

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาการจัดการบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก

1. การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด  
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม  
จำแนกตามรายด้าน

1.1 ด้านบริการ (Product)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของห้องตรวจที่จัดบริการสุขภาพ โดยภาพรวม จำแนกตาม  
รายด้านและรายชื่อ (N=31)

ด้านบริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ
1. บริการหลักหรือรูปลักษณะการบริการ				
1.1 คัดกรองผู้รับบริการก่อนเข้ารับบริการตรวจ	31	100.00	0	0
1.2 บริการเบื้องต้นในรายที่มีอาการผิดปกติ	31	100.00	0	0
1.3 ให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพรายบุคคลหรือ รายกลุ่ม	31	100.00	0	0
1.4 จัดคลินิกเฉพาะโรค/พิเศษ	31	100.00	0	0
1.5 สร้างจุดเด่นในการให้บริการ	31	100.00	0	0
1.6 ใช้ไม้กีดที่ลิ้นที่เป็นไม้ใช้แล้วทิ้ง	20	64.52	11	35.48
1.7 จำนวนบุคลากรเหมาะสมกับผู้รับบริการ	11	35.48	20	64.52
1.8 ขนาดของห้องตรวจ เหมาะสม	10	32.26	21	67.74
1.9 ใช้เครื่องวัดความดันโลหิตระบบดิจิตอล	9	29.03	22	70.97
1.10 ใช้เครื่องชั่งน้ำหนักระบบ ดิจิตอล	8	25.81	23	74.19
1.11 ใช้ปรอท มีปลอกหุ้มใช้แล้วทิ้งปลอกหุ้ม	2	6.45	29	93.55
1.12 ใช้ปรอทระบบดิจิตอล	0	0	31	100.00
2. บริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง				
2.1 บุคลากรแต่งกายสะอาด	31	100.00	0	0
2.2 บุคลากรแต่งกายสวยงาม.	31	100.00	0	0
2.3 อาคารสถานที่ปราศจากกลิ่นรบกวน	31	100.00	0	0
2.4 อาคารสถานที่มีแสงสว่างเพียงพอ	31	100.00	0	0

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ด้านบริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ
2.5 พื้นห้อง อาคาร ใช้สี สบายตา	31	100.00	0	0
2.6 จัดวางวัสดุอุปกรณ์เป็นระเบียบ	31	100.00	0	0
2.7 อาคารสถานที่สะอาด	28	90.32	3	9.68
2.8 อาคารสถานที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	27	87.10	4	12.90
2.9 มีการนัดตรวจทางโทรศัพท์	25	80.65	6	19.35
2.10 ทำบัตรตรวจโรคด้วยคอมพิวเตอร์	24	77.42	7	22.58
2.11 โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนเพียงพอ	23	74.19	8	25.81
2.12 บุคลากรพูดคุยและรับฟังปัญหาเป็นอย่างดี	22	70.97	9	29.03
2.13 ป้ายต่างๆ มีมาตรฐานและสวยงาม	21	67.74	10	32.26
2.14 มีการต้อนรับที่อบอุ่น	13	41.94	18	58.06
2.15 ป้ายต่างๆ มีความสวยงาม	12	38.71	19	61.29
2.16 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	10	32.26	21	67.74
2.17 อาคารสถานที่ทันสมัย	8	25.81	23	74.19
2.18 เก้าอี้นั่งรอตรวจ เหมาะสม	6	19.35	25	80.65
2.19 ห้องสุขา จำนวนเพียงพอ.	6	19.35	25	80.65
2.20 มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	6	19.35	25	80.65
2.21 บรรยากาศของสถานที่ มีความสงบ	4	12.90	27	87.10
2.22 คิวรอตรวจสั้น	4	12.90	27	87.10
3. บริการเสริม				
3.1 มีตู้บริการเงินด่วน (ATM)	31	100.00	0	0
3.2 มีตู้เครื่องคิดอัตโนมัติ	31	100.00	0	0
3.3 มีซูเปอร์มาร์เก็ต/มินิมาร์ท	25	80.65	6	19.35
3.4 มีโทรทัศน์ให้ดูขณะรอรับการตรวจ	13	41.94	18	58.06
3.5 มีกระดาษต้นไม้	12	38.71	19	61.29
3.6 มีแจกันดอกไม้	10	32.26	21	67.74
3.7 มีเครื่องดื่ม น้ำเย็น แจกฟรี ขณะรอรับการตรวจ	6	19.35	25	80.65
3.8 มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน ขณะรอรับการตรวจ	5	16.13	26	83.87
3.9 รูปภาพติดฝาผนังสวยงาม	2	6.45	29	93.55
3.10 ตู้ขายหนังสือพิมพ์อัตโนมัติ	0	0	0	0

