่งส่งตรวจทั้งหมดสามารถทำได้เอง มีห้องแล็บปฏิบัติการทั่วไปและแล็บโลหะหนักที่ตรวจจำพวก สารเคมี และสารระเหยคูแลโดยนักเทคนิคการแพทย์และนักเคมี โดยทางโรงพยาบาลมุ่งเน้นไปที่ การให้บริการออกหน่วยตรวจสุขภาพเคลื่อนที่กับอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องตรวจสุขภาพ ประจำปีให้กับพนักงาน และตรวจปัจจัยเสี่ยงให้กับลูกจ้างที่ต้องทำงานกับปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ตามกฎหมาย ซึ่งโรงพยาบาลก็มีความมุ่งหวังที่จะให้บริการของ โรงพยาบาลดำเนินไปอย่างมี ประสิทธิภาพและได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วราพร วิไลเลิศ และอิทธิกร ขำเดช (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันนั้นส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ปัจจัยทางส่วนประสม ทางการตลาดบริการ และปัจจัยด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย กระบวนการ และความไว้วางใจ ในตราสินค้า มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการและส่วนประสม ทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านส่วนประสม

ทางการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษารูปได้ว่า ด้านส่วนประสมทางการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่ประชากรในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุดเป็นสามอันดับแรก ได้แก่ การบริการที่ดี จากบุคลากรทางการแพทย์ ความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ และบุคลากร มีกิจกรรมรยาที่ดีและเหมาะสม

ด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษารูปว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์ เป็นรายข้อพบว่า สิ่งที่ประชากรในกรุงเทพมหานครมีข้อคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุดเป็นสามอันดับแรก ได้แก่ กิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์มีความพร้อม และเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย

ด้านการประกันสุขภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาที่สรุปว่า ปัจจัยด้านการประกันสุขภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์ เป็นรายข้อพบว่า ด้านการประกันสุขภาพที่ส่งผลเชิงบวกมากที่สุดต่อประชากรในกรุงเทพมหานครในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นสามอันดับแรก ได้แก่ การถือประกันสุขภาพทำให้เข้าใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น การถือประกันสุขภาพช่วยลดภาระ ค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว และการถือประกันสุขภาพช่วยคลายความกังวลเรื่องค่ารักษาพยาบาลที่สูง

ด้านการตัดสินใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การรักษาและบริการทางการแพทย์ส่งผลให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน การบริการจากบุคลากร ทางแพทย์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน และความเชื่อถือไว้วางใจได้มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีความสำคัญเท่ากับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมี ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน

ผ่องพิมล พิจารณ์สรณ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชารุณย์ พบว่า

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชารุณย์ในทุกด้าน ซึ่งในด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์ ระดับ

2. ปัจจัยด้านราคา มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ในทุกด้าน ซึ่งในด้านราคา มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับด้านผลิตภัณฑ์

3. ปัจจัยด้านที่ตั้งให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ในทุกด้าน ซึ่งในด้านที่ตั้งการให้บริการ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับด้านราคา

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ในทุกด้าน ซึ่ง ในด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีความสัมพันธ์ในระดับกลางกับด้านราคา

5. ปัจจัยด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ในทุกด้าน ซึ่งในด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ในระดับมาก กับด้านผลิตภัณฑ์

6. ปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ในทุกด้าน ซึ่งในด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ในระดับมาก กับด้านกระบวนการ

7. ปัจจัยด้านอาคารและสถานที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ในทุกด้าน ซึ่งในด้านราคา มีความสัมพันธ์ในระดับมาก กับด้านบุคลากร

สมฤดี ธรรมสุริตี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้า พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการว่า มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก

2. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการว่ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการว่า มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการว่ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก

5. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเห็นอกเห็นใจว่ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด

จันทนา รัชนีภาค (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ใน เขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ 2-4 ครั้ง จุดประสงค์คือการเข้ารับรักษาโรคทั่วไป ค่ารักษาพยาบาลที่ใช้อยู่ที่ 1,001-3,000 บาท ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายได้แก่ตัวผู้ป่วยเองหรือครอบครัว ผู้ร่วมตัดสินใจในการเข้ารับบริการคือครอบครัว และเหตุผลในการเข้าใช้โรงพยาบาลเอกชนคือ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลมาก นอกจากนี้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจรับบริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านสถานที่บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านด้านราคาและด้านการ ส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

เขมจิรา พุ่มกาหลง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจใน 5 ด้าน พบว่า ผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลปทุมธานีมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการในระดับปานกลาง เรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน จากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยให้ความสำคัญเรื่องการรักษาข้อมูลการรักษาพยาบาลและห้องตรวจร่างกายที่มีความมิดชิด ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ดีและให้ในปริมาณ มาก ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญเรื่อง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความเป็นกันเองจากแพทย์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญเรื่องทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของ โรงพยาบาล และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยให้ความสำคัญเรื่อง แสงสว่างที่เพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ตามลำดับ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

- การกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมาย
- ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) กลุ่มบริษัทที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก แบ่งเป็น 4 ประเภทอุตสาหกรรม จำนวน 20 บริษัท ดังนี้

ตารางที่ 3-1 อุตสาหกรรมยานยนต์

ลำดับที่	บริษัท	เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ
1	บริษัท ชัมมิท กรุ๊ป ชัมมิท กรุ๊ป จำกัด	✓	
2	บริษัท บีเอ็มดับเบิลยู (ประเทศไทย) จำกัด	✓	
3	บริษัท ไทอัมพ์ มอเตอร์ไซค์เคิล (ประเทศไทย) จำกัด		✓
4	บริษัท เจนเนอรัล มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด		✓
5	บริษัท มิตรubishi มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด		✓

ตารางที่ 3-2 อุตสาหกรรมโลจิสติกส์

ลำดับที่	บริษัท	เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ
1	บริษัทเจดับเบิ้ลยูดี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	✓	
2	บริษัท อัลบราทอส โลจิสติกส์ จำกัด	✓	
3	บริษัท เอเวอร์กรีน โลจิสติกส์ จำกัด		✓
4	บริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ จำกัด		✓
5	บริษัท เอ็นวายเค โลจิสติกส์ จำกัด		✓

ตารางที่ 3-3 อุตสาหกรรมยางรถยนต์

ลำดับที่	บริษัท	เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ
1	บริษัท บริดจสโตน เอ็นซีอาร์ จำกัด	✓	
2	บริษัท ซุมิโตโม รับเบอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด	✓	
3	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด		✓
4	บริษัท จงเช่า รับเบอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด		✓
5	บริษัท แมคซิส อินดัสทรี (ประเทศไทย) จำกัด		✓

ตารางที่ 3-4 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

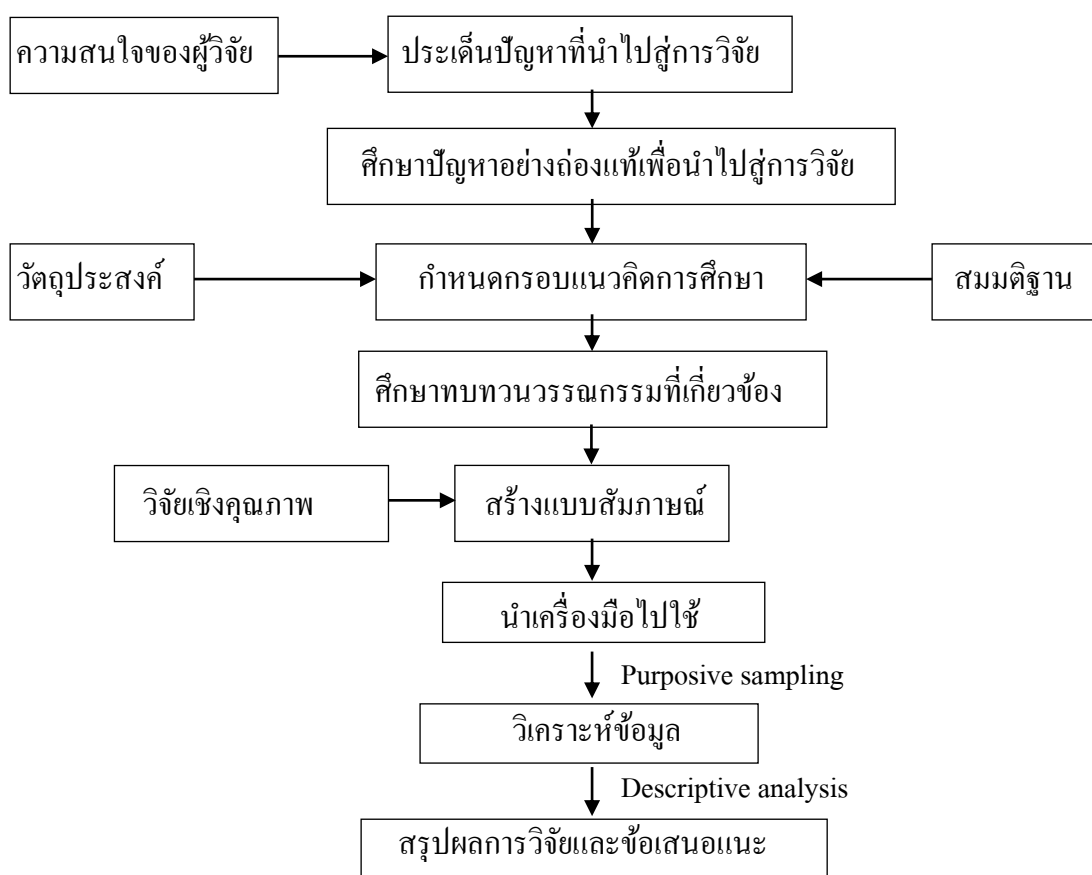
ลำดับที่	บริษัท	เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ
1	บริษัทซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด	✓	
2	บริษัท โซนี่ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท มิตซูบิชิ อิเล็กทริก คอนซูมเมอร์	✓	
3	โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด		✓
4	บริษัท ไมโครชิพ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด		✓
5	บริษัท ไทยซัมซุง อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด		✓

วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง อ้างอิงจากผลการวิจัยของโทมัส ทีแมคมิลแลน ที่ว่าหากจำนวนผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ในโครงการวิจัยมีตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป

อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อนจะมีน้อยมากดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว แต่งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ จำนวน 20 คน

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาศึกษาการเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3-1 ขั้นตอนในการวิจัย

### ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดจากเนื้อหาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถามชนิดปลายเปิด (Open-end question) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสัมภาษณ์แบ่ง โครงคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่



ส่วนที่ 1 เป็นแนวคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละท่าน โดยมีคำถาม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด อันได้แก่ ชื่อบริษัท จำนวนพนักงาน ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งงาน และอายุงานของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นแนวคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ SERVQUAL ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแนวคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่เลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เป็นจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตจาก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวิจัย
2. ผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์ กับกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มบริษัทที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ของ โรงพยาบาล ABC ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
3. เก็บรวบรวมแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560
4. ตรวจสอบความถูกต้อง จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ กำหนดรหัสลงบันทึก

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดแบบคำต่อคำ สรุประเด็นของแต่ละบุคคล
2. นำข้อมูลการสรุประเด็นการสัมภาษณ์ของแต่ละบุคคล ทำการวิเคราะห์ เป็นความคิดเห็นของแต่ละกลุ่ม โดยสรุปเป็นประเด็นหลัก (Themes) และประเด็นย่อย (Sub themes)
3. นำข้อมูลการสรุปความคิดเห็นมาวิเคราะห์ วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบริษัทที่เคยใช้บริการกับไม่เคยใช้บริการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ของ โรงพยาบาล ABC
4. นำข้อมูลจากการวิเคราะห์ ข้อสรุปในประเด็นต่าง ๆ ไปให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออกของโรงพยาบาล ABC โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้การสัมภาษณ์ (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ให้กับพนักงานบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ได้แก่ บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพกับโรงพยาบาล ABC จำนวน 8 บริษัท และบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพกับโรงพยาบาล ABC จำนวน 12 บริษัท ผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้างต้นรวม จำนวน 20 ชุด ได้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง จำนวน 20 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ ของโรงพยาบาล ABC

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

รหัส	ชื่อบริษัท	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	อายุงาน
A1	บริษัทชมรม ก๊อปปี้ชมรม ก๊อปปี้ จำกัด	AAA	จนท.แรงงานสัมพันธ์	6 ปี
A2	บริษัท บีเอ็มดับเบิลยู (ประเทศไทย) จำกัด	BBB	จนท.ฝ่ายบุคคล	5 ปี
A3	บริษัทเจดับเบิลยูดี ก๊อปปี้ จำกัด (มหาชน)	CCC	จนท.ฝ่ายบุคคล และสวัสดิการ	4 ปี
A4	บริษัท อัลบราทอส โลจิสติกส์ จำกัด	DDD	ผจก.ฝ่ายบุคคล	4 ปี
A5	บริษัท บริดจสโตน เอ็นจิเนียริง จำกัด	EEE	ผจก.ฝ่ายบุคคล	8 ปี
A6	บริษัท ซุมิโตโม รับเบอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด	FFF	จป.วิชาชีพ	2 ปี
A7	บริษัทซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด	GGG	ผจก.ฝ่ายบุคคล	20 ปี
A8	บริษัท โซนี่ (ประเทศไทย) จำกัด	HHH	จป.วิชาชีพ	3 ปี

### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการ

1. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่  
มีความเป็นรูปธรรมในการให้บริการอย่างไร

A1 กล่าวว่า “จากการที่บริษัทใช้บริการมา 3 ปีต่อเนื่องกันเรื่องของการบริการที่เป็น  
รูปธรรม ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือในการตรวจก่อนข้างโอเคนะ Tube เลือด ถุงมือ  
เข็มเจาะเลือด คุสะอาดทำให้รู้สึกปลอดภัย ห้องตรวจการได้ยินที่อยู่บนรถก่อนข้างเจียบ  
ขนาดบริษัทผมมีการป้มงานเสียงดังก็ไม่มีเสียงเข้าไปนะก่อนข้างโอเคเลยแหละ การแต่งกายของ  
เจ้าหน้าที่ก่อนข้างเรียบร้อย แม้กระทั่งการวางตัวก็เหมาะสมเจ้าหน้าที่ไม่เล่นกันเองแม้แต่ตอนที่  
ไม่มีพนักงานมาตรวจก็ตาม ป้ายบอกจุดตรวจต่างๆก็ชัดเจน รูปเล่มการรายงานผลก็โอเคสามารถ  
นำมาใช้งานได้จริงดูแล้วเข้าใจง่าย รถ X-ray ก็ตรวจก่อนข้างเร็ว ดีครับดี”

A2 กล่าวว่า “จากที่สังเกตและสอบถามกับพนักงานที่เข้ารับการตรวจส่วนใหญ่ก็พูดในทางเดียวกันว่าค่อนข้างโอเค อุปกรณ์เครื่องมือก็ใหม่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ก็เหมาะสม ป้ายบอกจุดตรวจก็ชัดเจนนะ เพียงแต่ว่ามันเป็นแบบติดผนังอยากให้เป็นแบบป้ายตั้งพร้อมคำแนะนำมากกว่าว่าพนักงานที่เข้ารับการตรวจจุดนั้นต้องปฏิบัติตัวอย่างไร ส่วนการวางตัวของเจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่ค่อยเหมาะสมเท่าไรนักบางที่ยังมีพุดจาหยอกเล่นกันบ้าง รูปเล่มรายงานส่วนใหญ่โอเค อ่านเข้าใจง่ายมี Index คั่นระหว่างรายการตรวจมีกราฟให้ดู แต่ขอเพิ่มเติมนิดนึงหลัง ๆ มาเนี้เค้าไม่มีสรุปในผลรวมให้ ซึ่งเมื่อก่อนเคยได้นะ”

A3 กล่าวว่า “บริษัทได้ใช้บริการมา 3 ปีแล้ว ก็เห็นว่าทางโรงพยาบาลจะให้บริการดีมาโดยตลอด เนื่องจากเราใช้บริการติดต่อกันค่อนข้างที่จะเข้าใจกัน เครื่องมือก็มีความทันสมัย Calibration อยู่ตลอดสังเกตได้จากเอกสารที่ขอไป เครื่องมือทุกเครื่องมีการ Calibration และดูแลอย่างต่อเนื่องไม่ค่อยมีปัญหาอะไร พวก Tube เลือด Syring เข็มเจาะเลือด ถัง ก็ดูสะอาดปลอดภัย แต่มาปีล่าสุด รถ X-ray มีปัญหาเรื่องไฟนิดหน่อยทำให้ช่วงหนึ่งทำการตรวจไม่ได้ ทำให้พนักงานที่รอตรวจรอกันเยอะ แต่เจ้าหน้าที่ก็ได้มีการแก้ไขปัญหาได้ในเวลาไม่นาน ป้ายบอกจุดตรวจชัดเจน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ก็ดูดีใส่เสื้อกราวทุกคน อยากให้เพิ่มเติมตรงเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน อยากให้น้องใส่สูทเพราะน้องใส่เสื้อโปโลของโรงพยาบาล แต่อยากให้ดูเรียบร้อยมากกว่านี้ ส่วนเรื่องของการวางตัวของเจ้าหน้าที่ปีนี้ดีขึ้น รายงานผลก็เหมือนเดิมส่วนที่หาย คือ สรุปผลรวม แต่ก่อนเคยมีตรงส่วนนี้ปีนี้ไม่มีเลยต้องขอ Sale ไป แล้วก็ใบ Certificate ของแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ ซึ่งต้องใช้ประกอบการ Audit ขอแนะนำนะว่าจะแนบในผลรวมให้ลูกค้า เพราะทุกบริษัทต้องใช้อยู่แล้ว”

A4 กล่าวว่า “การให้บริการที่เป็นรูปธรรม ที่สามารถสัมผัสได้ เช่น อุปกรณ์อื่น ๆ ก็ค่อนข้างดี เครื่องมือก็มีความทันสมัย ไม่ค่อยมีปัญหาอะไร รถ X-ray ก็โอเค ใหม่กว่าที่เคยใช้บริการและของ BMC จะออกแบบมาก่อนข้างดี โดยห้องตรวจจะอยู่ตรงกลาง 2 ห้อง ส่วนด้านหลังจะเป็น X-ray เนื่องจากมีคอมพิวเตอร์แอร์อันนี้ชอบ เพราะที่อื่นห้องตรวจจะอยู่ด้านหลังจะไม่ค่อยเงียบเพราะมีเสียงดังจากคอมพิวเตอร์แอร์รบกวนในขณะที่ตรวจ ป้ายบอกจุดตรวจก็ชัดเจนการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ก็ดูดีใส่เสื้อกราวทุกคน ส่วนเรื่องของการวางตัวของเจ้าหน้าที่โดยรวมโอเค รายงานผลก็โอเคอ่านเข้าใจง่ายและสามารถเอาไปใช้งานได้จริง มีกราฟภาพรวมให้ มีคำอธิบายผลด้านหลัง ส่วนบุคคลเล่มก็ใหญ่ขึ้นทำให้พนักงานที่อายุมากอ่านง่ายขึ้น”

A5 กล่าวว่า “การให้บริการที่เป็นรูปธรรม ที่สามารถสัมผัสได้ เช่น อุปกรณ์อื่น ๆ ก็ดีนะ เครื่องมือก็มีความทันสมัยดีไม่ค่อยมีปัญหาอะไร รถ X-ray ก็โอเค ห้องตรวจหูก่อนข้างใหม่และเงียบ ป้ายบอกจุดชัดเจน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ก็ดูดีใส่เสื้อกราวทุกคน ส่วนเรื่องของการวางตัว

ของเจ้าหน้าที่โดยรวมโอเค รายงานผลก็โอเคอ่านเข้าใจง่ายและสามารถเอาไปใช้งานได้จริง เนื่องจากส่งให้จบ. เข้าใช้ก็ไม่เห็นเค้ามี Complant อะไรนะ”

A6 กล่าวว่า “บริษัทได้ใช้บริการมาต่อเนื่องหลายปีจากการได้สอบถามกับพนักงาน ก็เห็นว่าทางโรงพยาบาลจะให้บริการดีมาโดยตลอด เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ คุณก็มีความน่าเชื่อถือถือ รถ X-ray ค่อนข้างใหม่แต่ปีนี้มีปัญหาเรื่องการไหลทรายเชื้อเข้าระบบทำให้ช่วงหนึ่งทำการตรวจไม่ได้ ทำให้พนักงานที่รอตรวจรอกันเยอะ แต่เจ้าหน้าที่ก็ได้มีการแก้ไขปัญหาได้ในเวลาไม่นาน ป้ายบอก จุดตรวจชัดเจนการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ก็ดีใส่เสื้อกราวทุกคน เรื่องของการวางตัวของเจ้าหน้าที่ก็เหมาะสมดี มีความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน รายงานผลทั้งผลรวมผลเดี่ยวโอเค ถูกต้องครบถ้วน”

