

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา นางศศิธร กั้วตระกูล **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา**
รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ วัดระดับความพึงพอใจและศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยนอก และ ผู้ป่วยใน ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มารับบริการทางการแพทย์จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และ ด้านการ ส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการลูกค้า รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนด้านราคา และ ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในโดยใช้สถิติ t - test พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในมีระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับความพึงพอใจ ในด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการให้บริการลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้บริโภค โรงพยาบาลเอกชน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ
และติดตามการค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จ
เรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์เจริญชัย แย้มรับบุญ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพ่ง
คริสเตียน ที่ได้กรุณาให้โอกาสในการศึกษาต่อ และขอขอบพระคุณผู้ให้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่
ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ศศิธร ก้าวตระกูล

ตุลาคม 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ความพึงพอใจ	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปการวิจัย	62
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	79
แบบสอบถาม	80
ประวัติผู้ศึกษา	88

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และอายุ	18
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และเพศ	19
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และการศึกษา	19
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และอาชีพ	20
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และรายได้	21
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ใช้บริการทางการแพทย์และ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล	21
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ..	22
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจใน การบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้าน ผลิตภัณฑ์และการบริการ	24
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านราคา	26
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านราคา	26
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทาง การจัดทำหน่วย	27
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านสถานที่ ให้บริการและช่องทางจัดทำหน่วย	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ทางบริการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	29
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านการส่งเสริมการตลาด.....	30
ตารางที่ 4.15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านบุคลากร	31
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านบุคลากร	32
ตารางที่ 4.17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านกระบวนการให้บริการ.....	33
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านกระบวนการให้บริการ	34
ตารางที่ 4.19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านการให้บริการลูกค้า	35
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านการให้บริการลูกค้า.....	35
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกรวมทุกด้าน	36
ตารางที่ 4.22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านผลิต ภัณฑ์และการบริการ	39
ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านราคา	42
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านราคา	43
ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทาง การจัดจำหน่าย.....	44
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านสถานที่ให้ บริการและช่องทางจัดจำหน่าย	45
ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	47
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านส่งเสริม การตลาด	48
ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านบุคลากร	49
ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านบุคลากร	50
ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านกระบวนการให้บริการ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านกระบวนการให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4.34 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านการให้บริการลูกค้า	53
ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านการให้บริการลูกค้า	53
ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในรวมทุกด้าน	54
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน	55
ตารางที่ 4.38 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ จำแนกตามประเภทผู้ป่วย	56
ตารางที่ 4.39 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านราคา ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย	56
ตารางที่ 4.40 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย	57
ตารางที่ 4.41 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.42 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้าน บุคลากร ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภท ผู้ป่วย	58
ตารางที่ 4.43 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้าน กระบวนการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนก ตามประเภทผู้ป่วย	59
ตารางที่ 4.44 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้าน การให้บริการลูกค้า ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนก ตามประเภทผู้ป่วย	60
ตารางที่ 4.45 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการรวม ทุกด้าน ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภท ผู้ป่วย	61

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นสถานบริการสุขภาพให้บริการทั้งในระดับ ปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และ ตติยภูมิ โดยให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษา และการฟื้นฟูสภาพ โดยมีเป้าหมายหลักคือ ให้ประชาชนมีภาวะสุขภาพดี แต่เมื่อประชาชนเจ็บป่วยจำเป็นต้องใช้บริการของโรงพยาบาลในการดูแลรักษา โรงพยาบาลจึงเป็นสถานบริการเพื่อบริการทางสุขภาพที่จำเป็น ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเห็นได้ชัดเจนทั้งในเรื่อง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และระบบบริการสุขภาพ จากการศึกษาที่เพิ่มขึ้น มีความรู้ด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น มีการรับรู้ด้านข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มขึ้น ความก้าวหน้าทางการแพทย์และเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ซึ่งมีผลทำให้อัตราตายลดลง ประชาชนมีอายุยืนยาวขึ้น ประชาชนเริ่มคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับจากโรงพยาบาลมากขึ้น

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน เป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีอัตราการขยายตัวสูงมาก โดยโรงพยาบาลเอกชนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา นับเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ เนื่องจากช่วยแบ่งเบาภาระการรักษาพยาบาลไปจากรัฐส่วนหนึ่งเนื่องจากประชาชนให้ความสนใจกับการรักษาสุขภาพของตนเองและครอบครัวมากขึ้น และสถานบริการด้านสาธารณสุขของรัฐมีจำนวนไม่เพียงพอและขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ประชาชนส่วนหนึ่งจึงหันมาใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชน และมีความนิยมใช้บริการมากขึ้น ทำให้ตลาดธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น และมีการแข่งขันกันรุนแรงขึ้น ทั้งกับโรงพยาบาลเอกชนด้วยกันและกับโรงพยาบาลของรัฐ

ในสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบัน ประชาชนใช้จ่ายอย่างประหยัดมากขึ้นและประเทศยังคงต้องดำเนินนโยบายตามกรอบที่กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) กำหนด ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเกือบทุกประเภท ที่เห็นได้ชัดคือธุรกิจบริการ โรงพยาบาลเอกชนซึ่งเป็นธุรกิจบริการประเภทให้บริการด้านสุขภาพ ก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน เพราะประชาชนมีกำลังซื้อลดลง รวมถึงการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขในการอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงบริการสุขภาพ โดยการให้บริการโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ทำให้จำนวนผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนลดลง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นจุดสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เพื่อศึกษาหาแนวทางว่า ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน โรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไปของจังหวัดแพร่ ควรจะมีการปรับตัวโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไร เพื่อเสนอบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ตลอดจนสามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลของรัฐบาลได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยนอก

2.2 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยใน

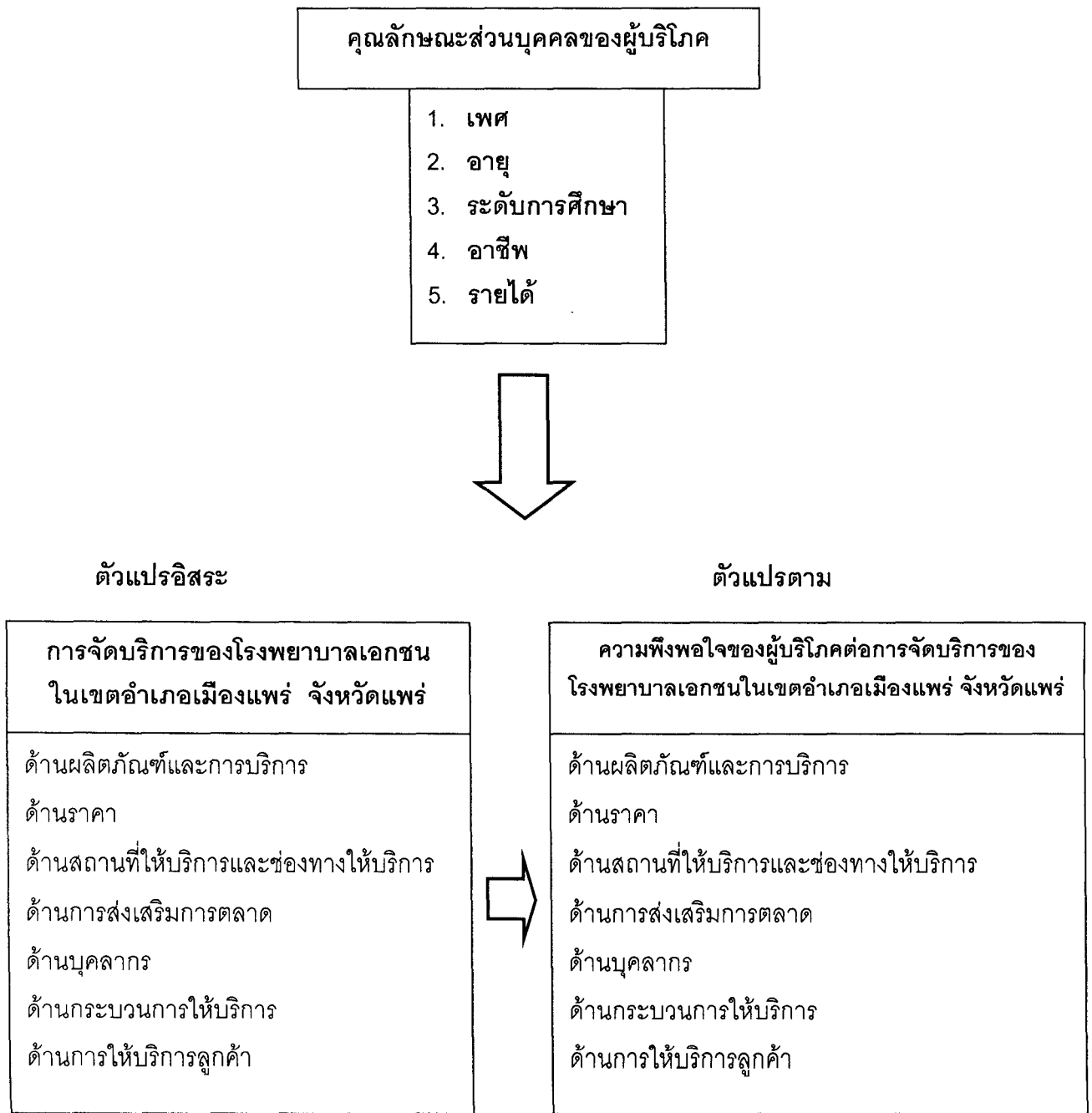
2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยนอกและเมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยใน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

โรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลที่ตั้งขึ้นเพื่อแสวงหากำไร หรือ ตั้งขึ้นในรูปของมูลนิธิที่ไม่แสวงหากำไร ถือเป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่ต่างก็ต้องดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ จึงต้องมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การจัดการบริการต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ กลยุทธ์ที่สำคัญของธุรกิจทั้งหลายที่ถือว่าเป็นสิ่งกำหนดความสำเร็จขององค์กรคือ กลยุทธ์ด้านการตลาด โดยมีการประยุกต์ใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

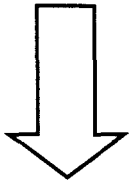
โรงพยาบาลเอกชนเป็นธุรกิจบริการ ดังนั้น นอกเหนือจากส่วนประสมการตลาด สำหรับสินค้าทั่วไป ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้

บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แล้ว ส่วน
 ประสมการตลาดบริการ ตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ของ Payne Adrian ยังมี
 ส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ส่วน คือ บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (
 Process) และการให้บริการลูกค้า (Customer Service) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะต้องพิจารณาเพื่อ
 กำหนดตำแหน่งของการบริการและกำหนดส่วนตลาดของธุรกิจบริการ ส่วนประกอบแต่ละส่วน
 ของส่วนประสมการตลาดจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน และต้องสอดคล้องกันเพื่อให้การดำเนินงาน
 ด้านการตลาดประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์



คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภค

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

**การจัดการบริการของโรงพยาบาลเอกชน
 ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่**

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
 ด้านราคา
 ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางให้บริการ
 ด้านการส่งเสริมการตลาด
 ด้านบุคลากร
 ด้านกระบวนการให้บริการ
 ด้านการให้บริการลูกค้า



**ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการจัดการบริการของ
 โรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่**

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
 ด้านราคา
 ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางให้บริการ
 ด้านการส่งเสริมการตลาด
 ด้านบุคลากร
 ด้านกระบวนการให้บริการ
 ด้านการให้บริการลูกค้า

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้คือผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ได้แก่ การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาจากแพทย์ การชื้อยา การบริการพยาบาลและบริการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้บริการ จากโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ คือ โรงพยาบาลแพร่คริสเตียน และ โรงพยาบาลแพร่พร้อมมิตร

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเนื้อหาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ของ Payne Adrian

4.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคือ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2545 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2546

5. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ โดยได้รับบริการที่เป็นประสบการณ์ตรง และประกอบกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ วัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ

5.2 โรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ หมายถึง โรงพยาบาลที่จัดตั้งขึ้นโดยบุคคลหรือองค์การเอกชนที่เปิดให้บริการรักษาโรคทั่วไป มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

5.3 ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลต่าง ๆ ที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ ได้แก่ การตรวจ วินิจฉัยโรค การรักษาจากแพทย์ การชื้อยา การบริการพยาบาลและบริการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้บริการ จากโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยนอก

6.2 ทำให้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยใน

6.3 ทำให้ทราบถึง ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยนอกและเมื่อ เข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยใน

6.4 เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจตามสภาพเศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ จากพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster, 1988 : 1193) ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนา ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่เกี่ยวกับผลเปรียบเทียบ ระหว่างความคิดเห็นต่อสถานการณ์ที่ได้รับกับสถานการณ์ที่คาดหวังว่าควรจะได้รับ นอกจากนี้ยังได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้ดังนี้

นียดา ชุณหวงศ์ และ นินนารท โอฟารวรุฒิ (2526) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติ โดยถือเป็นขั้นพื้นฐานของทัศนคติอันเกิดจากการจูงใจที่ดี

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทน (สุรพล พร้อมแย้ม, 2541 : 158 – 160) ทฤษฎีความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

ทฤษฎีของความต้องการ (Need fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับ และการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

ทฤษฎีความพึงพอใจ (Shelly, 1957 : อ้างใน กุณฑลทิพย์ มาลากุล , 2526) สรุปได้ว่าเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้ 2 แบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในด้านบวกและความรู้สึกในทางลบ

ความรู้สึกในทางบวกคือ ความรู้สึกอาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะมีความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966 : Cooper, 1958 : และ Bernard, 1996) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า แสง เสียง หอม น้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกัน คูเปอร์กล่าวถึงสภาพการทำงาน สถานที่ สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

เบอร์นาร์ต กล่าวว่าสภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ในสำนักงาน และวัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจได้

แมนเกลส์ดอร์ฟ (Mangelsdroff, 1979 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ป่วยที่ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ

ริชเชอร์ (Risser, 1975 : 52) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์ หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งการประเมินความคาดหวังหรือความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการ จึงเป็นการประเมินระดับความสอดคล้องของความคาดหวังกับการรับรู้ตามประสบการณ์ ตามสภาพความเป็นจริงของผู้ป่วยต่อบริการ

คาไฮเออร์ (Cahier, 1999 : 1) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในบริการว่า เป็นระดับความรู้สึกของคนผู้ซึ่งได้รับประสบการณ์ที่ได้จากบริการ สอดคล้องตามความคาดหวังของตนเอง

ทิลบูรี และ ฟิสก์ (Tilbury & Fisk, 1989 : 99) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเป็นระดับความรู้สึกที่ดีของบุคคล โดยได้รับบริการที่เป็นประสบการณ์ตรง และประกอบด้วยความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

จากรูปแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Patient satisfaction) ความพึงพอใจในบริการจะเกิดขึ้นได้เนื่องจาก ความคาดหวังในบริการสอดคล้องกับประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการบริการ จากแนวคิดความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการของ ทิลบูรี และ ฟิสก์ (Tilbury & Fisk, 1989 : 99) ตามรูปแบบความพึงพอใจของผู้ป่วย (Patient satisfaction model) ซึ่งสามารถอธิบายรูปแบบที่แสดงให้เห็นชัดเจนว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ เกิดได้จากความคาดหวังในบริการ ประกอบกับประสบการณ์ตรงจากการบริการที่ได้รับ และถ้าความคาดหวังในบริการเท่ากับประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการบริการ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเมื่อประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการบริการเกินกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ แต่ถ้าประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการบริการต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจดังนี้