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ด้านบริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ
4. ศักยภาพของการบริการ				
4.1 มีโครงการขยายจำนวนเตียง	31	100.00	0	0
4.2 มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการบริการ	19	61.29	12	38.71
4.3 ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ตั้งแต่รับบัตรตรวจ รักษาพยาบาล คิดเงินและรอรับยาในคลินิกพิเศษ ที่มีผู้รับบริการมาก	0	0	31	100.00
4.4 เครือข่ายบริการข้อมูลด้านสุขภาพ	0	0	31	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า การจัดบริการสุขภาพ ด้านบริการ จำแนกตามรายด้านและรายชื่อเกี่ยวกับบริการหลักหรือรูปลักษณะของการบริการ จัดได้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 100.00 คือ คัดกรองผู้รับบริการก่อนเข้ารับการตรวจ บริการเบื้องต้นในรายที่มีอาการผิดปกติ บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพรายบุคคลหรือรายกลุ่ม จัดคลินิกเฉพาะโรค/ พิเศษ รongลงมา คือ ใช้ไม้กีดกันที่เป็นไม้ใช้แล้วทิ้ง จำนวนบุคลากรเหมาะสมกับผู้รับบริการ และขนาดของห้องตรวจเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 64.52 35.48 และ 32.26 ตามลำดับ ส่วนที่ยังไม่ได้จัด คือ ประตูระบบดิจิทัล เกี่ยวกับบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง จัดครอบคลุมทุกโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 100.00 คือ บุคลากรแต่งกายสะอาด สวยงาม อาคารสถานที่ ปราศจากกลิ่นรบกวน แสงสว่างเพียงพอ พื้นห้อง อาคาร ใช้สีสบายตา และจัดวางวัสดุอุปกรณ์เป็นระเบียบ รongลงมา คือ อาคารสถานที่สะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก และมีการนัดตรวจทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 90.32 87.10 และ 80.65 ตามลำดับ ส่วนที่ยังจัดได้ไม่ครอบคลุม คือ บรรยากาศของสถานที่มีความสงบและคิวรอตรวจสั้น คิดเป็นร้อยละ 12.90 เท่ากันเกี่ยวกับบริการเสริม จัดได้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 100.00 คือ ตู้บริการเงินด่วน และตู้เครื่องดื่มอัตโนมัติ รongลงมา คือ ซุปเปอร์มาร์เก็ต/มินิมาร์ท มีโทรทัศน์ให้ดูขณะรอรับการตรวจ และมีกระถางต้นไม้ คิดเป็นร้อยละ 80.65 41.94 และ 38.71 ตามลำดับ ส่วนที่ยังไม่ได้จัด คือ ตู้ขายหนังสือพิมพ์อัตโนมัติ เกี่ยวกับศักยภาพของการบริการ จัดได้ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 100.00 คือ มีโครงการขยายจำนวนเตียง รongลงมา คือ ทำวิจัยเพื่อพัฒนาการบริการ คิดเป็นร้อยละ 61.29 ส่วนที่ยังไม่ได้จัด คือ ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ตั้งแต่รับบัตรตรวจรักษาพยาบาล คิดเงินและรอรับยา ในคลินิกพิเศษที่มีผู้รับบริการมาก และเครือข่ายบริการข้อมูลด้านสุขภาพ

## 1.2 ด้านราคาค่าบริการ (Price)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของห้องตรวจที่จัดบริการสุขภาพ จำแนกตามรายด้านและรายข้อ (N=31)

ด้านราคาค่าบริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ
1. การให้ส่วนลด				
1.1 แก่บริษัทคู่สัญญาของโรงพยาบาล (contract)	0	0	31	100.00
1.2 ในเทศกาลพิเศษ/วันสำคัญ	0	0	31	100.00
2. การตั้งราคาตามช่วงเวลา				
2.1 ตั้งราคาพิเศษในคลินิกนอกเวลา	18	58.06	13	41.94
3. ตั้งราคาเพื่อส่งเสริมการตลาดโดยการคืนกำไรให้สังคม				
3.1 บริการรักษาแบบให้เปล่า ใน				
1.) แหล่งชุมชน	31	100.00	0	0
2.) วันสำคัญ/โอกาสพิเศษ	25	80.65	6	19.35
3.) ผู้ถือบัตรสิทธิพิเศษต่างๆ	18	58.06	13	41.94
4.) เด็กอายุน้อยกว่า 12 ปี	12	38.71	19	61.29
5.) ผู้สูงอายุ	12	38.71	19	61.29
6.) คนพิการ	12	38.71	19	61.29
4. ส่วนยอมให้				
4.1 ให้เครดิตกับส่วนราชการ/เอกชน โดย				
1.) ทำการรักษาก่อนการชำระเงิน(เบิกต้นสังกัด)	31	100.00	0	0
2.) ผ่อนชำระค่าบริการ	0	0	31	100.00
3.) ชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต	0	0	31	100.00
4.2 คิดค่าบริการเป็นแบบเหมาจ่าย ในรายที่มี				
1.) บัตรประกันสังคม	31	100.00	0	0
2.) โปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปี	19	61.29	12	38.71
3.) บัตรประกันสุขภาพ	18	58.06	13	41.94

จากตารางที่ 3 พบว่า การจัดบริการสุขภาพ ด้านราคาค่าบริการ จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ จัดได้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาล คิดเป็น ร้อยละ 100.00 คือ ตั้งราคาเพื่อส่งเสริมการตลาดโดยการคืนกำไรให้สังคม โดยบริการรักษาแบบให้เปล่าในแหล่งชุมชน บริการรักษาก่อนการชำระเงิน(เบิกต้นสังกัด) และคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายในผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสังคม รองลงมา คือ บริการรักษาแบบให้เปล่าในวันสำคัญ/ โอกาสพิเศษ และคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายในโปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปี คิดเป็นร้อยละ 80.65 และ 61.29 ตามลำดับ ส่วนที่จัดได้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.71 เท่ากัน คือ บริการรักษาแบบให้เปล่าในเด็กอายุน้อยกว่า 12 ปี ผู้สูงอายุ และคนพิการ ส่วนที่ยังไม่ได้จัด คือ ให้ส่วนลดแก่บริษัท คู่สัญญาหลักของโรงพยาบาล และในโอกาสพิเศษ/วันสำคัญ ผ่อนชำระค่าบริการ และ ชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต

### 1.8 ด้านสถานที่และช่องทางการจัดบริการ (Place and distribution)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของห้องตรวจที่จัดบริการสุขภาพ จำแนกตามรายด้าน และ รายข้อ (N=31)