A7 กล่าวว่า “จากการที่บริษัทใช้บริการมาต่อเนื่องกัน เรื่องของการบริการที่เป็นรูปธรรมได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการตรวจค่อนข้าง ห้องตรวจการได้ยินที่อยู่บนรถค่อนข้างเงียบ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างเรียบร้อย แม้กระทั่งการวางตัวก็เหมาะสมเจ้าหน้าที่ไม่เล่นกันเอง ป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ ก็ชัดเจน รูปเล่มการรายงานผลก็โอเคสามารถนำมาใช้งานได้จริงดูแล้วเข้าใจง่าย รถ X-ray ก็ตรวจค่อนข้างเร็ว แต่พรมบนรถค่อนข้างลื่นควรปรับปรุง”

A8 กล่าวว่า “จากที่สังเกตและสอบถามกับพนักงานที่เข้ารับการตรวจส่วนใหญ่ก็พูดในทางเดียวกันว่าค่อนข้างดี อุปกรณ์เครื่องมือก็ใหม่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ก็เหมาะสม ป้ายบอกจุดตรวจก็ชัดเจนนะ อยากให้เพิ่มเติมว่าพนักงานที่เข้ารับการตรวจจุดนั้นต้องปฏิบัติตัวอย่างไร ส่วนการวางตัวของเจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่ค่อยเหมาะสมเท่าไรนัก บางทียังมีเล่นโทรศัพท์ที่ไม่ได้ใจผู้เข้ารับการตรวจเท่าไร รูปเล่มรายงานส่วนใหญ่โอเค อ่านเข้าใจง่ายมี Index กันระหว่างรายการตรวจมีกราฟให้ดู แต่ขอเพิ่มเติมนิดนึงหลัง ๆ มานี้เค้าไม่มีสรุปในผลรวมให้ ซึ่งเมื่อก่อนเคยได้นะ และอยากให้เพิ่มเติมตรงใบ Certificate แพทย์อาชีวเวชศาสตร์อนามัยเพราะต้องใช้ประกอบการ Audit”

#### ตารางที่ 4-2 ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือดี มีความทันสมัย	/	/		/	/			/	5
ป้ายบอกจุดตรวจชัดเจน	/		/	/	/	/	/		6
รูปเล่มรายงานผลดี	/			/	/	/	/		5

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
ข้อเสีย									
ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ควรปรับปรุง			/			/	/		3
ป้ายบอกจุดตรวจควรเพิ่มเติม		/						/	2
รูปเล่มรายงานผลการเพิ่มเติม		/	/					/	3

จากตารางที่ 4-2 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ เป็นอย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการ ตรวจสอบสภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC ในด้านของความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่บอกว่าดี แต่บางส่วนก็จะบอกว่าควรปรับปรุงและเพิ่มเติมในบางเรื่อง ดังตารางที่ 4-2 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ 5 บริษัทตอบว่าดีอยู่แล้ว และ 3 บริษัทตอบว่าควรปรับปรุง ป้ายบอกจุดตรวจ 6 บริษัทตอบว่าชัดเจน และ 2 บริษัทตอบว่าควรเพิ่มเติม ด้านรูปเล่มรายงานผล 5 บริษัทตอบว่าดีอยู่แล้ว และ 3 บริษัทตอบว่าควรเพิ่มเติม

2. ท่านคิดว่าบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบสภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อถือไว้วางใจได้อย่างไร

A1 กล่าวว่า “ที่ผ่านมามีทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลา 30 วันหลังจากตรวจ ตามที่รับปากไว้ ส่วนค่าใช้จ่ายก็ถูกต้องตามตรวจจริงแต่ละรายการ รู้สึกมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ ค่อนข้างเชื่อถือ”

A2 กล่าวว่า “ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่ม ก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลา 30 วัน ปีนี้ได้เร็วกว่า 30 วัน ส่วนค่าใช้จ่ายก็ถูกต้องตาม ตรวจจริงไม่มีปัญหาอะไร”

A3 กล่าวว่า “ที่ผ่านมามีทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายก็ถูกต้อง ทางโรงพยาบาล ได้ให้บริการสม่ำเสมอทำให้แลดูมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น”

A4 กล่าวว่า “ในการตรวจสอบสภาพครั้งนี้ ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จก่อนเวลาที่ กำหนดอีกนะ การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการตรวจ ก็ถูกต้องตามราคาที่เสนอมาและก็คิดตามจริงที่พนักงานแต่ละคนตรวจไป”

A5 กล่าวว่า “ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลา แต่ผลกลุ่มเสียงจะได้ช้ากว่าเนื่องจากทางบริษัทเราเองส่งข้อมูลให้ช้าด้วยแหละอันนี้เลยไม่โทษว่าเป็นความผิดของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายก็ถูกต้องไม่เห็นทางบัญชีเค้าหักท้วงอะไรนะ”

A6 กล่าวว่า “ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากเรามีการประสานงานกันว่าเหลือพนักงานท่านไหนที่ยังไม่ตรวจก็ช่วยตามให้มาตรวจเพื่อให้ทันเวลา การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายถูกต้อง”

A7 กล่าวว่า “จากการที่ดูหน้างานปีนี้ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลามาก่อนด้วยซ้ำ ส่วน ค่าใช้จ่ายก็ถูกต้อง”

A8 กล่าวว่า “ที่ผ่านมาทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลาที่รับปากไว้ตอนแรกคิดว่าจะได้ช้า เนื่องจากเรามีพนักงานที่เก็บตกไปตรวจที่โรงพยาบาลช้าด้วย แต่ทางทีมงานก็สามารถทำให้เราทันส่วนค่าใช้จ่ายก็ถูกต้อง”

ตารางที่ 4-3 ความเชื่อถือไว้ใจได้

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	/	/	/	/	/	/	/	/	8
ส่งมอบรายงานผลถูกต้องครบถ้วนตามกำหนด	/	/	/	/	/	/	/	/	8
ค่าใช้จ่ายถูกต้อง	/	/	/	/	/	/	/	/	8

จากตารางที่ 4-3 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ความเชื่อถือไว้ใจได้ในการให้บริการเป็นอย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าดี เช่น ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่มผลการตรวจสุขภาพถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลาที่ได้รับปากกับทางบริษัท การเก็บบริการมีความถูกต้อง บริษัทที่ตอบว่าดี จำนวน 8 บริษัท

3. ท่านคิดว่าบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการตอบสนองต่อลูกค้าอย่างไร

A1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ถ้าเราระบุว่าเริ่มตรวจ 6.30 น. เจ้าหน้าที่ก็จะเข้ามาก่อนเวลาเพื่อเตรียม Station ในการตรวจต่าง ๆ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว”

A2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน ไม่เลือกปฏิบัติแต่พนักงานในออฟฟิศ นื่องให้ความสำคัญเท่ากัน มีการบริการที่รวดเร็วยกเว้นจุดตรวจการได้ยิน เนื่องจากพนักงานเราที่เดียวเยอะ และมีการตรวจการได้ยินทุกคนจุดนี้เลยคิด ไปนิด และก็จุดเจาะเลือดเนื่องจากพนักงานต้องดื่มน้ำองคอาหารทุกคนเลยทำให้พนักงานหงุดหงิดเพราะหิวข้าวกันควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในจุดนี้”

A3 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่พร้อมให้บริการ เช่น เมื่อถึงเวลาเริ่มตรวจพนักงานเริ่มมาลงทะเบียนแต่บางท่านยังแต่งหน้าอยู่ก็มี แต่ละจุดมีความเต็มใจในการให้บริการ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็ว ”

A4 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน แต่การบริการบางจุดมีความล่าช้า เช่น ลงทะเบียน เจาะเลือด ตรวจสายตา ตรวจการได้ยิน เนื่องจากเรามีการกำหนดระยะเวลาตรวจน้อยและพนักงานเราก็เยอะรีบมาตรวจและเข้าไปทำงานใน Line เพื่อไม่ให้เสียชั่วโมงการทำงาน ควรจะจัดเจ้าหน้าที่มาให้เยอะกว่านี้ แต่ก็ตรวจทันตามกำหนดเวลานะ เพียงแต่อาจจะมีการพนักงานรอคิวเยอะนิดนึง”

A5 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่เค้าจะเข้ามาก่อนเวลาเพื่อเตรียม Station ในการตรวจต่าง ๆ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน การบริการโดยรวมรวดเร็ว ยกเว้นพบแพทย์มาน้อยไปนิด ทำให้พนักงานรอกันเยอะสุดเลย”

A6 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน การบริการโดยรวมรวดเร็ว ยกเว้นสายตาประกอบแว่นเพราะมีเจ้าหน้าที่มาน้อยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่เน้นเรื่องขายแว่นมากเลย ทำให้พนักงานรอกันเยอะ”

A7 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่โดยรวมมีความพร้อมในการให้บริการดี แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่านดี การบริการโดยรวมก็รวดเร็วมีติดก็ตรงจุดเจาะเลือด เนื่องจากพนักงานเราที่เดียวและทุกคนต้องดื่มน้ำองคอาหารด้วย เลยรีบที่จะเจาะเลือดก่อนควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตรงจุดนี้”

A8 กล่าวว่า “ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ ถึงเวลาเริ่มตรวจก็สามารถตรวจได้ทุกจุดเลย และเจ้าหน้าที่ แต่ละจุดก็มีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการรับรู้การมาของพนักงาน การบริการโดยรวมรวดเร็ว”



ตารางที่ 4-4 การตอบสนองต่อลูกค้า

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	/	/		/	/	/	/	/	7
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	/	/	/	/	/	/	/	/	8
บริการรวดเร็ว	/		/					/	2
<b>ข้อเสีย</b>									
เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการ			/						1
บริการล่าช้า		/		/	/	/	/		5

จากตารางที่ 4-4 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์การตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการเป็นอย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าดี เช่น มีจำนวน 7 บริษัท ตอบว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และจำนวน 1 บริษัท ตอบว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการ เรื่องความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่มี จำนวน 8 บริษัท ตอบว่าเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ส่วนเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ มีจำนวน 5 บริษัท ที่ตอบว่าล่าช้า และจำนวน 3 บริษัทตอบว่ารวดเร็ว

4. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อย่างไร

A1 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้บริการมาต่อเนื่องกัน มีการเก็บประวัติของลูกค้าตั้งแต่หน้างานถึงการรายงานผล โดยรวมแล้วบริษัทมีความเชื่อมั่นกับการบริการของโรงพยาบาล”

A2 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับนี้ แต่เนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพทุกขั้นตอนล้วนแล้วแต่มีความสำคัญหมด เนื่องเกี่ยวข้องกับชีวิตคน อยากให้ทางโรงพยาบาลเพิ่มความระมัดระวังมากขึ้น เช่น การเจาะเลือด มีพนักงานบางคนเจาะแล้วแขนเขียวซ้ำ อยากให้มีความเชี่ยวชาญในการเจาะมากกว่านี้หรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวหลังจากเจาะเลือด เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นมากขึ้น”

A3 กล่าวว่า “จากการได้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัท คิดว่าโรงพยาบาลมีความสามารถในการตอบสนองต่อบริการ เรื่องการสื่อสารถือเป็นสิ่งสำคัญ ตั้งแต่รับเรื่องให้ถูกต้องและตอบสนองให้ถูกประเด็น เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นมากขึ้น เช่น การรายงานผล ซื่อสัตย์ อันนี้ถือว่าไม่ควรผิดพลาด เนื่องจาก โรงพยาบาลให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพ ดังนั้นทุกส่วนล้วนสำคัญทั้งสิ้น การที่ซื่อสัตย์แค่คนเดียว ทำให้พนักงานพูดกันปากต่อปากอาจจะ ทำให้พนักงานไม่เกิดความเชื่อมั่นในทุก ๆ ด้านก็เป็นได้ อยากให้ทางโรงพยาบาลใส่ใจในจุดนี้ เพิ่มขึ้น”

A4 กล่าวว่า “จากการได้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัท คิดว่าโรงพยาบาลปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องของการสื่อสารกันให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการตรวจสุขภาพ ทุกขั้นตอนล้วนแล้วแต่มีความสำคัญ เช่น เวลาที่มีพนักงาน ไปเก็บตก ไม่มีฟอร์มตรวจให้พนักงานทั้ง ๆ ที่แจ้งล่วงหน้าไปแล้วนั้น ทำให้พนักงานต้องรอนาน เนื่องจาก ต้องงดน้ำงดอาหารไป ควรปรับปรุงในจุดนี้ด้วย”

A5 กล่าวว่า “จากการได้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัท คิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องความสามารถในการตอบสนอง เจ้าหน้าที่ให้ทำให้ทางบริษัทเกิดความเชื่อมั่นที่ตรวจกับ โรงพยาบาลอยากให้พัฒนาเรื่องนี้ให้ดียิ่งขึ้น”

A6 กล่าวว่า “จากการได้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น จากการที่ทางบริษัทได้เจอมานั้น อยากให้ทางโรงพยาบาลเพิ่มความเชื่อมั่นมากกว่านี้ เพราะทุกขั้นตอน มีความสำคัญหมด เช่น ตอนเก็บส่งตรวจไม่ควรมีปัญหา อาทิเช่น บาร์โค้ดที่ติดกระปุกปัสสาวะ ไปติด Tube เลือด ควรต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในส่วนนี้ให้มาก เพราะพนักงานจะไม่เกิดความเชื่อมั่นตั้งแต่แรกเลย หรือความจะมีการสื่อสารที่ดี ที่ทำให้พนักงานไม่รู้ได้ว่าคิดผิด อันนี้ ก็จะเป็นเทคนิคในการแก้ไขปัญหา เพราะถ้าไม่พูดกัน พนักงานเราเองก็ไม่สามารถที่จะรับรู้เรื่องราวที่สบาร์โค้ดหรือ”

A7 กล่าวว่า “จากการได้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัท คิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง เรื่องการรายงานผลก็ถูกต้อง มีการแจ้งผลที่ผิดพลาดมาก ๆ ก่อนเพิ่มให้พนักงานไปปรึกษาแพทย์โดยไม่ต้องรอรูปเล่มรายงาน อันนี้เป็นจุดเด่นของทางโรงพยาบาล อยากให้พัฒนาต่อไป”

A8 กล่าวว่า “จากการได้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัท คิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพใน แต่เนื่องจากการตรวจสุขภาพ ทุกขั้นตอนล้วนแล้วแต่มีความสำคัญหมด เนื่องเกี่ยวข้องกับชีวิตคน อยากให้ทางโรงพยาบาล

เพิ่มความระมัดระวังมากขึ้น ในเรื่องของการเจาะเลือด ส่วนใหญ่พนักงานจะกลัวเจาะเจ็บ เจาะหลายครั้ง ถ้าเจาะครั้งหนึ่งไม่ได้แล้ว ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนใหม่เจาะ เพราะพนักงานจะไม่เกิดความเชื่อมั่น”

ตารางที่ 4-5 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ	/	/			/		/	/	5
บริษัทเกิดความเชื่อมั่นต่อการบริการ	/				/		/		3
<b>ข้อเสีย</b>									
ควรปรับปรุงการสื่อสารให้ มีประสิทธิภาพ มากขึ้น			/	/		/			3
ควรเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับบริษัท มากขึ้น		/	/	/		/		/	5

จากตารางที่ 4-5 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าในการให้บริการ เป็นอย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ มีจำนวน 5 บริษัท ตอบว่า ควรปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีจำนวน 3 บริษัท ตอบว่า ควรเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับบริษัทมากขึ้น มีจำนวน 5 บริษัท และตอบว่าบริษัทเกิดความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีจำนวน 3 บริษัท

5. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอย่างไร

A1 กล่าวว่า “ทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้า เป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น บริษัท เป็นลูกค้ากันมาหลายปี ทางโรงพยาบาลจะจำได้ว่าปีที่แล้วเกิดปัญหาหรือลูกค้าต้องการอะไร ปีนี้ก็จะให้บริการ โดยไม่ต้องร้องขอเลยค่อนข้างที่จะเข้าใจ บริษัทของเรามีขั้นตอนในการพิจารณา เรื่องนี้ซ้ำมาก แต่ทางโรงพยาบาลก็สามารถเตรียมงานได้ทันทั้ง ๆ ที่เราแจ้งว่าจะตรวจไปซ้ำ”

A2 กล่าวว่า “ทางโรงพยาบาลรู้จักและมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า เป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหาอะไรนะ เพราะถ้ามีปัญหาคงไม่ใช้บริการกันมาหลายปี ทางโรงพยาบาลเองก็น่าจะมีฐานข้อมูลของลูกค้าอยู่แล้วว่าที่ผ่านมามีลูกค้าได้รับการบริการเป็นแบบใดก็จะพยายามตอบสนองต่อลูกค้าไม่ว่าจะเป็นหน้างานเรื่องเวลาตรวจ การมาตรวจของพนักงานเป็นอย่างไร รายงานผลได้รับเป็นแบบไหนบ้างมีข้อจำกัดอะไร”

A3 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการกันมาต่อเนื่องกันสัมผัสได้ว่าทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ แม้เพิ่มเติมจากการที่ได้ตกลงกันไว้ก็ตามบางอย่างทางบริษัทก็จะร้องขอไปตลอดตามที่จำเป็นต้องใช้ เช่นเมื่อ Audit หาเอกสารไม่เจอทางโรงพยาบาลก็รีบส่งข้อมูลให้”

A4 กล่าวว่า “จากปีที่ผ่านมามีทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า ดูแล้วลูกค้ามีความเข้าใจลูกค้าว่า ลูกค้าต้องการอะไร เพราะทางโรงพยาบาลเองก็จะมีข้อมูลลูกค้าอยู่แล้ว และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น เรื่องผลทางบริษัทต้องการให้แยกกันกับพนักงานซักคอนแทรกทางโรงพยาบาลก็จัดทำให้ อันนี้ส่งผลไปแล้วนะแต่ขอไปเพิ่ม”

A5 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการกันมารู้สึกได้ว่า ทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น เมื่อมีพนักงานที่ยังไม่เข้ารับการตรวจเช่นพนักงานลาคลอด แต่ทางบริษัทต้องการให้พนักงานตรวจครบร้อยเปอร์เซ็นต์ ทางโรงพยาบาลก็ให้ Walk in เข้าไปตรวจทั้ง ๆ ที่ Project แรกปิดไปแล้วด้วย”

A6 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการกันมาจะเห็นได้ว่าทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไร ก่อนข้างใส่ใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ไม่ว่าจะร้องขออะไรไปทางโรงพยาบาลก็ Support ให้หมด เช่น เรื่องการวางแผนอัตรากำลังมาให้เพียงพอต่อความต้องการและข้อจำกัดของบริษัท”

A7 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการกับทางโรงพยาบาล พบว่าทางโรงพยาบาลเองมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ไม่มีปัญหาอะไร ก่อนข้างที่จะโอเคในขั้นนี้”

A8 กล่าวว่า “ตามที่เคยสัมผัสมาความรู้สึกได้เลยว่าทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เนื่องจากเคยตรวจต่อเนื่องกัน ทางโรงพยาบาลเองก็เข้าใจลูกค้าดีมาก ตอบสนองได้ดีมากทางบริษัท

เราเองค่อนข้างเรื่องเยอะกิจกรรมเยอะ เนื่องจากมีพนักงานจำนวนมาก ทางโรงพยาบาลก็ให้  
ความร่วมมือมาร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี”

ตารางที่ 4-6 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
ข้อดี:									
มีความเข้าใจลูกค้า สามารถตอบสนอง	/	/	/	/	/	/	/	/	8
ความต้องการของลูกค้าได้									

จากตารางที่ 4-6 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์การรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการให้บริการ  
เป็นอย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการ  
ตรวจสอบสภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าทางโรงพยาบาล  
มีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนอง  
ความต้องการของลูกค้า จำนวน 8 บริษัท

### ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับด้านส่วนประสมทางการตลาด

1. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบสภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่  
มีการให้บริการเป็นอย่างไร

A1 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลหลายปี ก็สัมผัสได้มาโดยตลอด  
ว่าทางโรงพยาบาล มีการให้การบริการค่อนข้างดี แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ มีความ  
เหมาะสมดี ทุกจุดบริการค่อนข้างดี ภาพรวมเลยรู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการซื้อบริการครั้งนี้  
เช่น ก่อนตรวจไม่เคยรู้มาก่อนเลยว่าตัวเองเป็นอะไร เมื่อมาตรวจแล้วจึงรู้ถึงความผิดปกติ  
แล้วจึงทำการรักษาได้ทันที่”