1.1 ความพึงพอใจจากความคาดหวังของผู้รับบริการ (Patient Expectations) เป็นความคาดหวังที่เกี่ยวกับการบริการ ซึ่งความพึงพอใจจากความคาดหวังที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการมาจาก ประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการที่ผ่านมา จากคำแนะนำของเพื่อน / ญาติ

หรือผู้ที่คุ้นเคย (Comment of friends) จากคำแนะนำของแพทย์หรือพยาบาลผู้ให้บริการด้านสุขภาพ และการส่งเสริมทางการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 ประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการที่ผ่านมา เนื่องจากในการเลือกใช้บริการด้านสุขภาพนั้น จะมีกระบวนการเลือกใช้บริการตั้งแต่ การตระหนักถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การตัดสินใจ การใช้บริการและการประเมินผล ซึ่งความคาดหวังที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การรับบริการที่ผ่านมานั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะมีประสบการณ์จากการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพ จากคำบอกเล่าที่เล่าต่อ ๆ กันมาปากต่อปาก ถึงการบริการที่โรงพยาบาลจัดให้ จากข้อมูลข่าวสารที่โรงพยาบาลได้จัดเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งในบางครั้งอาจเป็นข้อมูลข่าวสารการบริการทางหนังสือพิมพ์ แผ่นโฆษณา นอกจากนี้อาจเคยได้รับทราบข้อมูลการบริการในสถานบริการอื่นที่ได้จัดให้ในลักษณะเดียวกัน และผู้รับบริการอาจเคยได้รับการบริการมาจากโรงพยาบาลหรือสถานบริการด้านสุขภาพอื่นมาก่อน ถ้าเคยได้รับประสบการณ์ที่ดี ก็ทำให้เกิดความประทับใจและเมื่อต้องมารับบริการ ทำให้มีความคาดหวังในบริการที่ดีตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในการใช้บริการที่ผ่านมา ได้รับการดูแลรักษาหรือได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ดี ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ พฤติกรรมการให้บริการเป็นกันเองมีอัธยาศัยไมตรีอันดี และนอกจากนี้ในการบริการที่จัดให้สอดคล้อง หรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.1.2 คำแนะนำของเพื่อนหรือผู้ที่คุ้นเคย (Comment of friends) จากการแสวงหาข้อมูลเพื่อการเลือกใช้บริการ พบว่า ร้อยละ 20 ผู้รับบริการยอมรับการบริการตามคำแนะนำของเพื่อนหรือผู้ที่คุ้นเคย ซึ่งเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาด้านสุขภาพก็จะปรึกษาเพื่อนหรือผู้ที่คุ้นเคย ในบางครั้งเพื่อนจะเล่าให้ฟังถึงการบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลจัดให้ และหลังจากที่ได้รับบริการแล้วได้รับความพึงพอใจ เกิดความประทับใจ ก็จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ จากผลของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความชำนาญของแพทย์ผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการและการบริการที่ได้จัดให้ของโรงพยาบาล

1.1.3 คำแนะนำของแพทย์หรือพยาบาลผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งแพทย์หรือพยาบาลเป็นบุคลากรที่สำคัญของการให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งในความคิดแต่เดิม ผู้รับบริการทั่วไปจะมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อแพทย์และพยาบาลเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งในการบริการด้านสุขภาพ แพทย์ผู้รักษาหรือแพทย์ประจำตัวส่วนมากก็จะแนะนำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่เป็นบริการเฉพาะตรงตามปัญหาสุขภาพ ซึ่งส่วนมากจะแนะนำถึงความน่าเชื่อถือของบริการ บริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ประโยชน์

ของการบริการ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญด้านสุขภาพโดยเฉพาะ ซึ่งเมื่อแพทย์หรือพยาบาลให้คำแนะนำ การใช้บริการจึงมีความคาดหวังว่าจะเป็นบริการที่ดี ถูกต้องตรงตามความต้องการ หรือเป็นบริการเฉพาะที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

1.1.4 การส่งเสริมด้านการตลาด ในการจัดบริการด้านสุขภาพในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ดังนั้นกลยุทธ์ในการให้บริการ จะมีการส่งเสริมการบริการด้วยการจัดผลิตภัณฑ์ / บริการขึ้น และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มผู้รับบริการทราบ ซึ่งในการบริการด้านสุขภาพ การส่งเสริมด้านการตลาดส่วนมากจะมีการแนะนำถึงการบริการที่จัดให้อาจเป็นการโฆษณาทางวิทยุ รายการโทรทัศน์ แผ่นปลิว เอกสาร แผ่นพับ การติดโปสเตอร์เชิญชวน เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว นอกจากนี้ ยังได้มีการบอกเล่าถึงคุณภาพบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการรับทราบบริการที่จัดให้

จากความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อต้องไปใช้บริการก็จะเลือกใช้บริการตามกระบวนการใช้บริการ ดังนั้นการบริการที่ได้รับจะทำให้เกิดความพึงพอใจหรือความประทับใจได้นั้น จะต้องเป็นการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพเป็นภาวะเกื้อกูลที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น จะต้องประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจากประสบการณ์ตรงในการรับบริการ

1.2 ความพึงพอใจจากประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการบริการ (Patient Experiences) เป็นความพึงพอใจในการบริการ ที่ประกอบไปด้วย ผลลัพธ์ของการดูแลรักษา ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ และการบริการที่จัดให้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 ผลลัพธ์ของการดูแลรักษา จากการมาใช้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นประสบการณ์ตรงของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจมากเมื่อผลลัพธ์ของการดูแลรักษาดี หาย เกิดความสุขสบาย บริการที่เห็นนั้นจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำและเหมาะสม ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ รวมทั้งมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งต้องได้รับการรักษาแล้วเกิดความสุขสบายมาก มีความวิตกกังวลลดลง อาการต่าง ๆ ทุเลาลง ทำให้ผู้รับบริการมารับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึงได้ เช่น ความถูกต้อง แม่นยำในการวินิจฉัยโรคและรักษา นอกจากนี้ยังได้รับคำแนะนำจากแพทย์หรือพยาบาลในการให้ความรู้ การปฏิบัติตัวที่ถูกต้องด้วย

1.2.2 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ในการให้บริการผู้รับบริการจะมีความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการดูแลรักษา ที่เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการเป็น

ส่วนสำคัญที่สุดสำหรับบริการทางด้านสุขภาพ และทำให้มีผู้มารับบริการมากขึ้น มีการพูดกันปากต่อปาก และอาจเกิดจากปัจจัยเสริม เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาล บุคลากร ซึ่งเป็นประสบการณ์ตรงที่ผู้รับบริการจะได้รับ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในบริการที่จะให้ แสดงให้ผู้รับบริการประจักษ์ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการรักษาโรค ในขณะที่บุคลากรอื่นต้องมีความรู้ ความสามารถมาใช้ในการให้บริการอย่างเต็มที่

1.2.3 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการจะได้รับประสบการณ์จากการบริการ เมื่อมาถึงจะได้รับบริการต้อนรับที่อบอุ่น เอาใจใส่ มีน้ำใจเอื้ออาทร ก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจากการศึกษาของ เคนายีและคณะ (Kenagy, et al, 1998) ได้ศึกษาคุณภาพบริการในการดูแลสุขภาพ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพ จะต้องประกอบไปด้วย พฤติกรรมในการให้บริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ ซึ่งพื้นฐานการให้บริการที่มีคุณภาพจะเริ่มต้นตั้งแต่การให้บริการสุขภาพ ตลอดจนผลประโยชน์จากการใช้บริการการดูแลสุขภาพ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ

1.2.4 การบริการที่จัดให้ ในการจัดบริการด้านสุขภาพ จำเป็นต้องจัดให้ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษาและการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งในการจัดบริการด้านสุขภาพที่ได้ประยุกต์แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดมาจัดบริการให้ กล่าวคือในการบริการด้านส่งเสริมสุขภาพ มีการให้บริการความรู้เรื่องโรคต่าง ๆ การปฏิบัติตัว ในด้านการป้องกันโรค จะมีการตรวจร่างกายทั่วไปการตรวจพิเศษทางห้องปฏิบัติการเพื่อป้องกันพยาธิสภาพที่เกิดขึ้น และเมื่อเกิดพยาธิสภาพจะต้องให้บริการด้านการดูแลรักษา ในการให้บริการนี้ นอกจากบริการที่จัดให้เป็นรูปธรรมแล้ว สถานที่ในการจัดให้บริการต้องคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว การเข้าถึงของผู้รับบริการ โดยในการให้บริการ ค่าใช้จ่ายหรือราคาในการให้บริการต้องมีความเหมาะสม นอกจากนี้จะต้องมีการส่งเสริมการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลข่าวสารนำมาสู่การใช้บริการ ซึ่งเมื่อมารับบริการก็จะได้รับประสบการณ์ตรง ที่สามารถประเมินถึงความพึงพอใจได้

โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม เกิดจากความคาดหวังในการบริการ ประกอบกับประสบการณ์ตรงที่ได้รับตามความคาดหวัง ซึ่งสามารถประเมินได้จาก ประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการบริการที่มาจากความคาดหวัง จากประสบการณ์การรับบริการที่ผ่านมา จากคำแนะนำของเพื่อน / ญาติ หรือผู้ที่คุ้นเคย (Comment of friends) คำแนะนำของแพทย์หรือพยาบาลผู้ให้บริการด้านสุขภาพ และการส่งเสริมทางด้านการตลาด และประสบการณ์การตรงที่

ได้รับจากการบริการ จากผลลัพธ์ของการดูแลรักษา ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการและบริการที่จัดให้

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาไม่พบว่ามีรายงานการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผู้วิจัยจึงพยายามรวบรวมความคิดเห็นด้านต่างๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อนี้ ดังนี้

พูนสุข จงสมนึก และสรารุธ สอนธิแก้ว (2525) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยต่อบริการคนไข้นอก ของโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วยจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา จากผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลตั้งแต่วันที่ 2 เป็นต้นไป ทั้งแผนกอายุรกรรม สูติรีเวช ทันตกรรม ตั้งแต่ 13 – 22 ตุลาคม 2524 ยกเว้นวันหยุดราชการ จำนวน 287 คน โดยไม่จำกัดเพศ อายุ การศึกษา ที่อยู่ ฐานะของผู้ป่วย ไม่จำกัดโรค ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของผู้ป่วยต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในเกณฑ์ดี สาเหตุที่ผู้ป่วยเลือกมาใช้บริการ ส่วนมากเนื่องจากการเดินทางสะดวก เสียค่าใช้จ่ายน้อย มีความพอใจในการรักษาและบริการตามลำดับ ผู้ป่วยที่มารับบริการเป็นหญิงมากกว่าชาย ส่วนมากอายุระหว่าง 13 – 25 ปี และ 26 – 40 ปี ระดับการศึกษาจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เป็นส่วนใหญ่ ทัศนคติของผู้ป่วยต่อบริการด้านต่าง ๆ ส่วนมากเห็นว่าห้องตรวจ ห้องรอตรวจสะอาด ปลอดภัย รู้สึกพอใจต่อการต้อนรับของเจ้าหน้าที่มาก ความรู้สึกโดยรวมของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับเป็นที่พอใจมาก ร้อยละ 51.92 พอใจปานกลางร้อยละ 47.72 และไม่มีผู้ใดไม่พอใจเลย

จีระกุล ตันติวัฒนากุล (2528) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรม ต่อการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน และโรงพยาบาลรัฐบาล จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล โดยแบ่งความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลเป็นแต่ละหมวด คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาล ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พยาบาล และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างประชากรคือผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิง ในแผนกอายุรกรรมในโรงพยาบาลจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมในโรงพยาบาลเอกชน และโรงพยาบาลรัฐบาล มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่พยาบาล และสิ่งแวดล้อมมาก

ผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิง ในแผนกอายุรกรรมในโรงพยาบาลเอกชนและผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิงในแผนกอายุรกรรมในโรงพยาบาลรัฐบาล มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่พยาบาล และสิ่งแวดล้อม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรม ต่อการพยาบาลในแต่ละหมวดในโรงพยาบาลเอกชน และโรงพยาบาลรัฐบาล ปรากฏว่าทุกหมวดไม่มีความแตกต่างกัน

เกสร อิมใจจิตต์ และคณะ (2541) ได้ประเมินผลการพัฒนาระบบบริการด้านหน้า โดยใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร 874 ราย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า บริการด้านหน้าในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีความพึงพอใจกับการรักษาพยาบาลของแพทย์และพยาบาลมากที่สุด ส่วนระยะเวลาในการตรวจรักษา พฤติกรรมการบริการของยาม และความรวดเร็วในการจ่ายยา ควรได้รับการปรับปรุง

มาลี ตั้งชลทิพย์ (2539) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่ประกันตนกับโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ที่มาใช้บริการทางการแพทย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 297 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพมีความพึงพอใจมาก รองลงมาในระดับปานกลางได้แก่ความสะอาด ค่าใช้จ่ายที่เสียไป และด้านความรวดเร็วของการให้บริการตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่าง

วิลาวัลย์ เสนารัตน์ (2523) ศึกษาความพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า

1. ผู้ป่วยมีความพอใจต่อการบริการด้านการรักษาพยาบาลระดับปานกลาง ในส่วนที่ไม่พอใจ คือ เรื่องการให้คำแนะนำสุขภาพอนามัย การรอคอยรับยาจากห้องจ่ายยา การจัดลำดับการตรวจ การส่งตรวจแผนกต่างๆ การให้บริการอาหารของโรงพยาบาล
2. ผู้ป่วยมีความพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ในส่วนที่ไม่พอใจ คือเรื่องความสนใจ เอาใจใส่ของพยาบาล แพทย์ มารยาทในการพูดของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
3. ความพอใจต่อการบริการเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลาง ในส่วนที่ไม่พอใจคือ เรื่องความสะอาดและความสะอาด ในการใช้ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่นั่งของแผนกผู้ป่วยนอก ขนาดของห้องพักผู้ป่วยสามัญ แสงสว่าง และการระบายอากาศ

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล (2523) รายงานวิจัยเรื่อง " ปัญหาและความต้องการของคนไข้ที่โรงพยาบาลของรัฐ " สรุปผลรายงานวิจัยได้ว่า คนไข้ที่ไปโรงพยาบาลของรัฐในเขตจังหวัด อุบลราชธานี อุดรธานี และนครราชสีมา มีปัญหาเรื่องไม่มีเงินมารับการรักษาพยาบาลการเดินทางมาโรงพยาบาลไม่สะดวก มีความต้องการให้เพิ่มจำนวนแพทย์ ต้องการให้แพทย์ออกมาตรวจที่ตึกผู้ป่วยนอกเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ต้องการให้พยาบาลพูดจาสุภาพเป็นมิตร ต้องการให้ปรับปรุงโรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยใน ให้มีจำนวนห้องเพียงพอ สะอาดและกว้างขวางขึ้น มีห้องพิเศษมากขึ้น แผนกผู้ป่วยนอกต้องการให้จัดสวัสดิการน้ำดื่ม สวนสาธารณะและที่นั่งรอตรวจ ต้องการให้มีฝ่ายสังคมสงเคราะห์ช่วยค่ารักษาพยาบาล การจัดรถส่งคนไข้ที่ไม่สามารถเดินได้และไม่มีเงินเหมารถ

นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะ (2531) รายงานวิจัยเรื่อง " ความพึงพอใจของผู้ป่วย ผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ " สรุปผลรายงานการวิจัยว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยพึงพอใจ ในหอผู้ป่วยศัลยกรรมมากกว่าอายุรกรรม ผู้ป่วยมีข้อเสนอแนะ ในส่วนที่ต้องการปรับปรุง ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติงาน บุคลิกภาพการบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลมาดูแลการช่วยเหลือบรรเทาอาการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ช่วยป้อนอาหารผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ดูแลผู้ป่วยในการทำกิจวัตรประจำวัน เช่น เช็ดตัวให้ อธิบายเกี่ยวกับภาวะโรค การรักษาโดยไม่ต้องรอผู้ป่วยถาม อยากให้เจ้าหน้าที่บางคนใจร้อนใจเย็นลง ทำแผลให้บ่อย เจ้าหน้าที่เวรตึกไม่คุยเสียงดังหรือเปิดวิทยุดังเกินไป พุดจาให้สุภาพไพเราะ ควรมีการอบรมพยาบาลและเจ้าหน้าที่พยาบาลในเรื่องเคารพความเป็นบุคคลของผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ การมาให้บริการเร็ว เอาใจใส่ผู้ป่วยห้องแยกอย่างสม่ำเสมอ อยากให้มีมนุษยสัมพันธ์ พุดคุย ยิ้มด้วยให้มากขึ้น

2. สิ่งแวดล้อม สวัสดิการ การกำจัดมด อยากให้ห้องน้ำไม่มีกลิ่นเหม็น ควรใช้น้ำยาดับกลิ่น จำนวนห้องน้ำห้องส้วมมีเพียงพอ อยากให้มีเตียงมากขึ้น อยากให้กระโถนสะอาดมากขึ้น ควรแยกผู้ป่วยที่ร้องครวญครางไว้ต่างหาก อาหารไม่อร่อย จืดเกินไป

3. อื่นๆ ควรจัดบริการช่วยเหลือด้านค่ารักษา หรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการของสังคมสงเคราะห์ ขยายเวลาเยี่ยมผู้ป่วย ควรทำขั้นตอนในการรับผู้ป่วยให้รวดเร็วขึ้น มีแพทย์เยี่ยมอาการ เข้า - เย็น

สวลี ศรีวิไล (2520) รายงานการวิจัยเรื่อง “ ปรัชญาการแพทย์ ลักษณะปัญหา แนวโน้มและประโยชน์ที่ได้รับ ” สรุปรายงานวิจัยว่า ปรัชญาการแพทย์ ไม่ได้มีลักษณะเป็นระบบเนื้อหาแน่นอน เพราะยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น เนื้อหาของปรัชญาทางการแพทย์ มุ่งเน้นความสำคัญของความเข้าใจ ในภาพลักษณ์ของมนุษย์ (Image of man) โดยส่วนรวม เพื่อเป็นข้อเตือนใจให้แพทย์ในการปฏิบัติต่อผู้ป่วย โดยเน้นถึงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย ท่าทีและจรรยาบรรณของแพทย์

อำไพ ศาสตรรฐิ (2526) ได้ศึกษา “ ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการพยาบาลแผนก ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาสารคามศรีเชียงใหม่ ” พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก คือ บริการที่ได้ขณะมารับการตรวจรักษา มีความพอใจมาก ยกเว้นเรื่องบริการน้ำดื่มและที่นั่งรอตรวจมีจำนวนน้อย การให้ข้อมูลข่าวสาร ภาษาพูดไม่ชัดเจน และมีคนขายล็อตเตอรี่ และขายขนมซึ่งสร้างความรำคาญให้แก่ผู้มารับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดสรุปได้ว่าผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษา และนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะอยู่ในโรงพยาบาลไหน มีความต้องการคล้ายคลึงกัน คือมีความต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีจากแพทย์และพยาบาล รวมถึงให้โรงพยาบาลมีสวัสดิการ มีสภาพแวดล้อมที่ดี และมีการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประเด็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เพื่อศึกษาหาแนวทางว่าในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน โรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไปของจังหวัดแพร่ ควรจะมีการปรับตัวโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไร เพื่อเสนอบริการที่สามารถตอบสนองของความต้องการ มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ตลอดจนสามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลของรัฐบาลได้ โดยเป็นการศึกษาในผู้บริโภคที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไปในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาจากจำนวนประชากรคือ จำนวนผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแพร่คริสเตียน และโรงพยาบาลแพร่พร้อมมิตร ในปี พ.ศ. 2545 ซึ่งมีจำนวนดังนี้

- | | | | | |
|-----|------------------------|-------------|------|------------|
| 1.1 | โรงพยาบาลแพร่คริสเตียน | เฉลี่ยจำนวน | 1800 | คน / เดือน |
| 1.2 | โรงพยาบาลแพร่พร้อมมิตร | เฉลี่ยจำนวน | 2400 | คน / เดือน |

การสุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non – probability Sampling) โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง รวมตัวอย่างผู้บริโภคที่มาใช้บริการทางการแพทย์ จากโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 250 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยนั้นจะใช้แบบสอบถาม (Questionnair) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างเช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ของครอบครัวต่อเดือน และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งผู้บริโภคที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เฉพาะผู้บริโภคที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนที่ 2 ในส่วนประสมการตลาดบางด้านที่เกี่ยวข้องกับการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

ในส่วนของรูปแบบคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิดโดยเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น (Rating Scale) และมีมาตรวัดแต่ละตัวสามารถใช้แปลผลทางสถิติได้ต่างกัน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1 ดำเนินการโดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 2 แห่ง เพื่อขออนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.2 นำแบบสอบถามที่ทำขึ้น ไปทดสอบกับผู้บริโภคยังโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 2 แห่ง นำผลลัพธ์มาวัดและหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson) จากนั้นนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปปฏิบัติจริง

3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวที่ปรับปรุงแล้วไปสัมภาษณ์ (Interview) ผู้บริโภคที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 2 แห่ง โดยชี้แจงแก่ผู้บริโภคให้เข้าใจถึง วัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.4 เก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้อ้างรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าความถี่ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยนอกและเมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยใน ใช้ T – test ในการทดสอบความแตกต่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มาใช้บริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ข้อมูลพื้นฐาน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และอายุ

อายุ	ประเภทผู้ป่วย					
	ผู้ป่วยนอก		ผู้ป่วยใน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	3	1.2	9	3.6	12	4.8
20 - 30 ปี	22	8.8	24	9.6	46	18.4
31 - 40 ปี	27	10.8	65	26.0	92	36.8
41 - 50 ปี	18	7.2	37	14.8	55	22.0
51 - 60 ปี	14	5.6	18	7.2	32	12.8
มากกว่า 60 ปี	8	3.2	5	2.0	13	5.2
รวม	92	36.8	158	63.2	250	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาตามลำดับคือ อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี

จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และเพศ

เพศ	ประเภทผู้ป่วย					
	ผู้ป่วยนอก		ผู้ป่วยใน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	50	20.0	48	19.2	98	39.2
หญิง	42	16.8	110	44.0	152	60.8
รวม	92	36.8	158	63.2	250	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 152 คนคิดเป็นร้อยละ 60.8 เพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และการศึกษา