ด้านสถานที่และช่องทางการจัดบริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ
<b>1. สถานที่/ทำเลที่ตั้ง</b>				
1.1 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างสะดวก โดยมี				
1.) หน่วยงานอยู่ด้านหน้าของโรงพยาบาล	31	100.00	0	0
2.) โรงพยาบาลอยู่ในย่านชุมชน	31	100.00	0	0
3.) การจราจรสะดวก	31	100.00	0	0
<b>2. เส้นทางติดต่อสื่อสาร</b>				
2.1 การไหลเวียนของผู้รับบริการเป็นไปอย่างสะดวก โดยมี				
1.) ทางลาดสำหรับรถเข็น	31	100.00	0	0
2.) ลิฟท์สำหรับผู้รับบริการ	31	100.00	0	0
3.) มีสื่อ/ สัญลักษณ์แสดงการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	31	100.00	0	0
4.) มีระบบการนัดที่ทำให้ผู้รับบริการที่นัดตรวจสามารถเข้ารับบริการ โดยไม่ต้องขึ้นบัตร	31	100.00	0	0
5.) มีการประสานงานการส่งต่อผู้รับบริการเพื่อการวินิจฉัย การรักษาต่อเนื่องทั้งภายในโรงพยาบาล และในระบบเครือข่าย	31	100.00	0	0
6.) รถรับส่ง กรณีส่งต่อ (refer)	31	100.00	0	0
7.) จัดบริการรถพยาบาลเคลื่อนที่	31	100.00	0	0
8.) ผู้รับบริการสามารถเปลี่ยนการรับบริการจากโรงพยาบาลหนึ่งไปยังโรงพยาบาลอีกแห่งหนึ่ง ในเครือข่ายได้	31	100.00	0	0
9.) การตรวจรักษานอกสถานที่แก่ลูกค้าสถาบันที่มีการนัดไว้ล่วงหน้า	25	80.65	6	19.35
10.) ตอบปัญหาสุขภาพทางโทรศัพท์	18	58.06	13	41.94

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านสถานที่และช่องทางการจัดบริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ
11.) คลินิกนอกเวลา	18	58.06	13	41.94
12.) จัดบริการดูแลสุขภาพที่บ้าน	13	41.94	18	58.06
13.) มีแผนผังแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุดการรับบริการอย่างชัดเจน	0	0	0	0
14.) มีใบนำทางในการตรวจ กรณีตรวจหลายขั้นตอน	0	0	0	0
15.) ประตุทางเข้าอัตโนมัติ	0	0	0	0

จากตารางที่ 4 พบว่า การจัดบริการสุขภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดบริการ จำแนกตามรายด้านและรายชื่อ ที่จัดได้ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 100.00 คือ หน่วยงานอยู่ ด้านหน้าของโรงพยาบาล โรงพยาบาลอยู่ในย่านชุมชน การจราจรสะดวก ทางลาดสำหรับรถเข็น ลิฟท์สำหรับผู้รับบริการ สื่อ/สัญญาณลักษณะแสดงการติดต่อระหว่างหน่วยงาน ระบบการนัดที่ทำให้ผู้รับบริการที่นัดตรวจสามารถเข้ารับบริการโดยไม่ต้องขึ้นบันได การประสานงาน การส่งต่อผู้รับบริการเพื่อ การวินิจฉัย การรักษาต่อเนื่องทั้งภายในโรงพยาบาล และในระบบเครือข่าย จัดรถรับส่ง กรณีส่งต่อ (refer) จัดบริการรถพยาบาลเคลื่อนที่ ผู้รับบริการสามารถ เปลี่ยนการรับบริการจากโรงพยาบาลหนึ่งไปยังโรงพยาบาลอีกแห่งหนึ่ง ในเครือข่ายได้ รองลงมา คือ ตรวจรักษานอกสถานที่แก่ลูกค้าสถาบันที่มีการนัดไว้ล่วงหน้า ตอบปัญหาทาง โทรศัพท์และจัดคลินิกนอกเวลา คิดเป็นร้อยละ 80.65 58.06 และ 58.06 ตามลำดับ ส่วนที่ยังไม่ได้จัด คือ แผนผังแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการ ใบนำทางการตรวจ และประตูทางเข้าอัตโนมัติ



#### 1.4 ด้านการส่งเสริมการบริการ (Promotion)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของห้องตรวจที่จัดบริการสุขภาพ จำแนกตามรายด้าน และ รายข้อ (N=31)

ด้านการส่งเสริมการบริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ
<b>1. การโฆษณา</b>				
1.1 มีการชี้แจงรายละเอียดการให้บริการของหน่วยงาน/ โรงพยาบาล โดยใช้				
1.) แผ่นพับ	31	100.00	0	0
2.) สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ	25	80.65	6	19.35
3.) สื่อกระจายเสียง	12	38.71	19	61.29
4.) ป้ายโฆษณา	0	0	31	100.00
5.) ใบปลิว	0	0	31	100.00
1.2 ใช้สัญลักษณ์ของหน่วยงาน/โรงพยาบาล	31	100.00	0	0
<b>2. การประชาสัมพันธ์</b>				
2.1 ภายใน				
1.) การประกาศตามสาย (paging)	31	100.00	0	0
2.) วิดีทัศน์ แนะนำประวัติ ชัดความสามารถ และ ประสิทธิภาพ ในการรักษาเครื่องมือ ที่ทันสมัย/ ให้ความรู้ทางสุขภาพ	31	100.00	0	0
3.) ให้การสนับสนุนเอื้อเพื่อสถานที่ในกิจกรรม ต่างๆ	31	100.00	0	0
4.) จัดนิทรรศการแสดงกิจกรรม/ให้ความรู้ ทางสุขภาพ	31	100.00	0	0
5.) มีกล่องรับความคิดเห็น	31	100.00	0	0
6.) บรรยายวิชาการ โดยมีการตีพิมพ์ ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า	25	80.65	6	19.35
7.) มีโทรทัศน์วงจรปิด เพื่อให้ข่าว/ประชาสัมพันธ์	25	80.65	6	19.35
8.) มีการกระจายเสียงภายในเพื่อประชาสัมพันธ์/ ให้ความรู้ทางสุขภาพ	19	61.29	12	38.71
9.) มีคำขวัญ (Slogan) ของหน่วยงาน	18	58.06	13	41.94
10.) เอกสาร/แผ่นพับให้ความรู้ทางสุขภาพ หยิบอ่านได้สะดวก	18	58.06	13	41.94