A2 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีการให้การบริการดี  
แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ มีความเหมาะสม ทุกจุดบริการค่อนข้างดี โดยภาพรวมเลยรู้สึก  
ว่าได้รับประโยชน์จากการตรวจสอบสุขภาพครั้งนี้ เช่น เราได้ทราบถึงภาวะสุขภาพของพนักงานว่าเป็น  
อย่างไร รวมถึงตัวเราด้วย เมื่อพนักงานมีสุขภาพดี งานเราก็ออกมาดูด้วย พนักงานไม่ลาป่วยบ่อย”

A3 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีการให้การบริการดี แต่ละ  
ขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความเหมาะสม แต่ตรงจุดดึงกล้ามเนื้อเหมือนเจ้าหน้าที่  
ไม่ให้ความสำคัญกับพนักงานเท่าไรนัก เหมือนจะไม่บังคับพนักงานเท่าไรเวลาผลออกมาทำให้

พนักงาน มีสมรรถภาพกล้ามเนื้อที่ไม่แข็งแรง ส่วนใหญ่ ทุกจุดบริการค่อนข้างดี โดยภาพรวมเลย รู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการตรวจสุขภาพครั้งนี้ เช่น เราได้ทราบถึงภาวะสุขภาพของพนักงาน ว่าเป็นอย่างไร รวมถึงตัวเราด้วย เมื่อพนักงานมีสุขภาพดี งานเราก็ออกมาดูด้วย พนักงานไม่ลาป่วยบ่อย”

A4 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีการให้บริการดี แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ มีความเหมาะสมดีไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป แต่ในส่วนของตรวจร่างกาย โดยแพทย์อยากให้คุยพนักงานเยอะกว่านี้หน่อย บางทีพนักงานรอเข้าพบใช้เวลานานแต่พอพบแล้วแพทย์ไม่ซักถามอะไรมากนัก ทุกจุดบริการค่อนข้างดี โดยภาพรวมเลยรู้สึกที่ได้รับประโยชน์จากการตรวจสุขภาพครั้งนี้”

A5 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีการให้บริการดี ในระดับหนึ่ง แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ ไม่ค่อยเหมาะสมสักเท่าไรบางจุดตรวจเร็วไป เช่น พบแพทย์ ทุกจุดบริการค่อนข้างดี โดยภาพรวมเลยรู้สึกที่ได้รับประโยชน์จากการตรวจสุขภาพครั้งนี้”

A6 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีการให้บริการดี โดยภาพรวมโอเค แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ ก็มีความเหมาะสมระดับหนึ่ง ทุกจุดบริการค่อนข้างดี แต่โดยภาพรวมแล้วรู้สึกที่ได้รับประโยชน์จากการตรวจสุขภาพครั้งนี้”

A7 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีการให้บริการดี แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ มีความเหมาะสมดีแต่ในปีนี้รู้สึกบริการแยกลงเหมือนตรวจไปลวก ๆ โดยภาพรวมรู้สึกดี ทุกจุดบริการค่อนข้างดี โดยภาพรวมเลยรู้สึกที่ได้รับประโยชน์จากการตรวจสุขภาพครั้งนี้”

A8 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีการให้บริการดี แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ มีความเหมาะสมดี ทุกจุดบริการค่อนข้างดี โดยภาพรวมเลยรู้สึกที่ได้รับประโยชน์จากการตรวจสุขภาพครั้งนี้”

ตารางที่ 4-7 การให้บริการ

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
บริการดี	/	/	/	/	/	/	/	/	8
ขั้นตอนการตรวจเหมาะสม	/	/				/		/	4
ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ ครั้งนี้	/	/	/	/	/		/	/	7
<b>ข้อเสีย</b>									
ขั้นตอนการตรวจไม่เหมาะสม			/	/	/		/		4
ไม่ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ ครั้งนี้						/			1

จากตารางที่ 4-7 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์การให้บริการเป็นอย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของ โรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า ทางโรงพยาบาลให้บริการดี มีจำนวน 8 บริษัท ขั้นตอนในการตรวจเหมาะสม มีจำนวน 4 บริษัท และอีก 4 บริษัท ตอบว่าไม่เหมาะสม ส่วนการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการครั้งนี้ จำนวน 7 บริษัท ที่ตอบว่าได้รับประโยชน์ และอีก 1 บริษัทตอบว่าไม่ได้รับประโยชน์

2. ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพ ของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ ที่บริษัทท่านใช้อยู่ เหมาะสมกับการบริการที่บริษัทท่านได้รับหรือไม่ อย่างไร

A1 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา รู้สึกได้ราคาตรวจสุขภาพ ดูแล้วเหมาะสมกับการบริการที่ทางบริษัทได้รับ เนื่องจากทางบริษัทได้มีกระบวนการจัดซื้อ และได้เปรียบเทียบราคากับหลาย ๆ ที่แล้วว่าเป็นราคาที่ทางบริษัทรับได้”

A2 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา ทางด้านค่าใช้จ่าย ในการตรวจสุขภาพครั้งนี้ดูแล้วเหมาะสมกับการที่บริการที่ทางบริษัทได้รับ”

A3 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา รู้สึกได้ราคาตรวจสุขภาพ ดูแล้วเหมาะสมกับการบริการที่ทางบริษัทได้รับ ค่าใช้จ่ายโดยรวมยังอยู่ใน Budget ของบริษัท”

A4 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา ทางด้านราคาในแต่ละ รายการตรวจบางรายการก็แพงไปนิด บางรายการก็ถูก แต่ค่าใช้จ่ายโดยรวมถือว่ามีความเหมาะสม

กับการบริการที่ได้รับ เนื่องจากทางโรงพยาบาลได้คิดเป็นเหมาจ่ายต่อหัวสำหรับโปรแกรม  
ทั่ว ๆ ไป”

A5 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมาทางด้านค่าใช้จ่าย  
ในการตรวจสุขภาพครั้งนี้ มีโดยรวมแล้วดูเหมาะสมกับการบริการที่ทางบริษัทได้รับ”

A6 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมาทางด้านราคาในแต่ละ  
รายการตรวจ สำหรับรายการที่แยกออกมาจากโปรแกรมหลัก จะดูสูงเมื่อเทียบกับบางเจ้า  
แต่ค่าใช้จ่ายโดยรวมถือว่ามีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ และยังอยู่ใน Budget ของบริษัท”

A7 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา หลายปีต่อเนื่องกันทางด้าน  
ราคาและค่าใช้จ่ายในการตรวจครั้งนี้จะสูงขึ้น แต่เนื่องมาจากจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นด้วย  
แต่ค่าใช้จ่ายต่อหัวจะราคาพอ ๆ กับปีที่ผ่านมา เลยทำให้รู้สึกว่าจะไม่ค่อยมีความเหมาะสมกับ  
การบริการที่ได้รับ”

A8 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องค่าใช้จ่ายโดยรวม  
ทั้งบริษัทถือว่ายังอยู่ในงบประมาณของบริษัท และถือได้ว่ามีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้  
เพราะทางโรงพยาบาลมีรายการที่ตรวจเพิ่มเติมราคาพิเศษให้พนักงานสำหรับซื้อเพิ่มแล้ว ไปตรวจ  
ที่โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา ราคาถูกกว่า Walk in ไปเองด้วย”

ตารางที่ 4-8 ราคา

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
ราคาเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ	/	/	/	/	/	/		/	7
<b>ข้อเสีย</b>									
ราคาไม่เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ							/		1

จากตารางที่ 4-8 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ราคาเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับหรือไม่  
อย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจ  
สุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า ราคาเหมาะสมกับ  
การบริการที่บริษัทได้รับ จำนวน 7 บริษัท และตอบว่าราคาไม่ค่อยเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ  
มี จำนวน 1 บริษัท



3. ท่านคิดว่าท่านได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลที่บริษัทเลือกใช้บริการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ในกรณีเก็บตก อย่างไร

A1 กล่าวว่า “ในกรณีที่พนักงานมีการเก็บตก แล้วเดินทางไปตรวจเองที่โรงพยาบาลนั้น การเดินทางค่อนข้างไม่สะดวกเท่าไรเนื่องจากบริษัทอยู่ไกล และโรงพยาบาลไม่เป็นที่รู้จักของพนักงาน อีกทั้งป้ายบอกทางต่าง ๆ ยังไม่ชัดเจนพอ”

A2 กล่าวว่า “ในเรื่องความสะดวกในการเดินทางกรณีที่พนักงานไปเก็บตกนั้น การเดินทางค่อนข้างไม่ค่อยสะดวกเท่าไร อยากให้โรงพยาบาลทำ Contact กับคลินิกแถวบ่อวินพนักงานจะได้สะดวกในการเดินทางไปเอง”

A3 กล่าวว่า “จากการสอบถามกับพนักงานเรื่องของการเดินทางไปเก็บตกที่โรงพยาบาลนั้น ส่วนใหญ่พนักงานตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า การเดินทางค่อนข้างจะสะดวกแต่ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จะอยู่โรงงานในแหลมฉบัง และทางบริษัทพาพนักงานมาตรวจเอง”

A4 กล่าวว่า “จากการสอบถามกับพนักงานเรื่องการเดินทางไปเก็บตกเองที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่จะตอบว่า การเดินทางมาเก็บตกไม่ค่อยสะดวก เนื่องจากบริษัทอยู่ไกล และโรงพยาบาลไม่เป็นที่รู้จัก อีกทั้งป้ายบอกทางไม่ชัดเจน”

A5 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการมา เรื่องของการเก็บตกและการเดินทางไปนั้น การเดินทางไม่ค่อยสะดวกเท่าไร แต่ก็ยังต้องเดินทางไปอยู่ดี ส่วนใหญ่ที่มีการเก็บตกหลายคน และหลายรอบทางบริษัทจึงจัดให้มีมีรถรับ-ส่งพนักงานเพื่อความสะดวกของพนักงานเอง”

A6 กล่าวว่า “จากการสำรวจจากพนักงานที่เดินทางไปเก็บตกเองที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าไม่ค่อยสะดวกในการเดินทางเนื่องจากโรงพยาบาลไกลจากที่พัก อีกทั้งถ้าจะไปในวันหยุด ทางโรงพยาบาลก็ไม่เปิดให้บริการ”

A7 กล่าวว่า “สำหรับเรื่องการเดินทางไปเก็บตกที่โรงพยาบาลนั้น คิดว่าไม่ค่อยมีปัญหาอะไร เนื่องจากบริษัทอยู่ไม่ไกลจากโรงพยาบาลนัก และที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ติดถนนสุขุมวิทเลยไม่มีปัญหาในการสังเกตป้าย”

A8 กล่าวว่า “การเดินทางเข้าไปเก็บตกที่โรงพยาบาลนั้น ไม่ค่อยสะดวก เนื่องจากบริษัทอยู่ไกล อยากให้ทางโรงพยาบาล Contact กับคลินิกแถวอมตะนครจะได้สะดวกมากขึ้น”

## ตารางที่ 4-9 ความสะดวกสบายในการเดินทางกรณีเก็บตก

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
การเดินทางสะดวกสบาย			/				/		2
<b>ข้อเสีย</b>									
การเดินทางไม่สะดวกสบาย	/	/		/	/	/		/	6

จากตารางที่ 4-9 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัทได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางมาที่โรงพยาบาลในกรณีเก็บตกหรือไม่อย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง จำนวน 6 บริษัท และมีเพียง 2 บริษัทเท่านั้นที่ตอบว่าได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง

4. ท่านคิดว่าบริการเสริมของโรงพยาบาลที่บริษัทเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สามารถรองรับความต้องการ อย่างไร

A1 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพของทางโรงพยาบาลมา เรื่องการบริการเสริม ส่วนใหญ่จะให้โรงพยาบาลมาบรรยายให้พนักงานบริษัทได้ทราบถึงการดูแลสุขภาพและความสำคัญในการตรวจสุขภาพประจำปี ถือว่าสามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้”

A2 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา ทางบริษัทคิดว่าบริการเสริมของทางโรงพยาบาล เช่น การบรรยาย หรือ Consult โดยแพทย์หลังจากที่ได้รับผลนั้น ถือว่าสามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้ เนื่องจากเป็นเรื่องที่บริษัทต้องมีให้พนักงานอยู่ตัวเองสำรวจโรงงาน โดยแพทย์ก็เช่นเดียวกัน ให้แพทย์มาสำรวจโรงงานให้เบื้องต้นเพื่อ Design program ให้”

A3 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมา เรื่องบริการเสริมของทางโรงพยาบาลมีให้บริษัทไม่เคยใช้บริการเสริมของโรงพยาบาลเลย คิดว่าบริการเสริมนั้นไม่ได้รองรับกับสิ่งที่บริษัทต้องการเลยไม่จำเป็นต้องใช้อาจจะด้วยเวลาไม่ตรงกันด้วยและอีกอย่างเราก็มีจ้างข้านอกมาสอน First aid CPR อยู่แล้วด้วย”

A4 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมา เรื่องบริการเสริมของทางโรงพยาบาล ส่วนใหญ่จะให้โรงพยาบาลมาบรรยายให้พนักงานบริษัทได้ทราบถึงการดูแลสุขภาพและความสำคัญ

ในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี และยังมีกรให้แพทย์มาทำการ Consult เบื้องต้นให้กับพนักงาน  
ถือว่าสามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้”

A5 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมา เรื่องบริการเสริมของทางโรงพยาบาล ส่วนใหญ่  
จะให้โรงพยาบาลมาบรรยายเรื่องสุขภาพ มีบริการให้บริการออกบูธให้ความรู้แก่พนักงานบริษัท  
ในการตรวจสอบสุขภาพเบื้องต้น ให้แพทย์มาสำรวจโรงงานร่วมกับ จป.วิชาชีพ เพื่อออกแบบโปรแกรม  
ก่อนตรวจ คิดว่าสามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้”

A6 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมา เรื่องบริการเสริมของทางโรงพยาบาล ส่วนใหญ่  
จะให้โรงพยาบาลมาบรรยายให้พนักงานบริษัทได้ทราบถึงการดูแลสุขภาพและความสำคัญ  
ในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี และการบรรยายเรื่อง โรคระบาดที่คนส่วนใหญ่เป็นการสำรวจโรงงาน  
โดยแพทย์ ถือว่าบริการเสริมที่ทางโรงพยาบาลมีนั้น สามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้”

A7 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมา เรื่องบริการเสริมของทางโรงพยาบาล ทางบริษัท  
คิดว่าสามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้เป็นอย่างดี มีบ้างส่วนใหญ่จะให้โรงพยาบาล  
มาบรรยายเรื่องสุขภาพ มีการบรรยายให้พนักงานรับทราบและสามารถนำไปปฏิบัติตัวและดูแล  
สุขภาพได้อย่างถูกวิธี”

A8 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมา เรื่องบริการเสริมของทางโรงพยาบาล สามารถ  
รองรับความต้องการและแบ่งเบาภาระของบริษัทได้เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่จะให้โรงพยาบาล  
มาบรรยายเรื่องสุขภาพ มีบริการให้บริการออกบูธให้ความรู้แก่พนักงานบริษัทในการการตรวจ  
สุขภาพและให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำงานให้ปลอดภัย”

ตารางที่ 4-10 บริการเสริม

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
สามารถรองรับความต้องการ	/	/		/	/	/	/	/	7
<b>ข้อเสีย</b>									
ไม่สามารถรองรับ ความต้องการ			/						1

จากตารางที่ 4-10 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัทบริการเสริมของทางโรงพยาบาล  
ให้สามารถรองรับความต้องการของบริษัทหรือไม่ อย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็น

จากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าบริการเสริมสามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้ จำนวน 7 บริษัท และมีเพียง 1 บริษัทเท่านั้น ที่ตอบว่าบริการเสริมไม่สามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้

5. ท่านคิดว่าด้านบุคลากรในการให้บริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ ที่บริษัทท่านใช้อยู่ เป็นอย่างไร

A1 กล่าวว่า “จากการสัมภาษณ์และพนักงานได้เล่ามานั้น โดยรวมเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี ไม่เลือกปฏิบัติแม้คนกับพนักงานต่างตำแหน่งที่มีความขี้เมื่อยเมื่อย เงามใส เจ้าหน้าที่แต่ละจุดมีความรู้ทักษะต่อการบริการของตนเอง เมื่อมีพนักงานถามเจ้าหน้าที่ ก็สามารถตอบและให้คำแนะนำกับพนักงานเป็นอย่างดี”

A2 กล่าวว่า “จากการได้สอบถามความพึงพอใจโดยรวมเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ที่มีความขี้เมื่อยเมื่อย เงามใส เจ้าหน้าที่แต่ละจุดและมีความรู้ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทำให้เกิดความประทับใจ หน่วยงานเกิดปัญหาอะไร นื่องก็จะช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว”

A3 กล่าวว่า “ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ทุกท่าน ให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ที่มีความขี้เมื่อยเมื่อย เงามใส มีส่วนน้อยที่หน้าตาเคร่งเครียดและน้ำเสียงดูแข็งไปหน่อย เจ้าหน้าที่แต่ละจุด มีความรู้ทักษะต่อการบริการเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำกับพนักงานได้เป็นอย่างดีแต่ในเรื่องของการสื่อสารของเจ้าหน้าที่บางท่านยังคิดว่าควรเพิ่มทักษะในการสื่อสาร เช่น เวลาตอบคำถาม ให้คิดก่อนแล้วค่อย ๆ ตอบมาทีละประเด็น เนื่องจากบางคำตอบที่ตอบออกก็ไม่ตรงประเด็นเท่าไรนัก”

A4 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมาในเรื่องของบุคลากร เจ้าหน้าที่ทุกท่านโดยรวมแล้วมีการให้บริการที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้เข้ารับการตรวจทุกท่าน มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ที่มีความขี้เมื่อยเมื่อย เงามใส เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำกับพนักงานได้เป็นอย่างดี แต่ควรเพิ่มทักษะในการประสานงาน เช่น เมื่อมีพนักงานมารอกันเยอะในบางจุด ควรจะมาจัดการโพร์ เพื่อให้พนักงานไปตรวจจุดอื่นก่อน”

A5 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมาในเรื่องของบุคลากร เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เจ้าหน้าที่ทุกท่าน ให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีเจ้าหน้าที่บางท่านสีหน้าขึงตึง ไม่ขี้เมื่อยเมื่อย โดยภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหา มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี แต่เป็นบางท่านเท่านั้นที่ไม่มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ เช่น เมื่อตอนช่วงที่พนักงานไม่ค่อยมีมาตรวจเจ้าหน้าที่ก็จะหยอกเล่นกัน ไม่รับรู้การมาของผู้ใช้บริการ ซึ่งต้องใส่ใจตรงจุดนี้มากกว่านี้”

A6 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี ไม่มีท่าทีที่เจ้าหน้าที่จะซักสีหน้าแม้ตอนที่พนักงานรอคิวเยอะ เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่แต่ละจุดก็ดูเหมือนจะรู้ระดับทักษะต่อการบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำกับพนักงาน เมื่อพนักงานมีข้อซักถามก็สามารถแนะนำได้ เช่น พนักงานเกิดปัญหาอะไรน้องก็จะช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว”

A7 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมาในเรื่องของบุคลากร เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างสุภาพ ให้เกียรติกับพนักงานทุกท่าน มีท่าทีที่เหมาะสมในการให้บริการทุกจุด มีอัธยาศัยดี ให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะในการแก้ไขปัญหามากกว่านี้ เพื่อให้พนักงานเกิดความประทับใจ เช่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าควรมีวิธีการที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการแก้ไขปัญหาไม่นาน ต้องแจ้งเป็นระยะ ๆ ไม่ใช่ต้องให้รอถาม”

A8 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมาในเรื่องของบุคลากร เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เนื่องจากเป็นงานบริการทางบริษัทคิดว่าควรเพิ่มทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้มากกว่านี้ เช่น การรับถึงสิ่งที่พนักงานต้องการ เช่น เมื่อมีพนักงานยื่นเอกสาร ไม่รู้จะไปตรวจตรงจุดไหนเป็นอันดับถัดไปควรมีความรวดเร็วในการเข้าไปซักถามกับพนักงานท่านนั้น ไม่ใช่ว่าคุยกันโดยไม่สนใจ ต้องรอให้พนักงานเดินเข้ามาถามเอง”

#### ตารางที่ 4-11 ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	/	/		/		/	/	/	6
ยิ้มแย้มแจ่มใส									
เจ้าหน้าที่มีทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี	/	/				/			3
<b>ข้อเสีย</b>									
เจ้าหน้าที่สีหน้าบึ้งตึง			/		/				2
เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหา			/	/	/		/	/	5