การศึกษา	ประเภทผู้ป่วย					
	ผู้ป่วยนอก		ผู้ป่วยใน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	13	5.2	14	5.6	27	10.8
มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	12	4.9	18	7.2	30	12.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	13	5.2	14	5.6	27	10.8
อนุปริญญา / เทียบเท่า	16	6.4	46	17.2	59	23.6
ปริญญาตรี	38	15.2	99	26.4	104	41.6
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	3	1.2	3	1.2
รวม	92	36.8	158	63.2	250	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 อนุปริญญา / เทียบเท่า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 เท่ากัน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และอาชีพ

อาชีพ	ประเภทผู้ป่วย					
	ผู้ป่วยนอก		ผู้ป่วยใน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	20	8.0	54	21.6	74	29.6
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	19	7.6	39	15.6	58	23.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	21	8.4	33	13.2	54	21.6
นักเรียน / นักศึกษา	7	2.8	8	3.2	15	6.0
เกษตรกร หรือรับจ้าง	20	8.0	19	7.6	39	15.6
อื่น ๆ	5	2.0	5	2.0	10	4.0
รวม	92	36.8	158	63.2	250	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 เกษตรกร หรือรับจ้าง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการทางการแพทย์และรายได้

รายได้	ประเภทผู้ป่วย					
	ผู้ป่วยนอก		ผู้ป่วยใน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	26	10.4	39	15.6	65	26.0
10,000 - 30,000 บาท	53	21.2	95	30.0	148	59.2
30,001 - 50,000 บาท	13	5.2	22	8.8	35	14.0
50,001 - 70,000 บาท	-	-	-	-	-	-
มากกว่า 70,000 บาท	-	-	2	0.8	2	0.8
รวม	92	36.8	158	63.2	250	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ ระหว่าง 10,000 - 30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 30,001 - 50,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 มากกว่า 70,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ใช้บริการทางการแพทย์และ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล

ผู้รับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล	ประเภทผู้ป่วย					
	ผู้ป่วยนอก		ผู้ป่วยใน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวท่านเองหรือครอบครัว	51	20.4	67	26.8	118	47.2
บริษัทประกัน	15	6.0	11	4.4	26	10.4
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	14	5.6	44	17.6	58	23.2
บริษัทเอกชน	6	2.4	21	8.4	27	10.8
กองทุนประกันสังคม	6	2.4	15	6.0	21	8.4
รวม	92	36.8	158	63.2	250	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล เป็นตนเองหรือครอบครัว มากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 บริษัทเอกชน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 บริษัทประกัน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 กองทุนประกันสังคม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

บริการของโรงพยาบาล ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ที่ดี	10 (10.9)	58 (63.0)	24 (26.1)	-	-	92 (100.0)
ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตร ประกันสังคม	3 (3.3)	23 (25.0)	57 (62.0)	9 (9.8)	-	92 (100.0)
มีความสะอาด ปลอดภัยในการ รักษาพยาบาล	21 (22.8)	56 (60.9)	15 (16.3)	-	-	92 (100.0)
มีบริการรักษาแบบเหมารวม เช่น ฝากครรภ์ และคลอดบุตร	4 (4.3)	33 (35.9)	49 (53.3)	6 (6.5)	-	92 (100.0)
มีบริการตรวจสุขภาพแบบเหมา	4	45	40	3	-	92
รวม	(4.3)	(48.9)	(43.5)	(3.3)		(100.0)
ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง	14 (15.2)	51 (55.4)	24 (26.1)	2 (2.2)	1 (1.1)	92 (100.0)
มีบริการทันตกรรม (ทำฟัน)	6 (6.5)	38 (41.3)	37 (40.2)	11 (12.0)	-	92 (100.0)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

บริการของโรงพยาบาล ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
มีแพทย์ของโรงพยาบาลมีชื่อเสียง						
มีความรู้ความชำนาญในการ	31	47	13	1	-	92
ตรวจรักษา	(33.7)	(51.1)	(14.1)	(1.1)		(100.0)
แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา	19	48	22	3	-	92
	(20.7)	(52.2)	(23.9)	(3.3)		(100.0)
พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญ	15	53	23	1	-	92
ในการดูแลผู้ป่วย	(16.3)	(57.6)	(25.0)	(1.1)		(100.0)
พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการ	14	63	15	-	-	92
ปฏิบัติตัวของผู้ป่วย	(15.2)	(68.5)	(16.3)			(100.0)
พยาบาลมีความคล่องแคล่ว	17	51	24	-	-	92
นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาล	(18.5)	(55.4)	(26.1)			(100.0)
มีบริการขายยาโดยไม่ต้องทำการ	5	33	33	16	5	92
ตรวจรักษา	(5.4)	(35.9)	(35.9)	(17.4)	(5.4)	(100.0)
เภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้ง	21	47	22	2	-	92
ก่อนจ่ายยา	(22.8)	(51.1)	(23.9)	(2.2)		(100.0)
ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี	12	67	11	2	-	92
เป็นยาใหม่ที่มีผลข้างเคียงน้อย	(13.0)	(72.8)	(12.0)	(2.2)		(100.0)
พนักงานเทคนิคการแพทย์	5	51	33	3	-	92
มีความรู้ความชำนาญ	(5.4)	(55.4)	(35.9)	(3.3)		(100.0)
พนักงานบัญชีและการเงินให้	7	35	41	8	1	92
บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	(7.6)	(38.0)	(44.6)	(8.7)	(1.1)	(100.0)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

บริการของโรงพยาบาล ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี	3.85	0.59
ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตรประกันสังคม	3.22	0.66
มีความสะอาดปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.07	0.63
มีบริการรักษาแบบเหมารวม เช่น ฝากครรภ์ คลอดบุตร	3.38	0.68
มีบริการตรวจสุขภาพแบบเหมารวม	3.54	0.64
ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง	3.82	0.75
มีบริการทันตกรรม (ทำฟัน)	3.42	0.79
มีแพทย์ของโรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีความรู้		
ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.17	0.70
แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา	3.90	0.76
พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญในการดูแลผู้ป่วย	3.89	0.67
พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย	3.99	0.56
พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการ		
พยาบาล	3.92	0.67
มีบริการขายยาโดยไม่ต้องทำการตรวจรักษา	3.18	0.97
เภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา	3.95	0.75
ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ ที่มีผล		
ข้างเคียงน้อย	3.97	0.58
พนักงานเทคนิคการแพทย์มีความรู้ความชำนาญ	3.63	0.64
พนักงานบัญชีและการเงินให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	3.42	0.80
รวมเฉลี่ย	3.71	0.50

จากตารางที่ 4.7 และ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีแพทย์ของโรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาตามลำดับคือ มีความสะอาดปลอดภัยในการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.07 พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 3.99 ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ที่มีผลข้างเคียงน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.97 เภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา มีค่าเฉลี่ย 3.95 พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.92 แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.90 พยาบาลมีความรู้ความชำนาญในการดูแลผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 3.89 โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.85 ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง มีค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานเทคนิคการแพทย์มีความรู้ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีบริการตรวจสุขภาพแบบเหมารวม มีค่าเฉลี่ย 3.54

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการทันตกรรม (ทำฟัน) พนักงานบัญชีและการเงินให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.42 เท่ากัน มีบริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น ฝากครรภ์ และ คลอดบุตร มีค่าเฉลี่ย 3.38 ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตรประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.22 และมีบริการขายยาโดยไม่ต้องทำการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.18

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทาง
การแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านราคา

บริการของโรงพยาบาล ด้านราคา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
ค่าบริการในการตรวจรักษา	3	33	44	12	-	92
ไม่แพง	(3.3)	(35.9)	(47.8)	(13.0)		(100.0)
มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตร	1	12	36	41	2	92
เครดิต	(1.1)	(13.0)	(39.1)	(44.6)	(2.2)	(100.0)
ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด	3	50	32	7	-	92
ตรวจปีสสาวะ เอ็กซเรย์ไม่แพง	(3.3)	(54.3)	(34.8)	(7.6)		(100.0)
ค่ายาไม่แพง	3	45	42	2	-	92
	(3.3)	(48.9)	(45.7)	(2.2)		(100.0)
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม	2	31	49	10	-	92
(แพคเกจ) ไม่แพง	(2.2)	(33.7)	(53.3)	(10.9)		(100.0)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่ม
ตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านราคา