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการบริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ
11.) มีไฟวีงคอมพิวเตอร์เพื่อ บอกข่าวสาร ประชาสัมพันธ์/ ให้ความรู้สุขภาพ	18	58.06	13	41.94
12.) มอบของที่ระลึกแก่ผู้มารับบริการใน วันสำคัญ/เทศกาลพิเศษ	12	38.71	19	61.29
<b>2.2 ภายนอก</b>				
1.) มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านทาง				
- วิทยู	31	100.00	0	0
- โทรทัศน์	31	100.00	0	0
- สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	31	100.00	0	0
2.) ส่งวิทยากรไปเผยแพร่ความรู้แก่หน่วยงาน ที่ขอความร่วมมือ	31	100.00	0	0
3.) จัดสัมมนาทางด้านสุขภาพนอกสถานที่	25	80.65	6	19.35
4.) ส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานเข้าร่วม เป็นสมาชิกของชุมชน/องค์กร	19	61.29	12	38.71
5.) รับฟังข้อคิดเห็นผ่านทางวารสารของ โรงพยาบาล	19	61.29	12	38.71
6.) แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาของ โรงพยาบาลจากบุคคลภายนอก	12	38.71	19	61.29
7.) จัดคอนเสิร์ตเพื่อสุขภาพ	12	38.71	19	61.29
<b>3. การขายโดยบุคลากร</b>				
3.1 จัดบุคลากรออกหาผู้รับบริการใหม่ที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย	13	41.94	18	58.06
<b>4. การส่งเสริมการขาย</b>				
4.1 จัดกิจกรรมทางสุขภาพในเทศกาลพิเศษ/ วันสำคัญ	31	100.00	0	0
4.2 มีโครงการป้องกันโรคตามฤดูกาล	31	100.00	0	0
4.3 มีการให้เครดิตในการชำระค่าบริการ	31	100.00	0	0
4.4 มีการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย	31	100.00	0	0
4.5 มีการแจกของที่ระลึก	12	38.71	19	61.29
4.6 ส่งใบปลิวไปยังประชาชน/บริษัทที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย	6	19.35	25	80.65

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการบริการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ	จำนวน(ห้อง)	ร้อยละ
4.6 ส่งใบปลิวไปยังประชาชน/บริษัทที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย	6	19.35	25	80.65
4.7 โทรศัพท์ไปยังประชาชน/บริษัทที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย	6	19.35	25	80.65
4.8 ส่งจดหมายข่าวไปยังประชาชน/บริษัทที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย	0	0	31	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า การจัดบริการสุขภาพ ด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ จัดได้ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 100.00 คือ ชี้แจงรายละเอียดการให้บริการของ หน่วยงาน/ โรงพยาบาล ทางแผ่นพับ ใช้สัญลักษณ์ของหน่วยงาน/ โรงพยาบาล การประกาศ ตามสาย วิทยุทัศน์แนะนำประวัติ ชีวีความสามารถและประสิทธิภาพในการรักษาเครื่องมือ ที่ทันสมัย/ ให้ความรู้ทางสุขภาพ ให้การสนับสนุนเอื้อเฟื้อสถานที่ในกิจกรรม ต่างๆ จัดนิทรรศการแสดง กิจกรรม/ ให้ความรู้ทางสุขภาพ มีกล่องรับความคิดเห็น การประชาสัมพันธ์ผ่านทาง วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ส่งวิทยากรไปเผยแพร่ความรู้แก่หน่วยงานที่ขอความร่วมมือ มีการจัดกิจกรรมทาง สุขภาพในเทศกาลพิเศษ/วันสำคัญ โครงการป้องกันโรคตามฤดูกาล ให้เครดิตในการชำระค่าบริการ และคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย รองลงมา คือ ชี้แจงรายละเอียดการให้บริการของหน่วยงาน/ โรงพยาบาลทางสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ บรรยายวิชาการโดยมีการตีพิมพ์ประกาศให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า มีโทรทัศน์วงจรปิด เพื่อให้ข่าว/ ประชาสัมพันธ์ และจัดสัมมนาทางด้านสุขภาพนอกสถานที่ คิดเป็น ร้อยละ 80.65 เท่ากัน ส่วนที่ยังไม่ได้จัด คือ การโฆษณาทางป้ายโฆษณา ใบปลิว และส่งจดหมาย ข่าวไปยังประชาชน/บริษัทที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2. การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามโรงพยาบาล

2.1 ด้านบริการ (Product)