จากตารางที่ 4-11 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัทด้านบุคลากรเป็นอย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 6 บริษัท และตอบว่าเจ้าหน้าที่สีหน้าบึ้งตึง มีจำนวน 2 บริษัท ตอบว่าเจ้าหน้าที่ควรมีทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีจำนวน 5 บริษัท และตอบว่าเจ้าหน้าที่มีทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีจำนวน 3 บริษัท

6. ท่านคิดว่ากระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ เป็นอย่างไร

A1 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูลจากทางเรา การตรวจ การส่งมอบรายงานผล ก็ถือว่าโอเคนะ”

A2 กล่าวว่า “ส่วนใหญ่กระบวนการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลก็ไม่แตกต่างจากที่อื่นนัก เพราะต้องได้รับข้อมูลจากทางบริษัท การตรวจ การส่งรูปเล่ม ถือว่าเป็น Standard ที่โรงพยาบาลต้องใช้กันอยู่แล้ว”

A3 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมา เรื่องกระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมไม่มีความซับซ้อนอะไร”

A4 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น เรื่องกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบของโรงพยาบาลที่ให้บริการมีความเหมาะสม เพราะคิดว่าของที่อื่นก็จะมีกระบวนการที่เหมือน ๆ กัน”

A5 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น เรื่องกระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมไม่มีความซับซ้อนอะไร เนื่องจากใช้บริการกันมาต่อเนื่องกันและเป็น Process ปกติที่โรงพยาบาลที่ตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ทำอยู่แล้ว”

A6 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น กระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสม ไม่มีความซับซ้อนเป็นเรื่องที่เข้าใจกันอยู่แล้ว เพราะทำมาทุกปี”

A7 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น กระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสม”

A8 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น กระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสม ไม่มีความซับซ้อน ก่อนข้างคืออยู่แล้ว”

ตารางที่ 4-12 ด้านกระบวนการ

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
ข้อดี									
กระบวนการของทางโรงพยาบาลมีความเหมาะสม	/	/	/	/	/	/	/	/	8

จากตารางที่ 4-12 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัท ด้านกระบวนการให้บริการเป็นอย่างไร จำนวน 8 บริษัท บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ กระบวนการให้บริการตั้งแต่รับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล มีความเหมาะสม จำนวน 8 บริษัท

7. ท่านคิดว่าบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีองค์ประกอบทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้ เป็นอย่างไร

A1 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมา เรื่อง คุณภาพโดยรวม รูปแบบการให้บริการของทางโรงพยาบาลนั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน บุคลิกดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ”

A2 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมา เรื่อง คุณภาพโดยรวม รูปแบบการให้บริการของทางโรงพยาบาลนั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน บุคลิกดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานเกิดความประทับใจ”

A3 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมา เรื่อง คุณภาพโดยรวม ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน บุคลิกดีมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ แต่ก็มีบ้าง บางคนที่ไม่ค่อยกระตือรือร้นควรปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่บางท่าน”

A4 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมา เรื่อง คุณภาพโดยรวม รูปแบบการให้บริการของทางโรงพยาบาลนั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน บุคลิกดีมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยากเพิ่มเติมในส่วนของแพทย์อยากให้แพทย์ใส่เสื้อกราวและปักชื่อเป็นแพทย์เหมือนตอนที่เรามาเดินเข้าไปในโรงพยาบาลก็จะสามารถมองออกเลยว่าเป็นแพทย์”

A5 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมา เรื่อง คุณภาพโดยรวม รูปแบบการให้บริการของทางโรงพยาบาลนั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน บุคลิกดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยากเพิ่มเติมในส่วนขอแพทย์อยากให้แพทย์ใส่เสื้อกราวจะได้แลดูมีความน่าเชื่อถือมากกว่านี้”

A6 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมา เรื่อง คุณภาพโดยรวม รูปแบบการให้บริการของทางโรงพยาบาลนั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน บุคลิกดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยากเพิ่มเติมให้น้องติดป้ายชื่อทุกคนและแพทย์ควรใส่เสื้อกราว”

A7 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมา เรื่อง คุณภาพโดยรวม รูปแบบการให้บริการของทางโรงพยาบาลนั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน บุคลิกดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยากเพิ่มเติมให้น้องติดป้ายชื่อทุกคนและแพทย์ควรใส่เสื้อกราวเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ”

A8 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมา เรื่อง คุณภาพโดยรวม รูปแบบการให้บริการของทางโรงพยาบาลนั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน บุคลิกดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยากเพิ่มเติมให้น้องติดป้ายชื่อทุกคนและแพทย์ควรใส่เสื้อกราวและปักชื่อเป็นแพทย์เหมือนตอนจะได้มองออกเลยว่าเป็นแพทย์และน่าเชื่อถือมากขึ้นกว่านี้”

ตารางที่ 4-13 ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	รวม
<b>ข้อดี</b>									
เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	/	/	/						3
มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	/	/		/	/	/	/	/	7
<b>ข้อเสีย</b>									
เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม				/	/	/	/	/	5
ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ			/						1



จากตารางที่ 4-13 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัท ด้านองค์ประกอบทางกายภาพที่สัมผัสได้ เป็นอย่างไร จำนวน 8 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม จำนวน 5 บริษัท และตอบว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม จำนวน 3 บริษัท และตอบว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ จำนวน 7 บริษัท และตอบว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ จำนวน 1 บริษัท

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4-14 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

รหัส	ชื่อบริษัท	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	อายุงาน
B1	บริษัท ไทรอัมพ์ มอเตอร์ไซค์เคิล (ประเทศไทย) จำกัด	III	จป. วิชาชีพ	4 ปี
B2	บริษัท เจนเนอรัล มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด	JJJ	จนท. จัดซื้อ	12 ปี
B3	บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด	KKK	จนท. จัดซื้อ	5 ปี
B4	บริษัท เอเวอร์กรีน โลจิสติกส์ จำกัด	LLL	จนท. ฝ่ายบุคคล	6 ปี
B5	บริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ จำกัด	MMM	จนท. จัดซื้อ	8 ปี
B6	บริษัท เอ็นวายเค โลจิสติกส์ จำกัด	NNN		
B7	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด	OOO	จนท. จัดซื้อ	13 ปี
B8	บริษัท จงเชอ รับเบอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด	PPP	จนท. จัดซื้อ	3 ปี
B9	บริษัท แมคซิสอินดัสทรี (ประเทศไทย) จำกัด	QQQ	จป. วิชาชีพ	
B10	บริษัท มิตซูบิชิอิเล็คทริก คอนซูมเมอร์โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด	RRR	พยาบาล	16 ปี

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการ

1. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีความเป็นรูปธรรมในการให้บริการอย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่บริษัทให้บริการมาต่อเนื่อง เรื่องของการบริการที่เป็นรูปธรรมของโรงพยาบาล ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการตรวจก็ดีนะถือว่าใช้ได้ ป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ ชัดเจน รูปเล่มการรายงานผลก็ดี สามารถนำมาใช้งาน ได้จริงดูแล้วเข้าใจง่าย แต่รถ X-ray กับห้องตรวจการได้ยินแลดูเก่าไปหน่อย ได้ยินจากพนักงานพูดมามีเสียงดังจากภายนอกเข้าไปด้วย”

B2 กล่าวว่า “จากการที่บริษัทให้บริการมาต่อเนื่อง เรื่องของการบริการที่เป็นรูปธรรมของโรงพยาบาล ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการตรวจก็ดีนะถือว่าใช้ได้ ป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ ชัดเจน รูปเล่มการรายงานผลก็ดี สามารถนำมาใช้งาน ได้จริงดูแล้วเข้าใจง่าย แต่รถ X-ray กับห้องตรวจการได้ยินแลดูเก่าไปหน่อย ได้ยินจากพนักงานพูดมามีเสียงดังจากภายนอกเข้าไปด้วย”

B3 กล่าวว่า “จากการที่บริษัทให้บริการมาต่อเนื่อง เรื่องของการบริการที่เป็นรูปธรรมของโรงพยาบาล ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการตรวจก็ดีนะถือว่าใช้ได้ สำลึที่เค้าใช้เป็นแบบสเตอไรป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ ชัดเจน มีจัดกิจกรรมระหว่างรอตรวจ รูปเล่มการรายงานผลก็ดี สามารถนำมาใช้งาน ได้จริงดูแล้วเข้าใจง่าย รถ X-ray กับห้องตรวจการได้ยินก็โอเค”

B4 กล่าวว่า “จากการที่บริษัทให้บริการมาต่อเนื่อง เรื่องของการบริการที่เป็นรูปธรรมของโรงพยาบาลเค้า ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการตรวจ โดยรวมดีมีความทันสมัย ป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ ชัดเจน รูปเล่มการรายงานผลก็ดี สามารถนำมาใช้งาน ได้จริงดูแล้วเข้าใจง่าย แต่รถ X-ray เก่าไป ส่วนตรวจการได้ยินเค้าจะตรวจในห้องซึ่งก็ไม่ค่อยเงียบ”

B5 กล่าวว่า “จากการที่บริษัทให้บริการมาต่อเนื่อง เรื่องของการบริการที่เป็นรูปธรรมของโรงพยาบาลเค้า ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการตรวจ โดยรวมดี แต่ไม่ค่อยทันสมัยเท่าไรนัก ป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ ชัดเจน รูปเล่มการรายงานผลก็ดี สามารถนำมาใช้งาน ได้จริงดูแล้วเข้าใจ แต่รถ X-ray กับห้องตรวจการได้ยินแลดูเก่าไปหน่อย ได้ยินจากพนักงานพูดมามีเสียงดังจากภายนอกเข้าไปด้วย”

B6 กล่าวว่า “จากการที่บริษัทให้บริการมาต่อเนื่อง เรื่องของการบริการที่เป็นรูปธรรมของโรงพยาบาลเค้า ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการตรวจก็ดี ป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ ชัดเจน รูปเล่มการรายงานผลก็ดี สามารถนำมาใช้งาน ได้จริงดูแล้วเข้าใจง่าย รถ X-ray กับห้องตรวจการได้ยินก็ดี”

B7 กล่าวว่า “จากการที่บริษัทให้บริการมาต่อเนื่อง เรื่องของการบริการที่เป็นรูปธรรมของโรงพยาบาลเค้า ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการตรวจทันสมัย ป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ ชัดเจน รูปเล่มการรายงานผลก็ดี สามารถนำมาใช้งาน ได้จริงดูแล้วเข้าใจง่าย รถ X-ray กับห้องตรวจการได้ยินมีความทันสมัย”



ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ความคิดเห็น ของผู้ให้สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
ป้ายบอกจุดตรวจ ชัดเจน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
รูปเล่มรายงาน ผลดี	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
ข้อเสีย													
ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ไม่ทันสมัย	/	/		/	/					/	/		6
ป้ายบอกจุดตรวจ ควรเพิ่มเติม													0
รูปเล่มรายงานผล ควรเพิ่มเติม													0

จากตารางที่ 4-15 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัทความเป็นรูปธรรมในการให้บริการเป็นอย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า ด้านอุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัย จำนวน 6 บริษัท และตอบว่าด้านอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย จำนวน 6 บริษัท ตอบว่า ป้ายบอกจุดตรวจชัดเจน จำนวน 12 บริษัท ตอบว่ารูปเล่มรายงานผลดี จำนวน 12 บริษัท

2. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่  
เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อถือไว้วางใจได้อย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมานั้น ที่ผ่านมาก็ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลา 30 วัน หลังจากตรวจตามที่รับปากไว้ ส่วนค่าใช้จ่ายก็ถูกต้องตามตรวจจริงแต่ละรายการ”

B2 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา สัมผัสได้ว่าทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดระยะเวลา 30 วัน ส่วนค่าใช้จ่ายก็ถูกต้องตามตรวจจริงไม่มีปัญหาอะไร”



B12 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น ที่ผ่านมา ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การส่งมอบรูปเล่มก็ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดระยะเวลา ตามที่รับปากไว้ ส่วนค่าใช้จ่ายก็ถูกต้องตามความจริง”

ตารางที่ 4-16 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

ความคิดเห็น ของผู้ให้ สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
<b>ข้อดี</b>													
ทีมงาน ให้บริการ ตรวจแล้ว เสร็จตาม ระยะเวลา ที่กำหนด	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
ส่งมอบ รายงานผล ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนด	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
ค่าใช้จ่าย	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
<b>ข้อเสีย</b>													
ค่าใช้จ่าย ไม่ถูกต้อง							/	/					2

จากตารางที่ 4-16 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัทความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการ ให้บริการเป็นอย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคย ใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า

ทีมงานให้บริการตรวจแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รูปเล่มรายงานผลถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนด จำนวน 12 บริษัท และตอบว่าค่าใช้จ่ายถูกต้อง จำนวน 10 บริษัท ตอบว่าค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง จำนวน 2 บริษัท

3. ท่านคิดว่าบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการตอบสนองต่อลูกค้าอย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้นสัมผัสได้ว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และแต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว”

B2 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น ส่วนใหญ่แล้วเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน โรงพยาบาล มีการให้บริการที่รวดเร็ว”

B3 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองให้ความสะดวกกับพนักงานได้ดี”

B4 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดค่อนข้างมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน แต่การบริการล่าช้าเป็นบางจุดอาจจะเป็นเพราะพนักงานทางบริษัทมีจำนวนมาก และ อัตรากำลังของโรงพยาบาลจะไม่เพียงพอ ส่วนนี้ควรปรับปรุง”

B5 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้นโดยภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี และทันที”

B6 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมในการช่วยเหลือ ตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการได้ดี แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน แต่การบริการยังล่าช้า การประสานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดค่อนข้างดี”

B7 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น โดยรวมเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ สามารถตอบสนองในการช่วยเหลือผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว”

B8 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีความพร้อมในการให้บริการในแรก ๆ ของการเริ่มตรวจอาจจะเป็นเพราะพนักงานมาตรวจเยอะ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว”

B9 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี”

B10 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดโดยรวมมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ให้ความช่วยเหลือดี และรวดเร็ว”

B11 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น เจ้าหน้าที่โดยรวมมีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว”

B12 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพกับทางโรงพยาบาลมานั้น โดยภาพรวมแล้วเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ แต่ละจุดมีความเต็มใจ ใส่ใจต่อผู้รับการตรวจทุกท่าน มีการบริการที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองของผู้มารับบริการได้ดี และทันที”

#### ตารางที่ 4-17 การตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการ

ความคิดเห็น ของผู้ให้ สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
<b>ข้อดี</b>													
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	/	/	/	/	/	/	/		/	/	/	/	11
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการรวดเร็ว	/	/	/		/		/	/	/	/	/	/	10



ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

ความคิดเห็น ของผู้ให้ สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
ข้อเสีย													
เจ้าหน้าที่ไม่มี ความพร้อม ในการให้ บริการ								/					1
บริการล่าช้า				/		/							2

จากตารางที่ 4-17 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัทการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการเป็นอย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าเจ้าหน้าที่มีความในการให้บริการ จำนวน 11 บริษัท และตอบว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการ จำนวน บริษัท บริการรวดเร็ว จำนวน 10 บริษัท และบริการล่าช้า จำนวน 2 บริษัท

4. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องของการสื่อสารกันให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการตรวจสุขภาพ ทุกขั้นตอนล้วนแล้วแต่มีความสำคัญ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ”

B2 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีความสามารถในการตอบสนองต่อบริการ เรื่องการสื่อสารถือเป็นสิ่งสำคัญตั้งแต่รับเรื่องให้ถูกต้องและตอบสนองให้ถูกประเด็น เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นมากขึ้น เช่น การรายงานผล ชื่อผิด อาจจะทำให้พนักงานไม่เกิดความเชื่อมั่นในทุก ๆ ด้านก็เป็นได้ อยากให้ทางโรงพยาบาลใส่ใจในจุดนี้เพิ่มมากขึ้น”

B3 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้บริการมาต่อเนื่องกัน

มีการเก็บประวัติของลูกค้าตั้งแต่หน้างานถึงการรายงานผล โดยรวมแล้วบริษัทมีความเชื่อมั่นกับการบริการของโรงพยาบาล”

B4 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องความสามารถในการตอบสนอง เจ้าหน้าที่ให้ทำให้ทางบริษัทเกิดความเชื่อมั่นที่ตรงกับโรงพยาบาล”

B5 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องการรายงานผลก็ถูกต้อง ไม่มีปัญหาอะไรจากการสัมผัสมาล่าสุด”

B6 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นต่อบริการครั้งนี้”

B7 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากการตรวจสอบภาพทุกขั้นตอนแล้วแต่มีความสำคัญ”

B8 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น จากการที่ทางบริษัทได้เจอมานั้น อยากให้ทางโรงพยาบาลเพิ่มความเชื่อมั่นมากกว่านี้ เพราะทุกขั้นตอนมีความสำคัญหมด เช่น ตอนเก็บส่งตรวจไม่ควรมีปัญหาเรื่องการติดบาร์โค้ดแล้วยื่นให้สลับคน ส่วนการสื่อสารถือว่าดี มีประสิทธิภาพ”

B9 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น จากการที่ทางบริษัทได้เจอมานั้น เรื่องการสื่อสารดี แต่อยากให้ทางโรงพยาบาลเพิ่มความเชื่อมั่นมากกว่านี้ เพราะทุกขั้นตอนมีความสำคัญหมด เช่น การทวนชื่อนามสกุลให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและทุก ๆ ขั้นตอนเพื่อป้องกันการสลับคน”

B10 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมาหลายปีต่อเนื่องกันเรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องการรายงานผลก็ถูกต้องไม่มีปัญหาอะไร เพราะหากทางบริษัทไม่มีความเชื่อมั่นก็คงไม่เลือกใช้บริการต่อเนื่องกันหลายปี”

B11 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่าโรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องการรายงานผลก็ถูกต้อง ไม่มีปัญหาอะไร หน้างานก็ดี ทางโรงพยาบาลสามารถต่อความต้องการได้ ทำให้บริษัทเกิดความเชื่อมั่น”

B12 กล่าวว่า “จากการได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องความเชื่อมั่นนั้น ทางบริษัทคิดว่า โรงพยาบาลมีการสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนเรื่องการรายงานผล ยังไม่ถูกต้อง เช่น ชื่อผิด นามสกุลผิด แผนกผิด ผลบางท่านก็ผิด เช่นปีที่แล้วสายตาผิดปกติ ปีนี้ปกติ ทำให้พนักงานเกิดความไม่เชื่อมั่น”

ตารางที่ 4-18 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ความคิดเห็นของ ผู้ให้สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
<b>ข้อดี</b>													
การสื่อสารของ เจ้าหน้าที่มี ประสิทธิภาพ บริษัทเกิด ความเชื่อมั่น ต่อการบริการ			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
<b>ข้อเสีย</b>													
ควรปรับปรุง การสื่อสารให้ ประสิทธิภาพ มากขึ้น ควรเพิ่มความ เชื่อมั่นให้กับ บริษัทมากขึ้น	/	/											2
	/	/										/	3

จากตารางที่ 4-18 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัทการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นอย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการ ตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของ โรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า การสื่อสารของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ มีจำนวน 10 บริษัท ตอบว่าควรปรับปรุงเรื่องการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีจำนวน 2 บริษัท ตอบว่าควรเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับบริษัทมากขึ้น มีจำนวน 7 บริษัท และตอบว่า บริษัทเกิดความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีจำนวน 5 บริษัท

5. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการมาต่อเนื่องกัน จากสัมผัสพบว่า ทางโรงพยาบาล มีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้”

B2 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการมาทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ แต่ในปีนี้อาจจะเป็นเพราะเปลี่ยนคนดูแลเรื่องบางเรื่องอาจจะคุยคนละเรื่องเลยทำให้ไม่ค่อย เข้าใจกันเหมือนที่ผ่านมา”

B3 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เนื่องจากมีข้อมูลเก่าของลูกค้าอยู่แล้ว จึงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้”

B4 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมาทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร แต่ในบางครั้งก็ยังไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้เท่าที่ควร”

B5 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการมาล่าสุดรู้สึกได้ว่าทางโรงพยาบาลไม่มีความพยายาม ที่จะเข้าใจลูกค้า และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เท่าที่ควร”

B6 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้แต่มีปีล่าสุดที่ตรวจไป อาจจะเป็นเพราะว่าเป็นผู้ดูแลใหม่ บางเรื่องต้องคุยกันใหม่”

B7 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการของทางโรงพยาบาลก็ต่อเนื่องหลายปีเข้าใจได้ว่า ทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการ อะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้”

B8 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมาเข้าใจได้ว่าทางโรงพยาบาล มีความพยายาม ที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้”

B9 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมาเข้าใจได้ว่าทางโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สามารถ สัมผัสได้ว่าทางโรงพยาบาล มีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้า ต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้”

B10 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมาเข้าใจได้ว่าทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้”