บริการของโรงพยาบาล ด้านราคา	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าความเบี่ยงเบน
	(\bar{X})	มาตรฐาน (S.D.)
ค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง	3.29	0.73
มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิต	2.66	0.77
ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด เอ็กซเรย์ไม่แพง	3.53	0.69
ค่ายาไม่แพง	3.53	0.60
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) ไม่แพง	3.27	0.68
รวม	3.32	0.55

จากตารางที่ 4.9 และ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ ไม่แพง และ ค่ายาไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.53 เท่ากัน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) ไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนมีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.66

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการ และ ช่องทางการจัดจำหน่าย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	20 (21.7)	61 (66.3)	10 (10.9)	1 (1.1)	-	92 (100.0)
มีที่จอดรถเพียงพอ	26 (28.3)	43 (46.7)	22 (23.9)	1 (1.1)	-	92 (100.0)
อาคารสถานที่สะอาด	29 (31.5)	44 (47.8)	18 (19.6)	1 (1.1)	-	92 (100.0)
การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม	13 (14.1)	33 (35.9)	35 (38.0)	6 (6.5)	5 (5.4)	92 (100.0)
มีระบบการถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี	18 (19.6)	45 (48.9)	22 (23.9)	7 (7.6)	-	92 (100.0)
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจ อย่างเพียงพอ	20 (21.7)	47 (51.1)	20 (21.7)	5 (5.4)	-	92 (100.0)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	16 (17.4)	55 (59.8)	16 (17.4)	5 (5.4)	-	92 (100.0)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการ และ ช่องทางการจัดจำหน่าย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
มีแผนผังและสัญลักษณ์						
แสดงทางเดินและสถานที่ ๆ ใน โรงพยาบาล	12 (13.0)	41 (44.6)	35 (38.0)	4 (4.3)	-	92 (100.0)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ						
เช่น ร้านขายของ โทเรคัพท์ สาธารณะ ร้านอาหาร	2 (2.2)	23 (25.0)	55 (59.8)	12 (13.0)	-	92 (100.0)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.09	0.60
มีที่จอดรถเพียงพอ	4.02	0.76
อาคารสถานที่สะอาด	4.10	0.74
การตกแต่งสถานที่หรูหราสวยงาม	3.47	1.00
มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	3.80	0.84
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	3.89	0.80
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	3.89	0.75
มีแผนผัง แสดงทางเดิน และสถานที่ ๆ ใน โรงพยาบาล	3.66	0.76
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ	3.16	0.67
รวม	3.75	0.67

จากตารางที่ 4.11 และ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อาคารสถานที่สะอาดมีค่าเฉลี่ย 4.10 ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89 เท่ากัน มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.80 มีแผนผัง และสัญลักษณ์ แสดงทางเดิน และสถานที่ ใน โรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.66

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งสถานที่หรือหุราสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.16

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านการส่งเสริมการตลาด

บริการของโรงพยาบาล ด้านการส่งเสริมการตลาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ใบปลิว หนังสือพิมพ์	1 (1.1)	17 (18.5)	51 (55.4)	23 (25.0)	-	92 (100.0)
มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของ โรงพยาบาล	2 (2.2)	32 (34.8)	21 (22.8)	34 (37.0)	3 (3.3)	92 (100.0)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ต่าง ๆ เช่น เดินการกุศล	3 (3.3)	13 (14.1)	62 (67.4)	14 (15.2)	-	92 (100.0)
การบอกกล่าววปากต่อปาก	5 (5.4)	45 (48.9)	31 (33.7)	11 (12.0)	-	92 (100.0)
การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการ เช่น สบู่ ยาสีฟัน	3 (3.3)	14 (15.2)	27 (29.3)	42 (45.7)	6 (6.5)	92 (100.0)
การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหว ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ	3 (3.3)	23 (25.0)	48 (52.2)	18 (19.6)	-	92 (100.0)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านการส่งเสริมการตลาด

บริการของโรงพยาบาล ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ใปปลิว หนังสือพิมพ์	2.96	0.69
มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล	2.96	0.97
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่าง ๆ เช่นเดินการกุศล		
การออกหน่วยปฐมพยาบาล	3.05	0.65
การบอกกล่าวปากต่อปาก	3.48	0.78
การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการเช่น สบู่ ยาสีฟัน	2.63	0.93
การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบ	3.12	0.75
รวม	3.16	0.47

จากตารางที่ 4.13 และ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมาตามลำดับ คือ การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.12 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่าง ๆ เช่นเดินการกุศล การออกหน่วยปฐมพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.05 การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ใปปลิว หนังสือพิมพ์ และ มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 2.96 เท่ากัน การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการเช่น สบู่ ยาสีฟัน มีค่าเฉลี่ย 2.63

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทาง
การแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านบุคลากร

บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
มีบุคลากรให้บริการ	1	17	51	23	-	92
อย่างเพียงพอ	(1.1)	(18.5)	(55.4)	(25.0)		(100.0)
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ	2	32	21	34	3	92
สูง	(2.2)	(34.8)	(22.8)	(37.0)	(3.3)	(100.0)
บุคลากรของ ร.พ. ให้ความดูแล						
เอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง	3	13	62	14	-	92
ยิ้มแย้ม สุภาพ และกระตือรือร้น	(3.3)	(14.1)	(67.4)	(15.2)		(100.0)
บุคลากรของร.พ. ให้เกียรติท่าน	3	14	27	42	6	92
	(3.3)	(15.2)	(29.3)	(45.7)	(6.5)	(100.0)
บุคลากรของร.พ. แนะนำขั้นตอน	3	14	27	42	6	92
การบริการและช่วยแก้ปัญหาให้	(3.3)	(15.2)	(29.3)	(45.7)	(6.5)	(100.0)
มีบุคลากรของ ร.พ. พาไปยัง	5	45	31	11	-	92
สถานที่และแผนกต่างๆ ในร.พ.	(5.4)	(48.9)	(33.7)	(12.0)		(100.0)
บุคลากรของร.พ. เต็มใจรับฟัง	3	14	27	42	6	92
ความคิดเห็นของท่าน	(3.3)	(15.2)	(29.3)	(45.7)	(6.5)	(100.0)
บุคลากรของร.พ. ใช้ภาษาที่เข้าใจ	3	14	27	42	6	92
ได้ง่าย (ไม่ใช้ศัพท์เทคนิค)	(3.3)	(15.2)	(29.3)	(45.7)	(6.5)	(100.0)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านบุคลากร

บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	3.65	0.58
บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง	3.88	0.69
บุคลากรของ ร.พ. ให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และ กระตือรือร้น	4.14	0.70
บุคลากรของร.พ. ให้เกียรติท่าน	4.17	0.70
บุคลากรของร.พ. แนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ ปัญหาให้	3.87	0.68
มีบุคลากรของ ร.พ. พาไปยังสถานที่และแผนกต่างๆ ในร.พ.	3.80	0.77
บุคลากรของร.พ. เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.82	0.71
บุคลากรของร.พ. ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย (ไม่ใช่ศัพท์ เทคนิค)	3.79	0.62
รวม	3.89	0.69

จากตารางที่ 4.15 และ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากรของ โรงพยาบาลให้เกียรติท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาตามลำดับคือ บุคลากรของโรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ย 4.14 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูงมีค่าเฉลี่ย 3.88 บุคลากรของโรงพยาบาล แนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ มีค่าเฉลี่ย 3.87 บุคลากรของ โรงพยาบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.82