ตารางที่ 6 แสดงการจัดบริการสุขภาพ จำแนกตามโรงพยาบาล

ด้านบริการ	พระมงกุฎเกล้า	ตำรวจ	เลิดสิน	ตากสิน	ศิริราช
1. บริการหลักหรือรูปลักษณะบริการ					
1.1 คัดกรองผู้รับบริการก่อนเข้ารับ การตรวจ	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 บริการเบื้องต้นในรายที่มีอาการผิดปกติ	✓	✓	✓	✓	✓
1.3 บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพรายบุคคล หรือรายกลุ่ม	✓	✓	✓	✓	✓
1.4 มีคลินิกเฉพาะโรค/ พิเศษ	✓	✓	✓	✓	✓
1.5 สร้างจุดเด่นในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
1.6 ขนาดของห้องตรวจเหมาะสม	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*
1.7 ไม้กคที่ลิ้นที่เป็นไม้ใช้แล้วทิ้ง	✓	✓	✓*	-	✓*
1.8 เครื่องวัดความดันโลหิต ระบบดิจิทัล	-	✓*	✓*	✓*	✓*
1.9 เครื่องชั่งน้ำหนักระบบ ดิจิตอล	-	✓*	✓*	✓*	✓*
1.10 จำนวนบุคลากรเหมาะสม กับผู้รับบริการ	-	✓*	-	✓*	✓*
1.11 ประตู มีปลอกหุ้มใช้แล้วทิ้งปลอกหุ้ม	-	✓*	-	-	-
1.12 ประตูระบบดิจิทัล	-	-	-	-	-
2. บริการพยาบาลที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
2.1 อาคารสถานที่ปราศจากกลิ่นรบกวน	✓	✓	✓	✓	✓
2.2 อาคารสถานที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอ	✓	✓	✓	✓	✓
2.3 พื้นห้อง อาคาร ใช้สี สบายตา	✓	✓	✓	✓	✓
2.4 จัดวางวัสดุอุปกรณ์เป็นระเบียบ	✓	✓	✓	✓	✓
2.5 บุคลากร แต่งกายสะอาด	✓	✓	✓	✓	✓
2.6 บุคลากรแต่งกายสวยงาม	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีการจัดบริการทุกห้องตรวจ , ✓\* หมายถึง มีการจัดบริการบางห้องตรวจ ,  
- หมายถึง ไม่มีการจัดบริการ

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านบริการ	พระมงกุฎเกล้า	ตำรวจ	เลิศสิน	ตากสิน	ศิริราช
2.7 ป้ายต่างๆ มีมาตรฐานและสวยงาม	✓*	✓*	✓	✓	✓
2.8 อาคารสถานที่สะอาด	✓*	✓	✓*	✓*	✓
2.9 บรรยากาศการต้อนรับที่อบอุ่น	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*
2.10 โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนเพียงพอ	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*
2.11 อาคารสถานที่ทันสมัย	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*
2.12 การนัดตรวจทางโทรศัพท์	✓	✓	✓	✓	-
2.13 ทำบัตรตรวจโรคด้วยคอมพิวเตอร์	✓	-	✓	✓	✓
2.14 อาคารสถานที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	✓	✓	✓	✓	-
2.15 บุคลากรพูดคุยและรับฟังปัญหาเป็นอย่างดี	✓	-	✓	✓*	✓*
2.16 เก้าอี้นั่งรอตรวจเหมาะสม	-	✓*	✓*	✓*	✓*
2.17 อาคารสถานที่สวยงาม	✓*	-	✓*	✓*	✓*
2.18 ที่จอดรถเพียงพอ	✓	-	✓	✓	-
2.19 บรรยากาศของสถานที่มีความสงบ	-	-	✓*	✓*	✓*
2.20 ห้องสุขาจำนวนเพียงพอ	✓*	✓*	-	-	-
2.21 มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ และคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	-	-	✓	-	-
2.22 คิวรอตรวจสั้น	-	-	-	✓*	-
3. บริการเสริม					
3.1 ตู้บริการเงินค้ำ (ATM)	✓	✓	✓	✓	✓
3.2 ตู้เครื่องคิดอัตโนมัติ	✓	✓	✓	✓	✓
3.3 ซุปเปอร์มาร์เก็ต/มินิมาร์ท	✓	✓	✓	-	✓
3.4 โทรทัศน์ให้ดู	✓	-	✓*	✓*	✓*
3.5 แจกกันดอกไม้	✓*	✓*	✓*	✓*	-
3.6 กระจาดต้นไม้	-	✓*	✓*	✓*	✓*
3.7 หนังสือพิมพ์ให้อ่าน	-	-	✓*	-	✓*
3.8 เครื่องดื่ม น้ำเย็น แจกฟรี	-	-	✓	-	-
3.9 รูปภาพติดฝาผนังสวยงาม	✓*	-	-	-	-
3.10 ตู้ขายหนังสือพิมพ์อัตโนมัติ	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีการจัดบริการทุกห้องตรวจ, ✓\* หมายถึง มีการจัดบริการบางห้องตรวจ,  
- หมายถึง ไม่มีการจัดบริการ

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านบริการ	พระมงกุฎเกล้า	ตำรวจ	เลิศสิน	ตากสิน	ศิริราช
4. ศักยภาพของการบริการ					
4.1 มีโครงการขยายจำนวนเตียง	✓	✓	✓	✓	✓
4.2 ทำวิจัยเพื่อพัฒนาการบริการ	-	✓	✓	-	✓
4.3 บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียวตั้งแต่รับบัตร ตรวจรักษาพยาบาล คิดเงินและรอรับยา ในคลินิกพิเศษที่มีผู้รับบริการมาก	-	-	-	-	-
4.4 เครือข่ายบริการข้อมูลด้านสุขภาพ	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีการจัดบริการทุกห้องตรวจ, ✓\* หมายถึง มีการจัดบริการบางห้องตรวจ,  
- หมายถึง ไม่มีการจัดบริการ