B11 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมาเข้าใจได้ว่าทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้”

B12 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมาเข้าใจได้ว่าทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้”

#### ตารางที่ 4-19 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ความคิดเห็นของ ผู้ให้สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
<b>ข้อดี</b>													
มีความเข้าใจลูกค้า สามารถตอบสนอง ความต้องการได้	/		/				/	/	/	/	/	/	8
<b>ข้อเสีย</b>													
ไม่เข้าใจลูกค้า และไม่สามาร ตอบสนอง ความต้องการได้		/		/	/	/							4

จากตารางที่ 4-19 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัทการรู้จักและเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าเจ้าหน้าที่ความเข้าใจลูกค้าสามารถตอบสนองความต้องการได้มี จำนวน 8 บริษัท และตอบว่าไม่มีความเข้าใจและไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้มี จำนวน 4 บริษัท

### ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับด้านส่วนประสมทางการตลาด

1. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการให้บริการเป็นอย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมาโดยภาพรวมแล้วทางโรงพยาบาลมีการให้บริการค่อนข้างดี แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ มีความเหมาะสมดี ทุกจุดบริการดี ภาพรวมเลยรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากการรับบริการครั้งนี้”

B2 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมาโดยรวมทางโรงพยาบาลมีการให้บริการค่อนข้างดี แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ มีความเหมาะสมดี ทุกจุดบริการดี ภาพรวมเลยรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากการรับบริการครั้งนี้”

B3 กล่าวว่า “บริษัทที่ทางเราใช้อยู่ในปัจจุบันก็ใช้กันมานานพอสมควร การให้บริการอยู่ในระดับที่ดี ขั้นตอนในการบริการชัดเจน รวดเร็ว เหมาะสมกับค่าบริการที่ทางบริษัทได้จ่ายไปโดยรวม ๆ ก็ถือว่าคุ้มค่า”

B4 กล่าวว่า “ที่ผ่านมาจากบริษัทก็ได้เปลี่ยนบริษัทที่เข้ามาให้บริการ ไปหลายครั้งเหมือนกัน ราคาล่าสุดที่ใช้ ณ.ปัจจุบันการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ มีความเป็นมืออาชีพ บริการรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ส่วนในอนาคตก็คงต้องดูกันต่อไป”

B5 กล่าวว่า “ที่ผ่าน ๆ มากี่ได้รับการบริการที่ดีมาโดยตลอด แต่ในปีที่ผ่านมา ทางบริษัทที่เราใช้อยู่ ให้บริการไม่ค่อยประทับใจ ในเรื่องของการให้บริการที่ช้า แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าไรหรอก ไม่แน่ใจว่าเกิดปัญหาจากขั้นตอนใดเหมือนกัน”

B6 กล่าวว่า “ภาพรวมของการให้บริการอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ก็มีบ้างที่ติดปัญหาเล็กน้อย ทางเจ้าหน้าที่ก็สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะได้ดีมาโดยตลอด ขั้นตอนต่าง ๆ ก็ชัดเจนและครบถ้วน”

B7 กล่าวว่า “ปีที่ผ่านมาจากทางเราได้ใช้บริการการตรวจสุขภาพของบริษัทใหม่ ซึ่งให้บริการได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการตรวจครบถ้วน ดัดจริตขั้นตอนส่งเอกสารบ้างเล็กน้อย แต่รวม ๆ ก็คุ้มค้ำกับการบริการที่ได้รับ”

B8 กล่าวว่า “จากการที่เคยใช้บริการมาทางโรงพยาบาลมีการให้บริการค่อนข้างดี แต่ละขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ มีความเหมาะสมดี ฝ่ายประสานงานก็ดำเนินงานได้อย่างดี แก้ไขปัญหาได้รวมเร็ว”

B9 กล่าวว่า “ภาพรวมของการรับบริการ ในปีที่ผ่านมาก็ดีพอสมควร แต่มีบางจุดที่พนักงานบริการไม่ค่อยดี ในด้านของความผิดพลาดของผลตรวจของพนักงาน พนักงานที่คอยประสานงานค่อนข้างขาดวุฒิภาวะด้านอารมณ์ ควรจะเร่งปรับปรุง”

B10 กล่าวว่า “การบริการอยู่ในเกณฑ์ได้มาตรฐาน บริการรวดเร็ว ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจ การเสนอราคา การส่งผลตรวจ รวมไปถึงเอกสารการวางบิลต่าง ๆ ที่ชัดเจน และถูกต้อง ถ้าพูดถึงความคุ้มค่าที่ได้รับเมื่อเทียบกับราคาที่จ่ายไป อยู่ในระดับที่ดี”

B11 กล่าวว่า “จากที่เคยบริการมานานถึง 3 ปี ไม่ว่าจะในด้านราคา การบริการ ขั้นตอนต่าง ๆ ความรวดเร็วและการแก้ปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับที่ดี ไม่ค่อยเจอปัญหาใด ถ้าสามารถรักษามาตรฐานได้แบบนี้ทางบริษัทคงใช้บริการตลอดไป”

B12 กล่าวว่า “ปีที่ผ่านมา ทางบริษัทเพิ่งได้เปลี่ยนมาใช้บริการบริษัทใหม่ที่ทางจัดซื้อหามา การให้บริการอยู่ในระดับที่รับได้ ขั้นตอนต่าง ๆ ก็ดี แต่มีขั้นตอนการดำเนินงานในด้านของการรายงานผล เกิดข้อผิดพลาดขึ้น ซึ่งพนักงานผิดพลาดไปบ้างเล็กน้อย”

#### ตารางที่ 4-20 การบริการ

ความคิดเห็น ของผู้ให้สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
<b>ข้อดี</b>													
บริการดี	/	/	/	/		/	/	/		/	/	/	10
ขั้นตอนการตรวจ เหมาะสม	/	/	/	/	/	/		/	/	/	/		10
ได้รับประโยชน์จาก การใช้บริการครั้งนี้	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
<b>ข้อเสีย</b>													
บริการไม่ดี					/				/				2
ขั้นตอนการตรวจ ไม่ค่อยเหมาะสม							/					/	2

จากตารางที่ 4-20 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัทการบริการเป็นอย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการครั้งนี้ มีจำนวน 12 บริษัท เจ้าหน้าที่บริการดี มีจำนวน 10 บริษัท ตอบว่าเจ้าหน้าที่บริการไม่ดี มีจำนวน 2 บริษัท ตอบว่า ขั้นตอนในการตรวจต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีจำนวน 10 บริษัท และตอบว่าขั้นตอนการตรวจไม่เหมาะสม มีจำนวน 2 บริษัท

2. ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบภาพ ของโรงพยาบาลตรวจสอบภาพเคลื่อนที่ ที่บริษัทท่านใช้อยู่ เหมาะสมกับการบริการที่บริษัทท่านได้รับหรือไม่ อย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมา ต่อเนื่องกัน เรื่องราคาตรวจสอบภาพแล้ว เหมาะสมกับราคาและรายการที่ตรวจ ไม่ได้แพงมากเมื่อเทียบกับคู่แข่งแล้ว ราคาค่อนข้างเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ”

B2 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมาเรื่องราคาตรวจสอบภาพ โดยรวมดูแล้วเหมาะสมกับการที่ทางบริษัทได้รับ เนื่องจากก่อนจะตกลงตรวจทางบริษัทก็ได้เปรียบเทียบราคากับหลาย ๆ ที่และสิ่งที่จะได้รับอยู่แล้ว”

B3 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมาเรื่องราคาตรวจสอบภาพ เนื่องจากทางบริษัทได้ ขอเสนอราคามาหลายที่ บางที่ก็จะราคาถูกกว่า บางที่ก็แพงกว่า แต่เราต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน ว่าสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไร แต่การตรวจครั้งนี้ดูแล้วราคาเหมาะสมกับการที่บริษัทได้รับ”

B4 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมาเรื่องราคาตรวจสอบภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทางบริษัท นำมาพิจารณาเป็นอันดับแรกโดยจะเลือกที่ราคา ก่อน ถ้าราคาใกล้เคียงกันก็จะมาดูสิ่งที่ได้เป็น อย่งไร แต่สำหรับการได้ใช้บริการครั้งนี้รู้สึกว่าการไม่ค่อยเหมาะสมเท่าไรนัก เนื่องจากอะไร หลาย ๆ ที่รู้สึกได้”

B5 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการหลายปีมา เรื่องราคาตรวจสอบภาพของ โรงพยาบาลที่เราเลือกใช้ ถือว่าแพงกว่าที่อื่น ไม่ค่อยเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับมากนัก”

B6 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทาง โรงพยาบาลมา รู้สึกได้ราคาตรวจสอบภาพ ดูแล้วเหมาะสมกับการบริการที่ทางบริษัทได้รับ เนื่องจากทางบริษัทได้มีกระบวนการจัดซื้อ และได้เปรียบเทียบราคากับหลาย ๆ ที่แล้วว่าเป็นราคาที่ทางบริษัทรับได้”

B7 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทาง โรงพยาบาลมา ทางด้านค่าใช้จ่าย ในการตรวจสอบภาพครั้งนี้ดูแล้วเหมาะสมกับการที่บริการที่ทางบริษัทได้รับ”

B8 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทาง โรงพยาบาลมา รู้สึกได้ราคาตรวจสอบภาพ ดูแล้วเหมาะสมกับการบริการที่ทางบริษัทได้รับ ค่าใช้จ่ายโดยรวมยังอยู่ใน Budget ของบริษัท”

B9 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทาง โรงพยาบาลมา ทางด้านราคาในแต่ละ รายการตรวจบางรายการก็แพงไปนิด บางรายการก็ถูก แต่ค่าใช้จ่ายโดยรวมถือว่ามีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ เนื่องจากทางโรงพยาบาลได้คิดเป็นเหมาะสมต่อหัวสำหรับโปรแกรม ทั่ว ๆ ไป”

B10 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทาง โรงพยาบาลมา ทางด้านค่าใช้จ่าย ในการตรวจสอบภาพครั้งนี้ โดยรวมแล้วดูเหมาะสมกับการบริการที่ทางบริษัทได้รับ”



B11 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา ทางด้านราคาในแต่ละรายการตรวจ สำหรับรายการที่แยกออกมาจากโปรแกรมหลัก จะดูสูงเมื่อเทียบกับบางเจ้า แต่ค่าใช้จ่ายโดยรวมถือว่ามีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ และยังอยู่ใน Budget ของบริษัท”

B12 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา หลายปีต่อเนื่องกันทางด้านราคาและค่าใช้จ่ายในการตรวจครั้งนี้จะสูงขึ้น แต่เนื่องมาจากจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นด้วย แต่ค่าใช้จ่ายต่อหัวจะราคาพอ ๆ กับปีที่ผ่านมา โดยรวมมีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ”

ตารางที่ 4-21 ราคา

ความคิดเห็น ของผู้ให้สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
<b>ข้อดี</b>													
ราคาเหมาะสมกับ บริการที่ได้รับ	/	/	/			/	/	/	/	/	/		9
<b>ข้อเสีย</b>													
ราคาไม่ค่อย เหมาะสมกับ บริการที่ได้รับ				/	/							/	3

จากตารางที่ 4-21 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัท ราคาเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับหรือไม่ อย่างไร จำนวน 12 บริษัทเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า ราคาเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ มีจำนวน 9 บริษัท และตอบว่าราคาไม่เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ มีจำนวน 3 บริษัท

3. ท่านคิดว่าท่านได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ารับการตรวจที่โรงพยาบาลที่บริษัทเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ในกรณีเก็บตก อย่างไร

B1 กล่าวว่า “ในกรณีนี้ ทางบริษัทได้รับความสะดวกมากจากโรงพยาบาลที่ใช้อยู่ จะจัดรถรับส่งมารับพนักงานที่โรงงาน เพื่อไปตรวจที่โรงพยาบาล ถือเป็นบริการเสริมที่ดีมาก”

B2 กล่าวว่า “การเดินทางค่อนข้างไม่สะดวกเท่าไร เนื่องจากบริษัทอยู่ไกล แต่ทางโรงพยาบาลมีบริการเก็บตกให้ถึงบริษัทโดยมาให้บริการอีก 1 วัน”

B3 กล่าวว่า “ถ้าให้พนักงานเดินทางไปตรวจเองก็คงไม่สะดวกมากนัก ทางโรงพยาบาลที่เราใช้อยู่ เมื่อเกิดกรณีนี้ จะมีบริการเสริมโดยการที่จะมาตรวจซ้ำให้อีกรอบ สำหรับคนที่ไม่ได้มาตรวจครั้งแรกที่นัดหมาย”

B4 กล่าวว่า “การเดินทางไม่สะดวก เพราะโรงงานอยู่ไกลจากโรงพยาบาล ทางเราต้องพาพนักงานไปเองในเวลาทำงาน หรือไม่พนักงานก็ต้องไปเองในวันหยุด พนักงานบางส่วนก็ไม่สะดวกเนื่องจากไม่ได้อยู่ในละแวกโรงพยาบาลที่เราใช้บริการอยู่”

B5 กล่าวว่า “ประเด็นนี้โรงพยาบาลที่เราใช้อยู่ มีบริการเสริมที่สำรองเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับทางเรา ไม่ว่าจะเป็นการจัดรถรับส่งมารับพนักงานถึงที่ หรือไม่ก็จะมีการนัดเพื่อมาตรวจซ้ำอีกครั้งที่โรงงาน ขึ้นอยู่กับจำนวนที่ต้องเก็บตก เป็นครั้ง ๆ ไป”

B6 กล่าวว่า “การเดินทางค่อนข้างสะดวกเนื่องจากโรงพยาบาลตั้งอยู่ในระยะไม่ไกลกับที่พักพนักงานและบริษัท”

B7 กล่าวว่า “โรงพยาบาลที่ทางบริษัทใช้อยู่ มีบริการจัดรถรับส่งมารับพนักงานกรณีเก็บตก บริการนี้ก็เป็นอีกปัจจัยที่มีผลสำคัญในการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาล ถ้าให้พนักงานเดินทางไปเองนั้นจะทำให้เสียเวลา และไม่สะดวกเป็นอย่างมาก”

B8 กล่าวว่า “กรณีเก็บตกก็เป็นอีกเรื่องที่น่าปวดหัว ถ้าจะให้เดินทางไปโรงพยาบาลเองก็ไม่ไหว เพราะโรงพยาบาลบางปีอยู่ไกลถึงกรุงเทพเลย ปีนี้ทางบริษัทเลยให้ความสำคัญเรื่องนี้ โรงพยาบาลที่เราเลือกใช้ต้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาเก็บตก โดยที่ปีนี้โรงพยาบาลที่ทางบริษัทใช้ มีบริการมาตรวจให้อีก 1 ครั้ง ในการแก้ปัญหาการเก็บตก ซึ่งเป็นที่พึงพอใจมากของทีมงานผู้บริหาร”

B9 กล่าวว่า “เป็นเรื่องที่เจอปัญหาแทบทุกปี กรณีเก็บตก เพราะวันที่เรานัดมาตรวจนั้นพนักงานก็มากันไม่ครบ ขาดงานบ้างลาบ้าง การเดินทางไปเก็บตกค่อนข้างลำบาก พนักงานอยู่ไกลโรงพยาบาล บางคนไม่มีรถในการเดินทาง โรงพยาบาลที่ใช้ต้องคำนึงถึงบริการนี้ เพราะมีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการ ปีนี้ทางโรงพยาบาลที่ใช้อยู่ก็มีบริการจัดรถรับส่งมารับพนักงานไปตรวจเก็บตก”

B10 กล่าวว่า “พนักงานต้องเดินทางไปตรวจเก็บตกเอง พนักงานก็ต้องลงงานไป หรือไม่ก็ต้องไปในวันหยุดเอง การเดินทางไม่สะดวก เนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ไกลจากที่พักของพนักงาน

B11 กล่าวว่า “สะดวกสบายดีมาก โรงพยาบาลที่เราใช้จะตามมาเก็บให้ถึงโรงงานเลย พนักงานไม่จำเป็นต้องเดินทางไกล ๆ เพื่อไปตรวจเก็บตกที่โรงพยาบาล ถ้าพนักงานต้องเดินทางไปเองแบบสมัยก่อนคงเป็นเรื่องที่น่าปวดหัว”

B12 กล่าวว่า “การเก็บตก เป็นอีกเรื่องที่เราใช้พิจารณาโรงพยาบาลที่จะเข้ามาตรวจสอบสภาพให้พนักงานในแต่ละปี เพราะถ้าให้พนักงานเดินทางไปโรงพยาบาลเองจะเป็นเรื่องที่น่าวุ่นวายมาก ในปีนี้โรงพยาบาลที่เข้ามาให้บริการ มีบริการเก็บตกให้ 1 วัน จะนัดหมายกันอีกทีหลังจากวันตรวจจริง”

ตารางที่ 4-22 ความสะดวกสบายในการเดินทางไปเก็บตกที่โรงพยาบาล

ความคิดเห็น ของผู้ให้สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม	
<b>ข้อดี</b>														
การเดินทางสะดวก	/				/	/		/	/			/	/	8
<b>ข้อเสีย</b>														
ไม่สะดวก		/	/	/			/			/				
ในการเดินทาง													4	

จากตารางที่ 4-22 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัท ความสะดวกสบายในการเดินทางไปเก็บตกที่โรงพยาบาลหรือไม่ อย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบสภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า ไม่ความสะดวกในการเดินทางไปเก็บตกที่โรงพยาบาล จำนวน 8 บริษัท และตอบว่าสะดวกสบายในการเดินทาง มีจำนวน 4 บริษัท

4. ท่านคิดว่าบริการเสริมของโรงพยาบาลที่บริษัทเลือกใช้บริการตรวจสอบสภาพเคลื่อนที่สามารถรองรับความต้องการ อย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีบริการเสริมให้ เช่น การบรรยาย หรือ Consult โดยแพทย์หลังจากที่พนักงานได้รับผลตรวจแล้ว การอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น ส่วนใหญ่ก็สามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้”

B2 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีบริการเสริมให้ เช่น การบรรยาย หรือ Consult โดยแพทย์หลังจากที่พนักงานได้รับผลตรวจแล้ว การอบรมปฐมพยาบาล แต่ยังสามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้ อยากให้เพิ่มเติมสำรวจโรงงานโดยแพทย์อาชีพเวชศาสตร์”



B12 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการมา ทางโรงพยาบาลมีบริการเสริมให้ เช่น การบรรยาย หรือ Consult โดยแพทย์หลังจากที่พนักงานได้รับผลตรวจแล้ว การอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น ส่วนใหญ่ก็สามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้”

ตารางที่ 4-23 บริการเสริม

ความคิดเห็น ของผู้ให้ สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
<b>ข้อดี</b>													
สามารถรองรับ ความต้องการ ได้	/		/	/	/		/	/	/	/	/	/	10
<b>ข้อเสีย</b>													
ไม่สามารถ รองรับ ความต้องการ ได้		/				/							2

จากตารางที่ 4-23 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัท บริการเสริมของทางโรงพยาบาล สามารถรองรับความต้องการของบริษัทหรือไม่ อย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็น จากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าบริการเสริมที่ทางโรงพยาบาลมีให้สามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้ มีจำนวน 10 บริษัท และตอบว่า บริการเสริมที่ทางโรงพยาบาลมีให้ไม่สามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้ มีจำนวน 2 บริษัท

5. ท่านคิดว่าด้านบุคลากรในการให้บริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ ที่บริษัทท่านใช้อยู่ เป็นอย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทาง โรงพยาบาลมาต่อเนื่องกันมาจากการสอบถาม กับทางพนักงานมา ตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า เจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการ ส่วนใหญ่แล้วล้วนแต่มีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความประทับใจ มีความยิ้มแย้ม”

B2 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมาต่อเนื่องกันมา จากการสอบถามกับทางพนักงานมา ตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า เจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการ ส่วนใหญ่แล้วล้วนแต่มีหน้าที่ที่ขี้มึนแจ่มใสมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความประทับใจ”

B3 กล่าวว่า “จากการสัมภาษณ์และพนักงานได้เล่ามานั้น โดยรวมเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี ไม่เลือกปฏิบัติแม้คนกับพนักงานต่างด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความขี้มึนแจ่มใส เจ้าหน้าที่แต่ละจุดมีความรู้ทักษะต่อการบริการของตนเองเมื่อมีพนักงานถามเจ้าหน้าที่ก็สามารถตอบและให้คำแนะนำกับพนักงานเป็นอย่างดี”

B4 กล่าวว่า “จากการได้สอบถามความพึงพอใจโดยรวมเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ที่มีความขี้มึนแจ่มใส เจ้าหน้าที่แต่ละจุดมีความรู้ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทำให้เกิดความประทับใจ พนักงานเกิดปัญหาอะไรน้องก็จะช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว”

