

จุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุนให้โรงพยาบาลเอกชนสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และเทคนิคการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมากกว่าครึ่ง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ประมาณ 2 ใน 3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประมาณ 1 ใน 3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท พฤติกรรมการใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า 2 ใน 3 ใช้บริการ เนื่องจากเพื่อน/ญาติ/ครอบครัวเป็นผู้แนะนำ โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจากคุณภาพและมาตรฐานการรักษาพยาบาล รองลงมาคือ เลือกใช้บริการเนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการ มากกว่าครึ่งเลือกใช้บริการเพื่อการรักษาและวินิจฉัยโรคในรอบปีที่ผ่านมา ประมาณ 1 ใน 3 ใช้บริการในแผนกศูนย์ตรวจสุขภาพ รองลงมาคือแผนกศูนย์อายุรกรรม ส่วนใหญ่ใช้บริการ ทุก 1 ปี รองลงมา คือมากกว่า 1 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนมี 6 ปัจจัย และสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม อันดับที่ 5 ปัจจัยด้านราคาค่ารักษาพยาบาล อันดับที่ 6 ปัจจัยด้านบริการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้