จากตารางที่ 6 พบว่า การจัดบริการสุขภาพ ด้านบริการ จำแนกตามโรงพยาบาล เกี่ยวกับบริการหลัก จัดได้ครอบคลุมทุกห้องตรวจและทุกโรงพยาบาล คือ การคัดกรองผู้รับบริการก่อนเข้ารับการตรวจบริการเบื้องต้นในรายที่มีอาการผิดปกติ บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพรายบุคคล หรือรายกลุ่ม จัดคลินิกเฉพาะโรค/ คลินิกพิเศษ และสร้างจุดเด่นในการให้บริการส่วนที่ยังไม่ได้จัด คือ โปรอทธระบบดิจิทัล เกี่ยวกับบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ที่จัดได้ครอบคลุมทุกห้องตรวจทุกโรงพยาบาล คือ อาคารสถานที่ปราศจากกลิ่นรบกวน แสงสว่างเพียงพอ พื้นห้องอาคารใช้สีสบายตา จัดวางวัสดุอุปกรณ์เป็นระเบียบ บุคลากรแต่งกายสะอาดและสวยงาม ส่วนที่จัดได้ไม่ครอบคลุม คือ ป้ายต่าง ๆ มีมาตรฐานและสวยงาม อาคารสถานที่สะอาด บรรยากาศการต้อนรับที่อบอุ่น โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนเพียงพอ และอาคารสถานที่ทันสมัย เกี่ยวกับบริการเสริมที่จัดได้ครอบคลุมทุกห้องตรวจทุกโรงพยาบาล คือ ตู้บริการเงินค่าน และตู้เครื่องดื่มน้ำอัตโนมัติ ส่วนที่จัดได้ไม่ครอบคลุม คือ ชูปเปอร์มาร์เก็ต/มินิมาร์ท โทรศัพท์มือถือ แจกันดอกไม้ กระดาษต้นไม้ และหนังสือพิมพ์ให้อ่าน ส่วนที่จัดได้เพียงโรงพยาบาลเลิศสินแห่งเดียวเท่านั้น คือ เครื่องดื่ม น้ำเย็น แจกฟรี ส่วนบริการเสริมที่ยังไม่ได้จัด คือ ตู้ขายหนังสือพิมพ์อัตโนมัติ เกี่ยวกับศักยภาพของการบริการที่จัดได้ครอบคลุม คือ สร้างเอกลักษณ์/ จุดเด่นในการให้บริการ มีโครงการขยายจำนวนเตียง ส่วนที่จัดได้ไม่ครอบคลุม คือ การทำวิจัยเพื่อพัฒนาการบริการ ส่วนที่ยังไม่ได้จัด คือ บริการครบวงจรและเครือข่ายบริการข้อมูลด้านสุขภาพ

## 2.2 ด้านราคาค่าบริการ (Price)

ตารางที่ 7 แสดงการจัดบริการสุขภาพ จำแนกตามโรงพยาบาล

ด้านราคาค่าบริการ	พระมงกุฎเกล้า	ตำรวจ	เถิดดิน	ตากสิน	ศิริราช
1. การให้ส่วนลด					
1.1 แก่บริษัทคู่สัญญาของโรงพยาบาล (contract)	-	-	-	-	-
1.2 ในเทศกาลพิเศษ/วันสำคัญ	-	-	-	-	-
2. การตั้งราคาตามช่วงเวลา					
2.1 การตั้งราคาพิเศษในคลินิกนอกเวลา	-	-	✓	✓	✓
3. ตั้งราคาเพื่อส่งเสริมการตลาดโดยการ คืนกำไรให้สังคม					
3.1. มีการบริการรักษาแบบให้เปล่า ใน					
1) แหล่งชุมชน	✓	✓	✓	✓	✓
2) วันสำคัญ/โอกาสพิเศษ	-	✓	✓	✓	✓
3) ผู้ถือบัตรสิทธิพิเศษต่างๆ	✓	-	✓	✓	-
4) เด็กอายุน้อยกว่า 12 ปี	-	-	✓	✓	-
5) ผู้สูงอายุ	-	-	✓	✓	-
6) คนพิการ	-	-	✓	✓	-
4. ส่วนยอมให้					
4.1. ให้เครดิตกับส่วนราชการ/เอกชน โดย					
1) ทำการรักษาก่อนการชำระเงิน (เบิกต้นสังกัด)	✓	✓	✓	✓	✓
2) ผ่อนชำระค่าบริการ	-	-	-	-	-
3) ชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต	-	-	-	-	-
4.2. คิดค่าบริการเป็นแบบเหมาจ่าย ในรายที่มี					
1) บัตรประกันสังคม	✓	✓	✓	✓	✓
2) บัตรประกันสุขภาพ	-	-	✓	✓	✓
3) โปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปี	-	✓	✓	-	✓

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีการจัดบริการทุกห้องตรวจ , ✓\* หมายถึง มีการจัดบริการบางห้องตรวจ ,  
- หมายถึง ไม่มีการจัดบริการ

จากตารางที่ 7 พบว่า การจัดบริการสุขภาพ ด้านราคาค่าบริการ จำแนกตามโรงพยาบาล ราคาค่าบริการที่จัดได้ครอบคลุมทุกห้องตรวจทุกโรงพยาบาล คือ ตั้งราคาเพื่อส่งเสริมการตลาดโดยการคืนกำไรให้สังคม โดยมีการบริการรักษาแบบให้เปล่าในแหล่งชุมชน ให้เครดิตกับส่วนราชการ/เอกชน โดยทำการรักษาก่อนการชำระเงิน (เบิกค้ำสังกัด) และคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย ในผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสังคม ส่วนที่จัดได้ไม่ครอบคลุม คือ ตั้งราคาพิเศษในคลินิกนอกเวลา บริการรักษาแบบให้เปล่า ในวันสำคัญ/โอกาสพิเศษ และคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายในผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสุขภาพ ส่วนราคาค่าบริการที่ยังไม่ได้จัด คือ การให้ส่วนลด การผ่อนชำระค่าบริการ และการชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต



## 2.3 ด้านสถานที่และช่องทางการจัดบริการ (Place and distribution)

ตารางที่ 8 แสดงการจัดบริการสุขภาพ จำแนกตามโรงพยาบาล

ด้านสถานที่และช่องทางการจัดบริการ	พระมงกุฎเกล้า	ตำรวจ	เลิศสิน	ตากสิน	ศิริราช
<b>1. สถานที่/ทำเลที่ตั้ง</b>					
1.1. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก โดยมี					
1) หน่วยงานอยู่ด้านหน้าของโรงพยาบาล	✓	✓	✓	✓	✓
2) โรงพยาบาลอยู่ในย่านชุมชน	✓	✓	✓	✓	✓
3) การจราจรสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓
<b>2. เส้นทางติดต่อสื่อสาร</b>					
2.1. การไหลเวียนของผู้รับบริการเป็นไปอย่างสะดวก โดยมี					
1) ทางลาดสำหรับรถเข็น	✓	✓	✓	✓	✓
2) ลิฟท์สำหรับผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
3) มีสื่อ/สัญลักษณ์แสดงการติดต่อระหว่างหน่วยงาน	✓	✓	✓	✓	✓
4) มีระบบการนัดที่ทำให้ผู้รับบริการที่นัดตรวจ สามารถเข้ารับบริการโดยไม่ต้องยื่นบัตร	✓	✓	✓	✓	✓
5) มีการประสานงานการส่งต่อผู้รับบริการ เพื่อการวินิจฉัย การรักษา ต่อเนื่องทั้งภายในโรงพยาบาล และในระบบเครือข่าย	✓	✓	✓	✓	✓
6) ผู้รับบริการสามารถเปลี่ยนการรับบริการจากโรงพยาบาลหนึ่ง ไปยังโรงพยาบาลอีกแห่งหนึ่งในเครือข่ายได้	✓	✓	✓	✓	✓
7) มารับส่ง กรณีส่งต่อ (refer)	✓	✓	✓	✓	✓
8) จัดบริการรถพยาบาล เคลื่อนที่	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีการจัดบริการทุกห้องตรวจ , ✓\* หมายถึง มีการจัดบริการบางห้องตรวจ ,  
- หมายถึง ไม่มีการจัดบริการ

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านสถานที่และช่องทางการจัดบริการ	พระมงกุฎเกล้า	ตำรวจ	เลิศสิน	ตากสิน	ศิริราช
9) การตรวจรักษานอกสถานที่แก่ ลูกค้าสถาบันที่มีการนัดไว้ล่วงหน้า	✓	✓	✓	-	✓
10) ตอบปัญหาสุขภาพทางโทรศัพท์	✓	-	✓	✓	-
11) คลินิกนอกเวลาราชการ	-	-	✓	✓	✓
13) มีแผนผังแสดงขั้นตอนการเข้ารับ บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด การรับบริการอย่างชัดเจน	-	-	-	-	-
14) มีใบนำทางในการตรวจกรณีตรวจ หลายขั้นตอน	-	-	-	-	-
15) ประตูทางเข้าอัตโนมัติ	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีการจัดบริการทุกห้องตรวจ , ✓\* หมายถึง มีการจัดบริการบางห้องตรวจ ,  
- หมายถึง ไม่มีการจัดบริการ

จากตารางที่ 8 พบว่า การจัดบริการสุขภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดบริการ จำแนกตามโรงพยาบาล มีการจัดบริการครอบคลุมทุกห้องตรวจทุกโรงพยาบาล เกี่ยวกับ สถานที่/ ท่าเลที่ตั้ง ที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก คือ หน่วยงานอยู่ ด้านหน้าของโรงพยาบาล โรงพยาบาลอยู่ในย่านชุมชน การจราจรที่สะดวก และเส้นทาง การติดต่อสื่อสารที่ทำให้การไหลเวียนของผู้รับบริการเป็นไปอย่างสะดวก คือ มีทางลาด สำหรับรถเข็น ลิฟท์สำหรับผู้รับบริการ มีสื่อ/ สัญลักษณ์แสดงการติดต่อระหว่างหน่วยงาน มีระบบการนัดที่ทำให้ผู้รับบริการที่นัดตรวจสามารถเข้ารับบริการโดยไม่ต้องยื่นบัตร มีการ ประสานงานการส่งต่อผู้รับบริการ จัดบริการรถรับส่งกรณีส่งต่อ จัดบริการรถพยาบาลเคลื่อนที่ และผู้รับบริการสามารถเปลี่ยนการรับบริการจากโรงพยาบาลหนึ่ง ไปยังโรงพยาบาลอีก แห่งหนึ่งในเครือข่ายได้ ส่วนที่จัดได้ไม่ครอบคลุม คือการตรวจรักษานอกสถานที่แก่ลูกค้า สถาบันที่มีการนัดไว้ล่วงหน้า และส่วนที่ยังไม่ได้จัด คือ แผนผังแสดงขั้นตอนการตรวจ ใบนำทางการตรวจ และประตูทางเข้าอัตโนมัติ

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการบริการ	พระมงกุฎเกล้า	ตำรวจ	เลิศสิน	ตากสิน	ศิริราช
8) มีคำขวัญ (Slogan) ของหน่วยงาน	-	-	✓	✓	✓
9) มีการกระจายเสียงภายในเพื่อ ประชาสัมพันธ์/ ให้ความรู้ทางสุขภาพ	-	✓	✓	✓	-
10) มีไฟวิ่งคอมพิวเตอร์เพื่อบอกข่าวสาร ประชาสัมพันธ์/ ให้ความรู้ทางสุขภาพ	✓	-	✓	-	✓
11) มอบของที่ระลึกแก่ผู้มารับบริการ ในวันสำคัญ/ เทศกาลพิเศษ	-	-	✓	✓	-
2.2. ภายนอก					
1.) มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านทาง					
- วิทยุ	✓	✓	✓	✓	✓
- โทรทัศน์	✓	✓	✓	✓	✓
- สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	✓	✓	✓	✓	✓
2) จัดสัมมนาทางด้านสุขภาพนอกสถานที่	✓	✓	✓	✓	✓
3) ส่งวิทยากรไปเผยแพร่ความรู้แก่ หน่วยงานที่ขอความร่วมมือ	✓	✓	✓	✓	✓
4) เอกสาร/แผ่นพับให้ความรู้ทางสุขภาพ หยิบอ่านได้สะดวก	✓	-	✓	✓	-
5) ส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานเข้า ร่วมเป็นสมาชิกของชุมชน/ องค์กร	✓	✓	-	-	✓
6) รับฟังข้อคิดเห็นผ่านทางวารสารของ โรงพยาบาล	-	✓	✓	-	✓
7) จัดคอนเสิร์ตเพื่อสุขภาพ	✓	-	-	-	✓
8) แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาของ โรงพยาบาลจากบุคคลภายนอก	-	-	✓	✓	-