B5 กล่าวว่า “ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ที่มีความขี้มึนแจ่มใส มีส่วนน้อยที่หน้าตาบึ้งตึง พุดจา ไม่มีหางเสียง เจ้าหน้าที่แต่ละจุดมีความรู้ทักษะต่อการบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำกับพนักงานได้เป็นอย่างดีแต่ในเรื่องของการสื่อสารของเจ้าหน้าที่บางท่านยังคิดว่าควรเพิ่มทักษะในการสื่อสาร เช่น เวลาตอบคำถามให้คิดก่อนแล้วค่อย ๆ ตอบมาทีละประเด็น เนื่องจากบางคำตอบที่ตอบออกก็ไม่ตรงประเด็นเท่าไรนัก”

B6 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา ในเรื่องของบุคลากร เจ้าหน้าที่ทุกท่านโดยรวมแล้วมีการให้บริการที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้เข้ารับการตรวจทุกท่าน มีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ที่มีความขี้มึนแจ่มใส เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำกับพนักงานได้เป็นอย่างดีแต่ควรเพิ่มทักษะในการประสานงาน เช่นเมื่อมีพนักงานมารอกันเยอะในบางจุด ควรจะมาจัดการ Flow เพื่อให้พนักงานไปตรวจจุดอื่นก่อน”

B7 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา ในเรื่องของบุคลากร เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีเจ้าหน้าที่บางท่านสีหน้าบึ้งตึงไม่ขี้มึนแจ่ม โดยภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหา มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี แต่เป็นบางท่านเท่านั้นที่ไม่มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ เช่น เมื่อตอนช่วงที่พนักงานไม่ค่อยมีตรวจเจ้าหน้าที่ก็จะหยอกเล่นกัน ไม่รับรู้การมาของผู้ให้บริการ ซึ่งต้องใส่ใจตรงจุดนี้มากกว่านี้”

B8 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี ไม่มีท่าทีที่เจ้าหน้าที่จะซักสีหน้าเมื่อตอนที่พนักงานรอคิวเยอะ เจ้าหน้าที่ที่มีความขี้มึนแจ่มใส และเจ้าหน้าที่แต่ละจุด



ตารางที่ 4-24 (ต่อ)

ความคิดเห็น ของผู้ให้ สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความสามารถ ในการแก้ไขปัญหา ได้ดี	/	/	/	/				/		/	/	/	8
ข้อเสีย													
เจ้าหน้าที่สีหน้า บึ้งตึง					/		/						2
เจ้าหน้าที่ควรเพิ่ม ทักษะและ ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหา					/	/	/		/				4

จากตารางที่ 4-24 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัท ด้านบุคลากรในการให้บริการของโรงพยาบาลเป็นอย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพยิ้มแย้ม แจ่มใส มีจำนวน 10 บริษัท ตอบว่าเจ้าหน้าที่สีหน้าบึ้งตึงมีจำนวน 2 บริษัท ตอบว่าเจ้าหน้าที่ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี มีจำนวน 8 บริษัท และตอบว่าเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี มีจำนวน 4 บริษัท

6. ท่านคิดว่ากระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ เป็นอย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้นกระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมดี”



B2 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการตรวจสุขภาพมาหลาย ๆ ที่มีขั้นตอนการตรวจคล้าย ๆ กัน มีบ้างที่จะแตกต่างในเรื่องเทคนิคและระยะเวลาในการตรวจ แต่สำหรับที่นี่คิดว่าแพทย์ตรวจเร็วไปนิด”

B3 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้นเรื่องกระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมไม่มีความซับซ้อนอะไรเนื่องจากใช้บริการกันมาต่อเนื่องกันและเป็น Process ปกติที่โรงพยาบาลที่ตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ทำอยู่แล้ว”

B4 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้นกระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมไม่มีความซับซ้อนเป็นเรื่องที่เข้าใจกันอยู่แล้ว เพราะทำมาทุกปี”

B5 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการมา เรื่องกระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมแล้ว”

B6 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น เรื่องกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบของโรงพยาบาลที่ให้บริการมีความเหมาะสม เพราะคิดว่าของที่อื่นก็จะมีกระบวนการที่เหมือน ๆ กัน”

B7 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น กระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมไม่มีความซับซ้อน ค่อนข้างดีอยู่แล้ว”

B8 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา เรื่องกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูลจากทางเรา การตรวจ การส่งมอบรายงานผล โดยรวมดี”

B9 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น กระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมไม่มีความซับซ้อนเป็นเรื่องที่เข้าใจกันอยู่แล้ว เพราะทำมาทุกปี บางทีก็มีบ้างอาจจะแตกต่างกันสักนิด แต่โดยรวมขั้นตอนต่าง ๆ ดูเหมาะสมดี”

B10 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น กระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล โดยรวมถือว่าดี แต่ไม่ค่อยเหมาะสมเป็นบางขั้นตอน เช่น ขั้นตอนการพบแพทย์อยากให้แพทย์ซักถามมากกว่านี้”

B11 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น กระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมแล้ว”

B12 กล่าวว่า “จากการที่ได้ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมานั้น กระบวนการตรวจต่าง ๆ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ถือว่าเหมาะสมไม่มีความซับซ้อนอะไร”

## ตารางที่ 4-25 กระบวนการ

ความคิดเห็น ของผู้ให้ สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
<b>ข้อดี</b>													
กระบวนการ ของทาง โรงพยาบาล มีความ เหมาะสม	/		/	/	/	/	/	/	/	/		/	10
<b>ข้อเสีย</b>													
กระบวนการ ของทาง โรงพยาบาล ไม่มีความ เหมาะสม		/									/		2

จากตารางที่ 4-25 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัท กระบวนการให้บริการของโรงพยาบาล เป็นอย่างไร จำนวน 12 บริษัท เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า กระบวนการของทางโรงพยาบาลมีความเหมาะสม มีจำนวน 10 บริษัท และตอบว่า กระบวนการของทางโรงพยาบาลไม่มีความเหมาะสม มีจำนวน 2 บริษัท

7. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีองค์ประกอบทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้ เป็นอย่างไร

B1 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาล โดยภาพรวมแล้ว โรงพยาบาลมีรูปแบบของบริการที่ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและรวดเร็ว การเจรจาที่สุภาพ อ่อนโยน”

B2 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาล และการได้สอบถามกับพนักงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นที่ตรงกันว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราว

ทุกคน ใส่เน็ตเก็บผมเรียบร้อย แพทย์ก็ใส่เสื้อกราวทำให้มองแล้วแยกออกได้ว่าเป็นแพทย์ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ทุกคนก็มีบุคลิกดีมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ”

B3 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาล รู้สึกได้ว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการด้วยความเป็นใจ ทุกคนมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เวลาที่มีข้อซักถามก็สามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เหมาะสม”

B4 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาล โดยรวมเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการด้วยความเหมาะสม เต็มใจ มีความกระตือรือร้นในการบริการ และสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี ทั้งยังมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย บุคลิกภาพดี”

B5 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาล สัมผัสได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคนรวมทั้งแพทย์ด้วย ทุกท่านมีความเต็มใจให้บริการบริการด้วยความกระตือรือร้นและรวดเร็ว โดยรวมแล้วทางบริษัทเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ”

B6 กล่าวว่า “สำหรับองค์ประกอบทางกายภาพ ที่สามารถสัมผัสได้จากการใช้บริการของของพยาบาลนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของพยาบาล ทุกท่านมีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีความกระตือรือร้นและบริการได้รวดเร็ว การพูดจาก็สุภาพอ่อน โขน”

B7 กล่าวว่า “เรื่อง การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยภาพรวมแล้วเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน มีการบริการที่กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ บุคลิกดี พูดจาสุภาพ อ่อน โขน ส่วนใหญ่แล้วโรงพยาบาลมีรูปแบบการบริการที่ดี”

B8 กล่าวว่า “โดยภาพรวมจากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา สัมผัสได้ว่าการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ใส่เสื้อกราวทุกคน รวมทั้งแพทย์ด้วย บุคลิกดีมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ”

B9 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมา สัมผัสได้ว่า โรงพยาบาลมีรูปแบบการบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ทุกคนมีการแต่งกายที่เหมาะสม ให้บริการรวดเร็ว กระตือรือร้น การเจรจาก็สุภาพอ่อน โขน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความประทับใจ”

B10 กล่าวว่า “เรื่ององค์ประกอบทางกายภาพ ของโรงพยาบาลที่บริษัทได้ใช้บริการล่าสุด คิดว่าโรงพยาบาลเค้ามีรูปแบบการบริการที่ดีนะ เจ้าหน้าที่ทุกคนแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เก็บผมทุกคน ไม่ได้แตกต่างกับการที่เราไปใช้บริการที่โรงพยาบาลเลย ทุกคนมีความกระตือรือร้น พูดจาดี ทุกคนแลดูมีความน่าเชื่อถือ”

B11 กล่าวว่า “จากการที่ใช้บริการของทางโรงพยาบาลมาหลายปี โรงพยาบาลเพิ่มความเชื่อมั่นในการได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงเรื่องของเจ้าหน้าที่ดีขึ้น โดยเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี รวดเร็ว มีทัศนคติในการตอบคำถามดี โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาด”

B12 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ทุกคนมีการบริการที่ดี ทุกคนให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการทุกคน บริการด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพ การแต่งกายก็เหมาะสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แพทย์ก็ใส่เสื้อกราว เจ้าหน้าที่ก็ใส่ชุดขาว และดูมีความน่าเชื่อถือ คิดว่าโรงพยาบาลมีรูปแบบการบริการที่ดี”

ตารางที่ 4-26 องค์กรประกอบทางกายภาพ

ความคิดเห็น ของผู้ให้ สัมภาษณ์	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	รวม
<b>ข้อดี</b>													
เจ้าหน้าที่แต่งกาย เหมาะสม	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
มีความ กระตือรือร้น ในการให้ บริการ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12

จากตารางที่ 4-26 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์บริษัท องค์กรประกอบทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้ของโรงพยาบาล เป็นอย่างไร จำนวน 12 บริษัท บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายเหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีจำนวน 12 บริษัท

ตารางที่ 4-27 เปรียบเทียบบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC  
กับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	บริษัทที่เคยใช้บริการ	บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการ
อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ในการตรวจสอบคุณภาพ	1. มีความทันสมัย เช่น รถ X-ray และห้องตรวจ การได้ยืมใหม่ก่อนข้างเคียง ไม่ค่อยมีเสียงรบกวนจาก ภายนอก มีไฮดรอลิก 4 ข้าง ป้องกันการสั่นคลอนของรถ ในขณะที่มีพนักงานขึ้นลง คนที่ตรวจอยู่มีสมาธิมากขึ้น	1. รถ X-ray ดูเก่า ไม่ทันสมัย 2. ห้องตรวจการได้ยืมเก่า ไม่ได้มาตรฐาน มีเสียง ภายนอกเข้าไปรบกวน ในขณะที่ตรวจ
ป้ายบอกจุดตรวจ	1. ควรเพิ่มเติมคำแนะนำ วิธีการปฏิบัติในขณะที่ตรวจ แต่ละจุด เช่น จุดเจาะเลือด ควรพับแขน 5 นาที หลังจาก เจาะเลือดเสร็จ 2. ควรเป็นแบบป้ายตั้งกับพื้น พนักงานจะได้มองเห็นชัดเจน กว่าป้ายเล็ก ๆ ที่ติดตามโต๊ะ 3. ควรมีลูกศรนำทางในกรณี ที่จุดตรวจห่างกัน	1. ป้ายบอกจุดตรวจ มีความชัดเจน มีลูกศร ชี้ นำทางไปในแต่ละจุด ที่ห่างกัน
รูปเล่มการรายงานผล	1. ควรเพิ่มเติมสรุปผลใน ท้ายเล่มของเล่มรวมของบริษัท เพื่อให้สะดวกในการนำไปใช้ งาน 2. ควรเพิ่มใบ Certificate ของแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ที่ รับรองผลตรวจทั้งหมดในเล่ม รวม เพื่อใช้ประกอบการ Audit	1. รูปเล่มการรายงานผล เหมาะสมและสามารถ นำไปใช้งานได้จริง อ่านเข้าใจง่าย

## ตารางที่ 4-27 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	บริษัทที่เคยใช้บริการ	บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการ
ระยะเวลาในการให้บริการ	1. บริการล่าช้าเป็นบางจุด เช่น จุดเจาะเลือดเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่คนน้ำจืด อาหารมา จุดตรวจการได้ยิน และจุดตรวจสายตา	1. ในแต่ละจุดมีการให้บริการค่อนข้างรวดเร็ว
ความเข้าใจลูกค้า	1. มีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้าเนื่องจากใช้บริการต่อเนื่องจะมีระบบในการเก็บข้อมูลลูกค้าและ Update ข้อมูลด้านกฎหมายอยู่เสมอ ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี	1. ไม่มีความเข้าใจลูกค้าเท่าที่ควร เนื่องจากอาจจะเกิดจากการเปลี่ยนผู้ประสานงานใหม่ทำให้ต้องสื่อสารกันใหม่เลย ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้เท่าที่ควร
การให้บริการ	1. ควรปรับปรุงขั้นตอนการตรวจให้เหมาะสมกว่านี้ เช่น ขั้นตอนพบแพทย์ ควรให้แพทย์พูดคุยกับพนักงานมากกว่านี้ในเมื่อการรอรับบริการก็นานแล้วควรจะให้พนักงานรู้สึกคุ้มค่าในการรอและรับประโยชน์จากการใช้บริการ	1. ขั้นตอนการตรวจเหมาะสมบริการดี โดยภาพรวมรู้สึกได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ

ตารางที่ 4-27 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	บริษัทที่เคยใช้บริการ	บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการ
สถานที่และความสะดวกสบายในการเดินทางไปเก็บตกที่โรงพยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน</li> <li>2. โรงพยาบาลไม่เป็นที่รู้จักของพนักงาน</li> <li>3. บริษัทและที่พักของพนักงานอยู่ห่างไกลจากโรงพยาบาล</li> <li>4. ควรทำ Contact กับคลินิกอื่นที่ใกล้เคียงบริษัทและที่พักของพนักงาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีบริการเข้าไปเก็บตกให้ที่บริษัทอีก 1 วัน</li> <li>เมื่อมีพนักงานค้างตรวจ</li> <li>2. มีรถรับ-ส่งไปตรวจที่โรงพยาบาลในกรณีที่มีพนักงานเหลือตรวจน้อย</li> </ol>
บริการเสริม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สามารถรองรับความต้องการของบริษัท เช่น การบรรยายหรือ Consult โดยแพทย์หลังจากได้รับผลตรวจไปแล้ว และมีสำรวจโรงงานเพื่อออกแบบโปรแกรมการตรวจโดยแพทย์อชีวะเวชศาสตร์อณามัย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรเพิ่มบริการสำรวจโรงงานโดยแพทย์อชีวะเวชศาสตร์อณามัยก่อนตรวจเพื่อออกแบบโปรแกรม</li> </ol>
ด้านบุคลากรและองค์ประกอบทางกายภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น หากมีการติดบาร์โค้ดปัสสาวะสลับกับ Tube เลือดกัน ไม่ควรพูดกันให้พนักงานได้ยิน เพราะพนักงานจะเกิดความไม่เชื่อมั่นได้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่มีทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี</li> <li>2. เจ้าหน้าที่ใส่เสื้อกราวทุกคนเก็บผมเรียบร้อย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> </ol>

ตารางที่ 4-27 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์	บริษัทที่เคยใช้บริการ	บริษัทที่ไม่เคยใช้บริการ
	2. เจ้าหน้าที่ควรใส่เสื้อกราว ทุกคน รวมทั้งแพทย์ด้วย สามารถมองแล้วแยกออก ได้ว่าท่านไหนแพทย์ท่านไหน เจ้าหน้าที่ และควรมีป้ายชื่อ บอกตำแหน่งทุกท่าน	
ความเชื่อมั่นในการบริการ	1. การรายงานผลผิด เช่น นามสกุลผิด 2. เจาะเลือดหลายครั้ง และเป็นรอยเขียวช้ำ 3. ดิบบาร์โค้ดผิด 4. เก็บตกไม่มีฟอร์ม ในการตรวจ	1. การรายงานผลถูกต้อง ทำให้บริษัทเกิด ความเชื่อมั่น 2. การสื่อสารมี ประสิทธิภาพ
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	1. ส่งรูปเล่มการรายงานผล ภายใน 30 วัน หลังจาก ที่ตรวจเสร็จ	1. ส่งรูปเล่มการรายงานผล ภายใน 3 สัปดาห์หลังจาก ที่ตรวจเสร็จ

จากตารางที่ 4-27 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่กับโรงพยาบาล ABC กับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการนั้น สามารถแยกออกมาประเด็นย่อย ๆ 11 ประเด็นด้วยกัน เช่น ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจ ป้ายบอกจุดตรวจ รูปเล่มรายงานผล ระยะเวลาในการให้บริการ ความเข้าใจลูกค้า การบริการ สถานที่และความสะดวกสบายในการเดินทาง ไปเก็บตกที่โรงพยาบาล บริการเสริม ด้านบุคลากร และความเชื่อมั่นในการบริการ

#### สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการ

##### 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการของการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่นั้น ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจต้องมีความทันสมัยและได้รับมาตรฐาน รวมถึงป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ จัดเจน



แต่ควรเพิ่มเติมให้มีคำแนะนำหรือวิธีการปฏิบัติในการตรวจแต่ละจุด และควรเป็นแบบตั้งพื้น เพื่อให้พนักงานมองเห็นได้ชัดเจนมากขึ้น รูปเล่มการรายงานผลต่าง ๆ ดี ส่วนใหญ่สามารถนำมาใช้งานได้จริง แต่ควรเพิ่มเติมสรุปผลในเล่มรวม และเพิ่มใบ Certificate ของแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ที่รับรองผลการตรวจเข้าด้วยเพื่อใช้ในการประกอบการ Audit ของลูกค้า

ความเป็นรูปธรรมของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องของป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ จัดเจน รูปเล่มการรายงานผลต่าง ๆ ดี สามารถนำมาใช้งานได้จริงแต่ควรพัฒนาในเรื่องของอุปกรณ์เครื่องมือในการตรวจให้มีความทันสมัยมากขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการตรวจการได้ยินกับ X-ray รถแลดูเก่า ห้องตรวจการได้ยินไม่ค่อยเงียบมีเสียงรบกวนจากภายนอกตัวรถ

## 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องทีมงานให้บริการตรวจหน้างานเสร็จตามระยะเวลาที่ทางบริษัทกำหนด เช่น บริษัทให้ตรวจเวลา 6.00-12.00 น. ทางทีมงานก็ได้ให้บริการตรวจเสร็จทันตามเวลากำหนด การส่งรูปเล่มการรายงานผลถูกต้องครบถ้วนภายใน 30 วัน หลังจากวันที่ตรวจสุขภาพ ส่วนค่าใช้จ่ายก็ถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันตั้งแต่แรก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องทีมงานให้บริการตรวจหน้างานเสร็จตามระยะเวลาที่ทางบริษัทกำหนด การส่งรูปเล่มการรายงานผลถูกต้องครบถ้วนภายใน 3 สัปดาห์หลังจากวันที่ตรวจสุขภาพ ส่วนเรื่องค่าใช้จ่าย ส่วนน้อยที่ไม่ถูกต้อง เช่น คนที่ไม่ตรวจก็คิดค่าใช้จ่าย ต้องได้แก้ไขเพิ่มเติม

## 3. การตอบสนองต่อลูกค้า

การตอบสนองต่อลูกค้าได้ของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น เวลาเริ่มตรวจ 6.00 น. ทางทีมงานก็พร้อมให้บริการได้ทัน เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการตอบสนองต่อการบริการ แต่เรื่องความรวดเร็วทางโรงพยาบาลยังให้บริการล่าช้าเป็นบางจุด เช่น จุดเจาะเลือด จุดตรวจสายตา และจุดตรวจการได้ยิน เนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากอัตรากำลังไม่พอ และบางจุดต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจต่อคนนาน

การตอบสนองต่อลูกค้าของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม

ในการให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจและตอบสนองต่อการบริการ มีบริการที่รวดเร็ว ส่วนน้อยที่พบว่าค่าบริการล่าช้า

#### 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่อง การสื่อสารของเจ้าหน้าที่มี ประสิทธิภาพ ควรเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับบริษัทเพิ่มมากขึ้น เช่น การรายงานผลผิด เช่น นามสกุล ผิดเจาะเลือดหลายครั้ง และเป็นรอยเขียวช้ำ ติดบาร์โค้ดผิด เก็บตกไม่มีฟอร์มในการตรวจ ส่วนน้อยที่พบว่า ควรปรับปรุงเรื่องการสื่อสาร

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการรายงานผลถูกต้อง ทำให้บริษัทเกิดความเชื่อมั่น การสื่อสารของพนักงานมีประสิทธิภาพ

#### 5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

การรู้จักและเข้าใจลูกค้าของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่อง ทางโรงพยาบาลพยามที่จะ เข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี ว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถ ตอบความต้องการได้เนื่องจากใช้บริการต่อเนื่องจะมีระบบในการเก็บข้อมูลลูกค้าและ Update ข้อมูลด้านกฎหมายอยู่เสมอทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนอง ความต้องการได้เป็นอย่างดี

การรู้จักและเข้าใจลูกค้าของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความเข้าใจลูกค้าเท่าที่ควร เนื่องจากอาจจะเกิดจากการเปลี่ยนผู้ประสานงานใหม่ทำให้ต้องสื่อสารกันใหม่เลยไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการได้เท่าที่ควร

### สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาด

#### 1. ด้านการบริการ

ด้านการบริการ ของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่อง การให้บริการดี รู้สึกได้รับประโยชน์จากการใช้บริการครั้งนี้ เช่น เมื่อได้รับผลตรวจที่ผิดปกติสามารถนำไปรักษาต่อได้ทันท่วงที ส่วนน้อยที่พบว่า ขั้นตอนการตรวจควรปรับปรุง เช่น การตรวจร่างกายโดยแพทย์ ควรให้แพทย์ซักถามมากกว่านี้

ด้านการบริการ ของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี ขั้นตอนในการตรวจเหมาะสม รู้สึกได้รับประโยชน์จากการใช้บริการครั้งนี้

## 2. ด้านราคา

ด้านราคาของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพครั้งนี้เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับเมื่อเทียบกับที่อื่นแล้วราคาไม่แพงมากทางบริษัทสามารถรับได้

ด้านราคาของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพครั้งนี้เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ

## 3. ด้านสถานที่

ด้านสถานที่ของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าไปรับการตรวจในกรณีเก็บตก ส่วนใหญ่ไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ไกลกับที่พักพนักงานและบริษัท บ่ายบอกทางไม่ชัดเจน โรงพยาบาลไม่เป็นที่รู้จักของพนักงาน

ด้านสถานที่ของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าไปรับการตรวจในกรณีเก็บตก ส่วนใหญ่ไม่มีผลกระทบในเรื่องนี้มากนัก เนื่องจากทางโรงพยาบาล มีบริการรถรับ-ส่ง และบางครั้งมาให้บริการเก็บตกที่บริษัทอีก 1 วัน

## 4. ด้านบริการเสริม

ด้านบริการเสริมของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องบริการบรรยาย หรือ Consult โดยแพทย์หลังจากที่บริษัทได้รับผลตรวจแล้ว การบริการอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น การสำรวจโรงงาน โดยแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ก่อนการตรวจ สามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้

ด้านบริการเสริมของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องบริการบรรยาย หรือ Consult โดยแพทย์หลังจากที่บริษัทได้รับผลตรวจแล้ว การบริการอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้นสามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้ส่วนน้อยพบว่าควรเพิ่มบริการสำรวจโรงงาน โดยแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ก่อนการตรวจเพื่อออกแบบโปรแกรม

## 5. ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากรของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ส่วนน้อยพบว่าเจ้าหน้าที่มีสีหน้าแข็งตึง ควรเพิ่มทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหา

เช่น หากมีการติดบาร์โค้ดปีสภาวะสลักับ Tube เลือดกัน ไม่ควรพูดกันให้พนักงานได้ยิน เพราะพนักงานจะเกิดความไม่เชื่อมั่นได้ เจ้าหน้าที่ควรใส่เสื้อกราวทุกคน รวมทั้งแพทย์ด้วย สามารถมองแล้วแยกออกได้ว่าท่านไหนแพทย์ท่านไหนเจ้าหน้าที่ และควรมีป้ายชื่อบอกตำแหน่งทุกท่าน

ด้านบุคลากรของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดีเจ้าหน้าที่ใส่เสื้อกราวทุกคนเก็บผมเรียบร้อย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

#### 6. ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องกระบวนการตรวจสุขภาพ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ของทางโรงพยาบาลมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อนอะไร

ด้านกระบวนการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการตรวจสุขภาพ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ของทางโรงพยาบาลมีความเหมาะสมดี

#### 7. ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ

ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการเจรจาที่สุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย

ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เหมาะสม เก็บผมใส่เสื้อกราวทุกคน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ของโรงพยาบาล ABC เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาด เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่และไม่เคยใช้บริการกับโรงพยาบาล ABC และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์คุณภาพบริการและส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก และเพื่อใช้เป็นในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ABC โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ได้แก่ บริษัทที่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่กับโรงพยาบาล ABC จำนวน 8 บริษัท และบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่กับโรงพยาบาล ABC จำนวน 12 บริษัท รวมทั้งสิ้น จำนวน 20 บริษัท สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 บริษัท พบว่าบริษัทส่วนใหญ่มีพนักงานตั้งแต่ 500 คนขึ้นไป ผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของหน้าที่ฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่จัดซื้อ และจป.วิชาชีพ อายุงานเฉลี่ยอยู่ที่ 7 ปี

##### 2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

###### 2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการของการตรวจสอบคุณภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจต้องมีความทันสมัยและได้รับมาตรฐาน รวมถึงป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ จัดเจน แต่ควรเพิ่มเติมให้มีคำแนะนำหรือวิธีการปฏิบัติในการตรวจแต่ละจุด และควรเป็นแบบตั้งพื้น เพื่อให้พนักงานมองเห็นได้ชัดเจนมากขึ้น รูปเล่มการรายงานผลต่าง ๆ ดี ส่วนใหญ่สามารถนำมาใช้งานได้จริง แต่ควรเพิ่มเติมสรุปผลในเล่มรวม และเพิ่มใบ Certificate ของแพทย์อาชีวะที่รับรองผลการตรวจเข้าด้วยเพื่อใช้ในการประกอบการ Audit ของลูกค้า

ความเป็นรูปธรรมของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องของป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ จัดเจน รูปเล่มการรายงานผลต่าง ๆ ดี สามารถนำมาใช้งานได้จริงแต่การพัฒนาในเรื่องของอุปกรณ์เครื่องมือในการตรวจให้มีความทันสมัยมากขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการตรวจการได้ยินกับ X-ray รถแลดูเก่า ห้องตรวจการได้ยินไม่ค่อยเงียบมีเสียงรบกวนจากภายนอกตัวรถ

## 2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องทีมงานให้บริการตรวจหน้างานเสร็จตามระยะเวลาที่ทางบริษัทกำหนด เช่น บริษัทให้ตรวจเวลา 6.00-12.00 น. ทางทีมงานก็ได้ให้บริการตรวจเสร็จทันตามเวลากำหนด การส่งรูปเล่มการรายงานผลถูกต้องครบถ้วนภายใน 30 วัน หลังจากวันที่ตรวจสุขภาพ ส่วนค่าใช้จ่ายก็ถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันตั้งแต่แรก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องทีมงานให้บริการตรวจหน้างานเสร็จตามระยะเวลาที่ทางบริษัทกำหนด การส่งรูปเล่มการรายงานผลถูกต้องครบถ้วนภายใน 3 สัปดาห์หลังจากวันที่ตรวจสุขภาพ ส่วนเรื่องค่าใช้จ่าย ส่วนน้อยที่ไม่ถูกต้อง เช่น คนที่ไม่ตรวจก็คิดค่าใช้จ่าย ต้องได้แก้ไขเพิ่มเติม

## 2.3 การตอบสนองต่อลูกค้า

การตอบสนองต่อลูกค้าได้ของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น เวลาเริ่มตรวจ 6.00 น. ทางทีมงานก็พร้อมให้บริการได้ทัน เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการตอบสนองต่อการบริการ แต่เรื่องความรวดเร็วทางโรงพยาบาลยังให้บริการล่าช้าเป็นบางจุด เช่น จุดเจาะเลือด จุดตรวจสายตา และจุดตรวจการได้ยิน เนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากอัตรากำลังไม่พอ และบางจุดต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจต่อคนนาน

การตอบสนองต่อลูกค้าของการบริการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจและตอบสนองต่อการบริการ มีบริการที่รวดเร็ว ส่วนน้อยที่พบว่า การบริการล่าช้า

## 2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของการบริการของการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่นั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่อง การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ควรเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับบริษัทเพิ่มมากขึ้น เช่น การรายงานผลผิด เช่น นามสกุลผิดเจาะเลือดหลายครั้ง และเป็นรอยเขียวช้ำ คัดบาร์โค้ดผิด เก็บตกไม่มีฟอร์มในการตรวจ ส่วนน้อยที่พบว่า ควรปรับปรุงเรื่องการสื่อสาร

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของการบริการของการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการรายงานผลถูกต้อง ทำให้บริษัทเกิดความเชื่อมั่น การสื่อสารของพนักงานมีประสิทธิภาพ

## 2.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

การรู้จักและเข้าใจลูกค้าของการบริการของการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่อง ทางโรงพยาบาลพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี ว่าลูกค้าต้องการอะไร และสามารถตอบสนองความต้องการได้ เนื่องจากใช้บริการต่อเนื่องจะมีระบบในการเก็บข้อมูลลูกค้า และ Update ข้อมูลด้านกฎหมายอยู่เสมอทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี

การรู้จักและเข้าใจลูกค้าของการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความเข้าใจลูกค้าเท่าที่ควร เนื่องจากอาจจะเกิดจากการเปลี่ยนผู้ประสานงานใหม่ทำให้ต้องสื่อสารกันใหม่เลย ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้เท่าที่ควร

## 3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาด

### 3.1 ด้านการบริการ

ด้านการบริการ ของการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่อง การให้บริการดี รู้สึกได้รับประโยชน์จากการใช้บริการครั้งนี้ เช่น เมื่อได้รับผลตรวจที่ผิดปกติสามารถนำไปรักษาต่อได้ทันท่วงที ส่วนน้อย พบว่าขั้นตอนการตรวจควรปรับปรุง เช่น การตรวจร่างกายโดยแพทย์ ควรให้แพทย์ซักถามมากกว่านี้

ด้านการบริการ ของการตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี ขั้นตอนในการตรวจเหมาะสม รู้สึกได้รับประโยชน์จากการใช้บริการครั้งนี้

### 3.2 ด้านราคา

ด้านราคาของการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบภาพครั้งนี้เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับเมื่อเทียบกับที่อื่นแล้วราคาไม่แพงมากทางบริษัทสามารถรับได้

ด้านราคาของการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบภาพครั้งนี้เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ

### 3.3 ด้านสถานที่

ด้านสถานที่ของการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าไปรับการตรวจในกรณีเก็บตก ส่วนใหญ่ไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ไกลกับที่พักพนักงานและบริษัท ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน โรงพยาบาลไม่เป็นที่รู้จักของพนักงาน

ด้านสถานที่ของการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าไปรับการตรวจในกรณีเก็บตก ส่วนใหญ่ไม่มีผลกระทบในเรื่องนี้มากนักเนื่องจากทางโรงพยาบาลมีบริการรถรับ-ส่ง และบางครั้งมาให้บริการเก็บตกที่บริษัทอีก 1 วัน

### 3.4 ด้านบริการเสริม

ด้านบริการเสริมของการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องบริการบรรยาย หรือ Consult โดยแพทย์หลังจากที่บริษัทได้รับผลตรวจแล้ว การบริการอบรมปฐมนิเทศเบื้องต้น การสำรวจโรงงาน โดยแพทย์อาศัยเวลานำก่อนการตรวจ สามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้

ด้านบริการเสริมของการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องบริการบรรยาย หรือ Consult โดยแพทย์หลังจากที่บริษัทได้รับผลตรวจแล้ว การบริการอบรมปฐมนิเทศเบื้องต้นสามารถรองรับความต้องการของบริษัทได้ส่วนน้อยพบว่าควรเพิ่มบริการสำรวจโรงงาน โดยแพทย์อาศัยเวลานำก่อนตรวจเพื่อออกแบบโปรแกรม

### 3.5 ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากรของการตรวจสอบภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนน้อยพบว่าเจ้าหน้าที่มีสีหน้าบึ้งตึง ควรเพิ่มทักษะและความสามารถในการแก้ไข



ปัญหา เช่น หากมีการติดบาร์โค้ดปัสสาวะสลับกับ Tube เลือดกัน ไม่ควรผูกกันให้พนักงานได้ยิน เพราะพนักงานจะเกิดความไม่เชื่อมั่นได้ เจ้าหน้าที่ควรใส่เสื้อกราวทุกคน รวมทั้งแพทย์ด้วย สามารถมองแล้วแยกออกได้ว่าท่านไหนแพทย์ท่านไหนเจ้าหน้าที่ และควรมีป้ายชื่อบอกตำแหน่งทุกท่าน

ด้านบุคลากรของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดีเจ้าหน้าที่ใส่เสื้อกราวทุกคนเก็บผมเรียบร้อยมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

## 2.6 ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่องกระบวนการตรวจสุขภาพ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ของทางโรงพยาบาลมีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อนอะไร

ด้านกระบวนการของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการตรวจสุขภาพ ตั้งแต่การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ของทางโรงพยาบาลมีความเหมาะสมดี

## 2.7 ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ

ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่นั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการเจรจา ที่สุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย

ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ของการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สำหรับบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการของโรงพยาบาล ABC ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เหมาะสม เก็บผมใส่เสื้อกราวทุกคน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ’

## วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบริษัทที่เคยใช้บริการกับไม่เคยใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของโรงพยาบาล ABC

จากผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ในงานวิจัยเรื่อง “การเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก” ผู้วิจัยได้พบข้อแตกต่างในเรื่องคุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาด ในประเด็นย่อยอยู่ 11 ประเด็นด้วยกัน ได้แก่

- 1) อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสุขภาพ ของทางโรงพยาบาลความทันสมัย รถ X-ray และห้องตรวจการได้ยินใหม่ก่อนข้างเดียวไม่ค่อยมีเสียงรบกวนจากภายนอก มีไฮดรอลิก 4 ข้างป้องกันการสั่นคลอนของรถในขณะที่มีพนักงานขึ้นลง คนที่ตรวจอยู่มีสมาธิมากขึ้น ในขณะที่ของที่อื่นรถ X-ray คู่เก่า ห้องตรวจการได้ยินเก่าไม่ได้มาตรฐาน มีเสียงภายนอกเข้าไปรบกวนในขณะที่ตรวจ

2) ป้ายบอกจุดตรวจ ของทางโรงพยาบาลควรเพิ่มเติมคำแนะนำวิธีการปฏิบัติในขณะที่ตรวจแต่ละจุด ควรเป็นแบบป้ายตั้งกับพื้น พนักงานจะได้มองเห็นชัดเจน และควรมีลูกศรนำทาง ในกรณีที่จุดตรวจห่างกัน ในขณะที่อีกที่มีความชัดเจนและมีลูกศรชี้ นำทางไปในแต่ละจุดที่ห่างกัน 3) รูปเล่ม การรายงานผล ของทางโรงพยาบาลควรเพิ่มเติมสรุปผลในท้ายเล่มของเล่มรวมของบริษัทเพื่อให้ สะดวกในการนำไปใช้งาน และใบ Certificate ของแพทย์อาชีวะที่รับรองผลตรวจทั้งหมดในเล่ม รวม เพื่อใช้ประกอบการ ในขณะที่ที่อื่นมีเหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง อ่านเข้าใจง่าย 4) ระยะเวลาในการให้บริการ ของทางโรงพยาบาลบริการล่าช้าเป็นบางจุด เช่นจุดเจาะเลือด จุดตรวจการได้ยิน และจุดตรวจสายตา ในขณะที่อีกที่มีการให้บริการที่รวดเร็ว 5) ความเข้าใจลูกค้า ทางโรงพยาบาลมีความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้ามีระบบในการเก็บข้อมูลลูกค้าและ Update ข้อมูล ด้านกฎหมายอยู่เสมอทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนอง ความต้องการได้เป็นอย่างดี ในขณะที่อีกที่ไม่มีความเข้าใจลูกค้าเท่าที่ควร เนื่องจากอาจจะเกิดจาก การเปลี่ยนผู้ประสานงานใหม่ทำให้ต้องสื่อสารกันใหม่เลยไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เท่าที่ควร 6) การให้บริการ ของทางโรงพยาบาลควรปรับปรุงขั้นตอนการตรวจให้เหมาะสมกว่านี้ เช่น ขั้นตอนพบแพทย์ ควรให้แพทย์พูดคุยกับพนักงานมากกว่านี้ในเมื่อการรอรับบริการก็นานแล้ว ควรจะให้พนักงานรู้สึกคุ้มค่าในการรอและรับประโยชน์จากการใช้บริการ ในขณะที่อีกที่มีขั้นตอน การตรวจที่เหมาะสม 7) สถานที่และความสะดวกสบายในการเดินทาง ไปเก็บตกที่โรงพยาบาล ของ ทางโรงพยาบาล ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน โรงพยาบาลไม่เป็นที่รู้จักของพนักงานบริษัทและที่พักของ พนักงานอยู่ห่างไกลจากโรงพยาบาลควรทำ Contact กับคลินิกอื่นที่ใกล้เคียงบริษัทและที่พักของ พนักงาน ในขณะที่อีกที่มีบริการเข้าไปเก็บตกให้ที่บริษัทอีก 1 วัน เมื่อมีพนักงานค้างตรวจ มีรถรับ-ส่งไปตรวจที่โรงพยาบาลในกรณีที่มีพนักงานเหลือตรวจน้อย 8) บริการเสริมของทาง โรงพยาบาล สามารถรองรับความต้องการของบริษัท เช่น การบรรยายหรือ Consult โดยแพทย์ หลังจากได้รับผลตรวจไปแล้ว และมีสำรวจโรงงานเพื่อออกแบบโปรแกรมการตรวจโดยแพทย์ อาชีวอนามัย ในขณะที่อีกที่ควรเพิ่มบริการสำรวจโรงงานโดยแพทย์อาชีวอนามัยก่อนตรวจเพื่อ ออกแบบโปรแกรม 9) ด้านบุคลากรและองค์ประกอบทางกายภาพ ของทางโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่นหากมีการติดบาร์โค้ดปัสสาวะสลับกับ Tube เลือดกัน ไม่ควรพูดกันให้พนักงานได้ยินเพราะพนักงานจะเกิดความไม่เชื่อมั่นได้ เจ้าหน้าที่ ควรใส่เสื้อกราวทุกคน รวมทั้งแพทย์ด้วย สามารถมองแล้วแยกออกได้ว่าท่านไหนแพทย์ท่านไหน เจ้าหน้าที่ และควรมีป้ายชื่อบอกตำแหน่งทุกท่าน ในขณะที่อีกที่ เจ้าหน้าที่มีทักษะและ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี เจ้าหน้าที่ใส่เสื้อกราวทุกคนเก็บผมเรียบร้อยมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ 10) ความเชื่อมั่นในการบริการของทางโรงพยาบาลการรายงาน