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีการจัดบริการทุกห้องตรวจ , ✓\* ทางสุขภาพ มีการจัดบริการบางห้องตรวจ ,  
- หมายถึง ไม่มีการจัดบริการ

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการบริการ	พระมงกุฎเกล้า	ตำรวจ	เลิศสิน	ตากสิน	ศิริราช
3. การขายโดยบุคลากร					
3.1. จัดบุคลากรออกหาผู้รับบริการใหม่ที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย	-	✓	✓	-	-
4. การส่งเสริมการขาย					
4.1. จัดกิจกรรมทางสุขภาพในเทศกาลพิเศษ/ วันสำคัญ	✓	✓	✓	✓	✓
4.2. มีโครงการป้องกันโรคตามฤดูกาล	✓	✓	✓	✓	✓
4.3. การให้เครดิตในการชำระค่าบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
4.4. การคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย	✓	✓	✓	✓	✓
4.5. มีการแจกของที่ระลึก	-	-	✓	✓	-
4.6. ส่งใบปลิวไปยังประชาชน/ บริษัทที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย	-	-	-	✓	-
4.7. โทรศัพท์ไปยังประชาชน/ บริษัทที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย	-	-	✓	-	-
4.8. ส่งจดหมายข่าวไปยังประชาชน/ บริษัทที่ เป็นกลุ่มเป้าหมาย	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีการจัดบริการทุกห้องตรวจ , ✓\* หมายถึง มีการจัดบริการบางห้องตรวจ ,  
- หมายถึง ไม่มีการจัดบริการ

จากตารางที่ 9 พบว่า การจัดบริการสุขภาพ ด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามโรงพยาบาล จัดได้ครอบคลุมทุกห้องตรวจทุกโรงพยาบาล คือ การชี้แจงรายละเอียดการให้บริการของหน่วยงาน/ โรงพยาบาลทางแผ่นพับ ใช้สัญลักษณ์ของหน่วยงาน/ โรงพยาบาล การประกาศตามสาย มีกล่องรับความคิดเห็น ใช้วิธีทัศนแนะนำประวัติ ชี้ความสามารถประสิทธิภาพในการรักษา เครื่องมือที่ทันสมัย/ให้ความรู้ทางสุขภาพ ให้การสนับสนุนเอื้อเพื่อสถานที่ในกิจกรรมต่าง ๆ และมีการจัดนิทรรศการแสดงกิจกรรม/ให้ความรู้ทางสุขภาพ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ จัดสัมมนาทางด้านสุขภาพนอกสถานที่ ส่งวิทยากรไปเผยแพร่ความรู้แก่หน่วยงานที่ขอความร่วมมือ จัดกิจกรรมทางสุขภาพ ในเทศกาลพิเศษ/ วันสำคัญ จัดโครงการป้องกันโรคตามฤดูกาล ให้เครดิตในการชำระค่าบริการ และคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย ส่วนที่ยังจัดได้ไม่ครอบคลุม คือ ชี้แจงรายละเอียดการให้บริการทางสิ่งตีพิมพ์ต่างๆ สื่อกระจายเสียง ใช้โทรทัศน์วงจรปิดเพื่อให้ข่าว/ ประชาสัมพันธ์ จัดบรรยายวิชาการโดยติดประกาศล่วงหน้า มีค่าขวัญของหน่วยงาน มีการกระจายเสียงภายใน มีไฟวีงคอมพิวเตอร์ มอบของที่ระลึกแก่ผู้มารับบริการในเทศกาลพิเศษ/ วันสำคัญ มีเอกสาร/ แผ่นพับให้ความรู้ทางสุขภาพหยิบอ่านได้สะดวก ส่งเสริมให้นุเคราะห์ของหน่วยงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชุมชน/องค์กร รับฟังความคิดเห็นผ่านทางวารสารของโรงพยาบาล จัดคอนเสิร์ตเพื่อสุขภาพ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาของโรงพยาบาลจากบุคคลภายนอก จัดบุคลากรออกหาผู้รับบริการใหม่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ส่วนการส่งเสริมบริการที่ยังไม่ได้จัด คือ การโฆษณาทางป้ายโฆษณา ใบปลิว และส่งจดหมายข่าวไปยังประชาชน/ บริษัทที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ลำดับที่ ปัญหาและอุปสรรคของการจัดบริการสุขภาพ  
ตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 10 ปัญหาและอุปสรรคของการจัดบริการสุขภาพ โดยภาพรวม

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค
1.	งบประมาณมีจำกัด
2.	ปริมาณงานมีมากเกินไปอัตรากำลังเจ้าหน้าที่
3.	ขาดการวางแผนงานทางการตลาด

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก โดยภาพรวม ตามลำดับ คือ งบประมาณมีจำกัด ปริมาณงานมีมากเกินไปอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และขาดการวางแผนงานทางการตลาด