ผลผิด เช่น นามสกุลผิดเจาะเลือดหลายครั้ง และเป็นรอยเขียวช้ำ ดิคบาร์โค้ดผิด เก็บตกไม่มีฟอร์มในการตรวจ ในขณะที่อีกที่การรายงานผลถูกต้อง ทำให้บริษัทเกิดความเชื่อมั่น การสื่อสารมีประสิทธิภาพ 11) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ของทางโรงพยาบาล ส่งรูปเล่มการรายงานผลภายใน 30 วัน ในขณะที่อีกที่ส่งรูปเล่มการรายงานผลภายใน 3 สัปดาห์หลังจากที่ตรวจเสร็จ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ในงานวิจัยเรื่อง “การเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก กรณีศึกษาโรงพยาบาล ABC” สามารถอภิปรายวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตรวจสุขภาพ การให้บริการ โรงพยาบาล ABC ควรเพิ่มเติมป้ายบอกจุดตรวจต่าง ๆ จัดเจนให้มีคำแนะนำหรือวิธีการปฏิบัติในการตรวจแต่ละจุด และควรเป็นแบบตั้งพื้นเพื่อให้พนักงานมองเห็นได้ชัดเจนมากขึ้น รูปเล่มการรายงาน ควรเพิ่มเติมสรุปผลในเล่มรวม และเพิ่มใบ Certificate ของแพทย์อชีวเวชศาสตร์ที่รับรองผลการตรวจเข้าด้วยเพื่อใช้ในการประกอบการ Audit ของลูกค้า การส่งรูปเล่มการรายงานผลถูกต้องครบถ้วนภายใน 3 สัปดาห์หลังจากวันที่ตรวจสุขภาพแล้วเสร็จ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ควรให้การบริการที่รวดเร็ว และจัดอัตราค่าล้างให้เหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนพนักงาน ในจุดที่ใช้ระยะเวลาในการตรวจค่อนข้างนาน เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่มากขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการบริการเรื่องสุขภาพซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตคน ไม่ควรผิดพลาดเลยแม้แต่น้อย อย่างการรายงานผลชื่อนามสกุลไม่ควรผิด ควรมีการทวนสอบชื่อนามสกุลของผู้รับบริการทุกจุด ควรเพิ่มทักษะและความชำนาญให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำการเจาะเลือด ไม่ควรเจาะหลายครั้ง และควรแนะนำวิธีการปฏิบัติหลังจากการเลือดเสร็จ เพื่อป้องกันการเขียวช้ำบริเวณเจาะ บาร์โค้ดที่ใช้ติดสิ่งส่งตรวจไม่ควรสลับกัน เช่นบาร์โค้ดที่ติดกระปุกปีศาจไม่ควรไปติดสลับกับ Tube เลือด หรือมีการติดสลับกันพนักงานควรรีบแก้ไข ปัญหาโดยเร็วและต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้เกิดความเชื่อมั่นต่อบริการ เมื่อมีพนักงานที่ยังไม่เข้ารับการตรวจและต้องเดินทางเข้ารับการตรวจที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ควรเตรียมเอกสารให้สำหรับผู้มารับบริการที่เหลือ โดยการทำให้ Check list ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครมีข้อคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุดเป็นสามอันดับแรก ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์มีความพร้อม และเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย

2. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล ตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ด้านการบริการ ของโรงพยาบาล ABC ให้ ควรปรับปรุงขั้นตอนการตรวจให้เหมาะสม เช่น การตรวจร่างกายโดยแพทย์ ควรให้แพทย์ซักถามมากกว่านี้ ด้านราคาของ โรงพยาบาล ABC ให้ความสำคัญมีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับเมื่อเทียบกับที่อื่นแล้ว ด้านความสะดวกสบาย ในการเดินทางเข้าไปรับบริการตรวจในกรณีเก็บตก ส่วนใหญ่ไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจาก โรงพยาบาลอยู่ไกลกับที่พักพนักงานและบริษัท ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน โรงพยาบาลไม่เป็นที่รู้จัก ของพนักงาน ควรมีบริการรถรับส่งหรือเข้าไปตรวจให้อีก 1 วัน ด้านบริการเสริมเรื่องบริการ บรรยาย หรือ Consult โดยแพทย์หลังจากที่บริษัทได้รับผลตรวจแล้ว การบริการอบรมปฐมนิเทศพยาบาล เบื้องต้น การสำรวจโรงงานโดยแพทย์อาสาสมัครก่อนการตรวจ สามารถรองรับความต้องการ ของลูกค้าได้ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ส่วนน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสีหน้าบึ้งตึง ควรเพิ่มทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ ควรใส่เสื้อกราวทุกคน รวมทั้งแพทย์ด้วย สามารถมองแล้วแยกออกได้ว่าท่านไหนแพทย์ท่านไหน เจ้าหน้าที่ และควรมีป้ายชื่อบอกตำแหน่งทุกท่าน ด้านกระบวนการของการตรวจสอบสุขภาพ ตั้งแต่ การรับข้อมูล การตรวจ การรายงานผล ของทางโรงพยาบาลมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการเจรจา ที่สุภาพ อ่อนโยน เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี ธรรมสุริตี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยคุณภาพ การบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน รวมไปถึงการแต่งกายที่สะอาด บุคลิกภาพที่สุภาพ มีความสํารวมของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ แสดงออกด้วยการยิ้มแย้ม มีความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความพร้อม และแสดง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและการพัฒนาคุณภาพ การบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก กลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ABC

ตารางที่ 5-1 แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรและวิธีการแก้ปัญหา

ปัญหา	วิธีการแก้ปัญหาและพัฒนา
ขาดทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหา	ทางโรงพยาบาล ABC จะจัดให้มีการประชุมก่อนออกให้บริการ โดยนำปัญหาที่เคยประสบมา มาใช้ในการสอนทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ โดยให้เจ้าหน้าที่เขียน IR ทุกครั้งที่เกิดปัญหา
การแต่งกายที่ไม่เหมาะสม	จะของบประมาณในการตัดเครื่องแบบให้กับเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งทำป้ายชื่อระบุตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ชัดเจน รวมถึงแพทย์ด้วย
ป้ายบอกจุดตรวจไม่ชัดเจน	ทางโรงพยาบาลจะสั่งทำป้ายบอกจุดตรวจเป็นแบบตั้ง พร้อมทั้งเพิ่มคำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติตัวในขณะตรวจของแต่ละจุดด้วย
รูปเล่มการรายงานผลควรปรับปรุง	ทางโรงพยาบาลจะเพิ่มเติมสรุปผลไว้ในท้ายเล่มผลรวม และเพิ่มใบ Certificate ของแพทย์อาชีวอนามัยที่รับรองผลเข้าไว้ในผลรวมด้วย
การให้บริการล่าช้า	อาจเป็นเพราะในปีที่ผ่านมาทางโรงพยาบาลมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก หลายบริษัทต่อวัน ทำให้อัตรากำลังในการออกให้บริการแต่ละครั้งไม่เพียงพอทำให้บริการล่าช้าเป็นบางจุด ทางโรงพยาบาลจะคำนวณความสามารถในการให้บริการแต่ละวันให้เพียงพอพร้อมทั้งรับสมัครเจ้าหน้าที่เพิ่ม
ขั้นตอนการตรวจไม่เหมาะสม	ทางโรงพยาบาลจะจัดทำแบบสอบถามเพื่อแจกให้กับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ทำให้ทราบถึงข้อเสียของการบริการแล้วนำมาปรับปรุง เช่น การตรวจร่างกายโดยแพทย์ แพทย์ซักถามน้อย ทางโรงพยาบาลก็ได้มีการอบรมแพทย์ก่อนออกให้บริการ

## ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

ปัญหา	วิธีการแก้ปัญหาและพัฒนา
ไม่ได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าไปเก็บตกที่โรงพยาบาล	ทางโรงพยาบาลจะทำการ Contact กับคลินิก ประกันสังคมของ โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา สาขาบ่อวิน เพื่อรองรับบริษัทแถวอีสเทิร์นซีบอร์ด ระยองและใกล้เคียง และอาจจะมีบริการรถรับส่ง และเข้าไปตรวจให้อีก 1 วัน สำหรับบางบริษัท
การส่งรูปเล่มและรายงานผล นานกว่าที่อื่น	ทางโรงพยาบาลจะพิจารณาตามความเหมาะสมและความต้องการของลูกค้า หากบริษัทไหนมีรายการตรวจไม่เยอะมาก ไม่มีตรวจสารเคมีที่จะต้องใช้เวลาในการตรวจค่อนข้างนาน พนักงานไม่เยอะมาก ก็จะจัดส่งให้ได้ภายใน 3 สัปดาห์
ชื่อ-นามสกุล ผู้ใช้บริการผิด	อบรมเจ้าหน้าที่ที่ออกให้บริการ ให้มีการทวนสอบชื่อ-นามสกุลของผู้ใช้บริการทุกจุดเพื่อป้องกันการผิดพลาด
เจาะเลือดหลายครั้ง และเป็นรอยเขียวช้ำ	ทางโรงพยาบาลจะอบรมให้เพิ่มความระมัดระวังในการเจาะเลือด โดยการออกให้บริการในแต่ละที่ ต้องมีผู้ชำนาญมาก ๆ อย่างน้อย 1 ท่าน หากผู้ให้บริการมีประวัติการเจาะยาก จะได้เปลี่ยนเจ้าหน้าที่เจาะ และให้เจ้าหน้าที่แจ้งพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว หลังจากเจาะเลือดเสร็จเพื่อไม่ให้แขนเขียวช้ำ
เก็บตกไม่มีฟอร์มตรวจ	โดยปัจจุบันทางโรงพยาบาลได้มีการ Contact กับโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา เพื่อรองรับลูกค้าในกรณีเก็บตก แต่ประสบปัญหาต้องปรีนฟอร์มตรวจของลูกค้าไปไว้ที่โรงพยาบาลดังกล่าว แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่ลืมจึงทำให้ลูกค้ารอนานและร้องเรียน ทางโรงพยาบาล จะทำการแก้ไขโดยการทำ Check list แต่ละบริษัท ที่มีพนักงานค้างตรวจ

## ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

ปัญหา	วิธีการแก้ปัญหาและพัฒนา
ติดบาร์โค้ดผิด	ทางโรงพยาบาลจะทำการจัดฝึกอบรมเรื่องการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับบาร์โค้ดแต่ละตัวและความหมาย ของบาร์โค้ด เพื่อป้องกันการติดสลับ Tube

## ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาล ABC ควรมีตารางการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสรรหาวิทยากรจากภายนอก เพื่อเสริมด้านความรู้และทักษะต่างๆ ในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น
2. โรงพยาบาล ABC ควรมีการประเมินความพึงพอใจและศึกษาความต้องการใหม่ๆ ของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ให้มีความสำคัญกับลูกค้าทั้งรายเก่าและรายใหม่ เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการในครั้งต่อไปและการแนะนำจากผู้ใช้บริการอีกด้วย
3. โรงพยาบาล ABC ควรศึกษาคู่แข่งชั้นในตลาดเดียวกันเพื่อนำข้อแตกต่างมาปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาให้เหนือกว่า

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างให้เพิ่มมากขึ้น เป็นกลุ่มใหญ่ขึ้นเนื่องจากอาจพบปัจจัยหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยเพิ่มขึ้น เพื่อการวางแผนและประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ABC ต่อไป

## บรรณานุกรม

- เขมจิรา พุ่มกาหลง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จันทนา รัศม์นาค. (2554). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาดไทย.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- นัตยาพร เสมอใจ. (2549). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- คารา ทีปะปาล และชนวัฒน์ ทีปะปาล. (2553). *การสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร. (2556). *การจัดการการตลาด*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ผ่องพิมล พิจารณ์สรศักดิ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราช ภาควิชาการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- วราพร วิไลเลิศ และอิทธิกร ชำเดช. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วารุณี ดันติวงศ์วานิช, นิภา นิรุตติกุล, สุนทรี เหล่าพัฒน์, พรพรหม พรหมเทศ, นิตยา งามแดน, จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2546). *หลักการตลาดฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินไชน่า.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: เอชเอ็น กรุ๊ป.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช. (2543). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, องอาจ ปทะวานิช, ปณิศา มีจินดา, จิระวัฒน์ อนุวิชชานนท์ และอรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.



- สมฤดี ธรรมสุริตี. (2554). *ปัจจัยคุณภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมิต สัมภูกร . (2554). *การ दौरानรักและการบริการเป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักกองทุนเงินทดแทน. (2553). *สถิติการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน จำแนกตามความรุนแรงและ โรคที่เกิดขึ้นตามลักษณะหรือสภาพของงานหรือเนื่องจากการทำงานปี พ.ศ. 2558*. วันที่ค้นข้อมูล 30 มีนาคม 2560, เข้าถึงได้จาก <http://www.sso.go.th/wpr/category.jsp?cat=801>
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *รายงานสถิติจำนวนและอัตราผู้เสียชีวิตจากโรคสำคัญ ปี พ.ศ. 2552-2557*. วันที่ค้นข้อมูล 30 มีนาคม 2560, เข้าถึงได้จาก [http://social.nesdb.go.th/SocialStat/StatReport\\_Final.aspx?reportid=367&template=1R2C&yeartype=M&subcatid=15](http://social.nesdb.go.th/SocialStat/StatReport_Final.aspx?reportid=367&template=1R2C&yeartype=M&subcatid=15)
- สิริกัญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2556). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนใน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- อารี วัลยะเสวี. (2542). *รูปแบบระบบบริการสุขภาพที่สอดคล้องกับสังคมไทยในทศวรรษ*.  
 นนทบุรี: โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข มูลนิธิโกลดคีมทอง
- Kotlor, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing* (16<sup>th</sup> ed.). Pearson: Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2003). (2003). *Principles of service marketing and management*. Singapore: Pearson Education
- Parasuraman, A. (1998). Customer service in business-to-business markets: An agenda for research. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 13, 4/5, 309-321.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 1, 41-50.
- Shahin, A. (2005). *Michale portillo's great british losers*. NewYork: McGill University.
- Solomon, M. R. (2002). *Customer behavior: Buying, having and being* (5<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสัมภาษณ์



## วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

### แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ศึกษาการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการสัมภาษณ์ฉบับนี้ด้วย และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อบริษัท
2. จำนวนพนักงาน
3. ชื่อ นามสกุล
4. ตำแหน่ง
5. อายุงาน

สุขภาพ คือ สภาวะของร่างกายและจิตใจของมนุษย์ การที่มนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขนั้น ต้องเป็นผู้ที่มีสภาวะของร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีโครงสร้างของร่างกายที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพดีจะสามารถปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพที่ดี สุขภาพแข็งแรงเป็นที่ชื่นชมของคนทั่วไป และสามารถคบค้าสมาคมได้อย่างสนิทใจ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตในด้านต่าง ๆ

การตรวจสุขภาพประจำปี (Annual health examination) เป็นการคัดกรองโรค (Medical screening) เป็นประจำทุกรอบ 12 เดือน ซึ่งโรคที่คัดกรองต้องเป็นโรคที่คัดกรองได้ หรือสามารถรักษาในระยะเริ่มต้นแล้วได้ผลดี โดยมีแนวคิดในการคัดกรองในกลุ่มที่ไม่มีอาการก่อนที่จะมีอาการ จะช่วยชะลอการเจ็บป่วยหรือเสียชีวิตได้

จากกฎกระทรวง เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบสุขภาพของลูกจ้าง และส่งผลการตรวจแก่พนักงานตรวจแรงงาน พ.ศ. 2547 อาศัยตามความในมาตรา 6 และมาตรา 107 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล ข้อ 2 การตรวจสอบสุขภาพ หมายความว่า การตรวจร่างกายและสภาวะทางจิตใจตามวิธีทางการแพทย์เพื่อทราบถึงความเหมาะสม และผลกระทบต่อสุขภาพของลูกจ้างอันเกิดจากการทำงาน

งานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง หมายความว่า งานที่ลูกจ้างทำเกี่ยวกับ สารเคมีอันตรายตามที่ รัฐมนตรีประกาศกำหนด จุลชีวนเป็นพิษซึ่งอาจเป็นเชื้อไวรัส แบคทีเรีย หรือสารชีวภาพอื่นตามที่ รัฐมนตรีประกาศกำหนด กัมมันตภาพรังสี ความร้อน ความเย็น ความสั่นสะเทือน ความกดดัน บรรยากาศ แสง เสียง หรือสภาพแวดล้อมอื่น ที่เป็นอันตราย ทั้งนี้ ตามรัฐมนตรีประกาศกำหนด การตรวจสอบสุขภาพ ให้นายจ้างจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพของลูกจ้างที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงโดย แพทย์แผนปัจจุบันชั้น 1 ที่ได้รับอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรมด้านอาชีวเวชศาสตร์ หรือ ผ่านการอบรมด้านอาชีวเวชศาสตร์ หรือที่มีคุณสมบัติตามที่อธิการบดีประกาศกำหนด โดยตรวจสอบสุขภาพลูกจ้างครั้งแรกให้เสร็จสิ้นภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับลูกจ้างเข้าทำงาน และ ตรวจสอบสุขภาพครั้งต่อไปอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

1. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีความเป็นรูปธรรมในการให้บริการอย่างไร
2. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อถือไว้วางใจได้อย่างไร
3. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการตอบสนองต่อลูกค้าอย่างไร
4. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อย่างไร
5. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสอบสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอย่างไร

### ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับด้านส่วนประสมทางการตลาด

1. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีการให้บริการเป็นอย่างไร
2. ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพ ของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ เหมาะสมกับการบริการที่บริษัทท่านได้รับหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านคิดว่าท่านได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ารับการตรวจที่โรงพยาบาลที่บริษัทเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ในกรณีเก็บตกอย่างไร
4. ท่านคิดว่าบริการเสริมของโรงพยาบาลที่บริษัทเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่สามารถรองรับความต้องการอย่างไร
5. ท่านคิดว่าด้านบุคลากรในการให้บริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่เป็นอย่างไร
6. ท่านคิดว่ากระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่เป็นอย่างไร
7. ท่านคิดว่าการบริการของโรงพยาบาลตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ที่บริษัทท่านใช้อยู่ มีองค์ประกอบทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้เป็นอย่างไร

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
อักขรวิธีสุทธี

## Plagiarism Checking Report

Created on Apr 6, 2017 at 21:06 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
444259	Apr 6, 2017 at 21:06 PM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่1 (re04).doc	Completed	0.00%

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				



## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 2, 2017 at 16:38 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
504936	Jun 2, 2017 at 16:38 PM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่2.doc	Completed	2.57%

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	สมฤดี ธรรมสุริตี	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	1.81 %
2	การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการบริการ ของศูนย์บริการลูกค้า สาขา สามเสน บริษัท ทีไอที จีทีดี (มหาชน), A Study of Satisfaction with Mixed Marketing Services of Clients at the Customer Service Center Branch, Samsen the TOT Publ	ลิทธิพร สาเรือง	มหาวิทยาลัยธนบุรี	0.76 %

6/2/2017

อักษรวิสุทธิ์

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

การแต่งกายที่เหมาะสมบุคคลหนึ่งอาจมีแอมแจ่มใส่ชุดจากราเพราะเพื่อให้เกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบภาพจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อโลกค่าพึงพอใจ 1.4 สัญลักษณ์สื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย 1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก

มันและความสะดวกให้แก่กับผู้ใช้ ๓. ติดต่อกับความสะดวกกับผู้ใช้บริการมีห้องรับรองเป็นสัดส่วนที่เพียงพอและมีบรรยากาศ ๓. ก. ที่จะสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้ใช้บริการได้ ๓.1. บุคคล (People) พนักงานบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคคลหนึ่งอาจมีแอมแจ่มใส่ชุดจากราเพราะเพื่อให้เกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ๓.1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือที่ใช้ในการบริการต้องได้มาตรฐานทันสมัย ๓. ก และมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ ๓.1.4 สัญลักษณ์สื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณา ๓. ก ต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะการบริการ ๓.1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ ๓. ก เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องมีความสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย ๓.1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ๓. ก ที่ชัดเจนและจ่ายต่อการจ่ายในระดับบริการที่แตกต่างกัน ๓.2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต ๓. ก และการบริโภคในขณะเดียวกันและอยู่ช่วงเวลาโดยมีลักษณะการให้บริการคือการกำหนด ๓. ก มาตรฐานด้านเวลาในการบริการให้รวดเร็ว

ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากที่สุดความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ

ของการบริการพบว่ามีการมี ๓. ๒ ๒ ๓. ๒. บุคลากรทางด้านที่ชัดเจนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตรา ๓. ก สินค้าของโรงพยาบาลเอกชนนั้นมีความสัมพันธ์มากที่สุด ๓. ก ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากที่สุดความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของ ๓. ก โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุดแต่เมื่อ ๓. ก พิจารณาปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการจะพบว่าที่ ๓. ก โรงพยาบาลมีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยเพื่อใช้ประกอบการวินิจฉัยโรคได้อย่าง ๓. ก ถูกต้องและแม่นยำมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของ ๓. ก โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๓. ก ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ๓. ก ต่อความต้องการการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตรา ๓. ก สินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุดแต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ๓. ก จะพบว่าผู้

มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุดความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเห็นอก

ถูกต้องและแม่นยำมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของ ๓. ก โรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๓. ก ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ๓. ก ต่อความต้องการการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตรา ๓. ก สินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ๓. ก จะพบว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูลแพทย์มีการอธิบายถึงผล ๓. ก การตรวจและการรักษาให้ท่านเข้าใจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดี ๓. ก ต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๓. ก ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุดความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตรา ๓. ก สินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด ๓. ก ที่สุดแต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการจะ ๓. ก พบว่าผู้ใช้บริการ

## Plagiarism Checking Report

Created on Apr 6, 2017 at 21:06 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
444261	Apr 6, 2017 at 21:06 PM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่3(re04).doc	Completed	0.00%

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 15, 2017 at 10:47 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
518856	Jun 15, 2017 at 10:47 AM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4.docx	Completed	0.00%

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 15, 2017 at 10:48 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
518857	Jun 15, 2017 at 10:48 AM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5.docx	Completed	0.00%

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				