มีบุคลากรของโรงพยาบาลไปยังสถานที่และแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.80 บุคลากรของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค)มีค่าเฉลี่ย 3.79 และมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทาง การแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านกระบวนการให้บริการ

บริการของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
ใช้เวลาในการตรวจไม่นาน	15	38	31	2	-	92
	(16.3)	(41.3)	(33.7)	(8.7)		(100.0)
ใช้เวลาในการรอรับยา และ จ่ายยาไม่นาน	3	53	33	3	-	92
	(3.3)	(57.6)	(35.9)	(3.3)		(100.0)
การประสานงานระหว่างแผนกดี	3	13	62	14	-	92
	(3.3)	(14.1)	(67.4)	(15.2)		(100.0)
ขั้นตอนในการตรวจรักษา ไม่ซ้ำซ้อน	4	63	23	2	-	92
	(4.3)	(68.5)	(25.0)	(2.2)		(100.0)
มีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอก สถานที่	4	62	24	2	-	92
	(4.3)	(67.4)	(26.1)	(2.2)		(100.0)
มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใน ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	7	44	37	4	-	92
	(7.6)	(47.8)	(40.2)	(4.3)		(100.0)
ในการตรวจ						

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านกระบวนการให้บริการ

บริการของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ใช้เวลาในการตรวจไม่นาน	3.65	0.86
ใช้เวลาในการรอรับยา และจ่ายยาไม่นาน	3.61	0.61
การประสานงานระหว่างแผนกดี	3.75	0.57
ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน	3.74	0.57
มีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่	3.59	0.70
มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในทางการแพทย์ที่ทันสมัย ในการตรวจ	4.01	0.72
รวม	3.78	0.49

จากตารางที่ 4.17 และ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจ มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาตามลำดับคือ การประสานงานระหว่างแผนกดี มีค่าเฉลี่ย 3.75 ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.74 ใช้เวลาในการตรวจไม่นาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ใช้เวลาในการรอรับยาและจ่ายยาไม่นาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 และมีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.59

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก ด้านการให้บริการลูกค้า

บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการลูกค้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
มีระบบการติดตามผลการรักษา ที่ดี	3 (3.3)	49 (53.3)	38 (41.3)	2 (2.2)	-	92 (100.0)
รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากร ของโรงพยาบาล	4 (4.3)	27 (29.3)	42 (45.7)	16 (17.4)	3 (3.3)	92 (100.0)
มีการรับประกันคุณภาพการ บริการ	6 (6.5)	49 (53.3)	36 (39.1)	1 (1.1)	-	92 (100.0)
ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่าง เสมอภาค	20 (21.7)	55 (59.8)	17 (18.5)	-	-	92 (100.0)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกด้านการให้บริการลูกค้า

บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการลูกค้า	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี	3.58	0.60
รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล	3.14	0.87
มีการรับประกันคุณภาพการบริการ	3.65	0.62
ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค	4.03	0.64
รวม	3.72	0.48

จากตารางที่ 4.19 และ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.03 มีการรับประกันคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วน รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกรวมทุกด้าน

บริการของโรงพยาบาลรวมทุกด้าน	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	3.71	0.50
ด้านราคา	3.32	0.55
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	3.75	0.67
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.16	0.46
ด้านบุคลากร	3.89	0.69
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.78	0.49
ด้านการให้บริการลูกค้า	3.72	0.48
รวมเฉลี่ย	3.65	0.48

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.16 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์
ประเภทผู้ป่วยใน**

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทาง
การแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

บริการของโรงพยาบาล ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ที่ดี	15 (9.5)	106 (67.1)	37 (23.4)	-	-	158 (100.0)
ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตร ประกันสังคม	8 (5.1)	55 (34.8)	76 (48.1)	16 (10.1)	3 (1.9)	158 (100.0)
มีความสะอาด ปลอดภัยในการ รักษาพยาบาล	50 (31.6)	77 (48.7)	31 (19.6)	-	-	158 (100.0)
มีบริการรักษาแบบเหมารวม เช่น ฝากครรภ์ และคลอดบุตร	15 (9.5)	60 (38.0)	79 (50.0)	3 (1.9)	1 (0.6)	158 (100.0)
มีบริการตรวจสุขภาพแบบเหมา รวม	20 (12.7)	94 (59.5)	39 (24.7)	5 (3.2)	-	158 (100.0)
ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง	19 (12.0)	94 (59.5)	45 (28.5)	-	-	158 (100.0)
มีบริการทันตกรรม (ทำฟัน)	17 (10.8)	50 (31.6)	70 (44.3)	17 (10.8)	4 (2.5)	158 (100.0)
มีแพทย์ของโรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีความรู้ความชำนาญในการ ตรวจรักษา	35 (22.2)	100 (63.3)	21 (13.3)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา	21 (13.3)	102 (64.6)	34 (21.5)	1 (0.6)	-	158 (100.0)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

บริการของโรงพยาบาล ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
โรงพยาบาลมีความรู้ ความชำนาญ ในการดูแลผู้ป่วย	18 (11.4)	105 (66.5)	38 (22.2)	-	-	158 (100.0)
พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการ ปฏิบัติตัวของผู้ป่วย	21 (13.3)	108 (68.4)	27 (17.1)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
โรงพยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาล	28 (17.7)	104 (65.8)	26 (16.5)	-	-	158 (100.0)
มีบริการขยายยาโดยไม่ต้องทำการ ตรวจรักษา	12 (7.6)	71 (44.9)	47 (29.7)	13 (8.2)	15 (9.5)	158 (100.0)
เภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้ง ก่อนจ่ายยา	41 (25.9)	85 (53.8)	29 (18.4)	3 (1.9)	-	158 (100.0)
ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ที่มีผลข้างเคียงน้อย	22 (13.9)	112 (70.9)	22 (13.9)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
พนักงานเทคนิคการแพทย์ มีความรู้ความชำนาญ	12 (7.6)	96 (60.8)	49 (31.0)	1 (0.6)	-	158 (100.0)
พนักงานบัญชีและการเงินให้ บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	13 (8.2)	81 (51.3)	56 (35.4)	8 (5.1)	-	158 (100.0)
สามารถจัดหาแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญพิเศษเฉพาะทาง มาทำการรักษาได้	47 (29.7)	89 (56.3)	21 (13.3)	1 (0.6)	-	158 (100.0)
สามารถจัดหาแพทย์ที่ท่าน เจาะจงให้เป็นผู้รักษามา ทำการรักษาได้	71 (44.9)	58 (36.7)	27 (17.1)	2 (1.3)	-	158 (100.0)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

บริการของโรงพยาบาล ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
มีแพทย์เยี่ยมผู้ป่วยอย่าง	25	87	39	7	-	158
สม่ำเสมอ	(15.8)	(55.1)	(24.7)	(4.4)		(100.0)
สามารถตามแพทย์ได้รวดเร็ว	25	66	56	11	-	158
ทันเวลา	(15.8)	(41.8)	(35.4)	(7.0)		(100.0)
สามารถจัดหาพยาบาลพิเศษ	17	79	58	4	-	34
มาดูแลผู้ป่วยได้	(10.8)	(50.0)	(36.7)	(2.5)		(100.0)
เสื้อผ้า เครื่องนอน และ	64	62	30	2	-	34
เครื่องใช้ใหม่ สะอาด	(40.5)	(39.2)	(19.0)	(1.3)		(100.0)
อาหารสำหรับผู้ป่วยมีคุณภาพดี	44	86	27	1	-	34
และมีปริมาณเพียงพอ	(27.8)	(54.4)	(17.1)	(0.6)		(100.0)

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

บริการของโรงพยาบาล ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าความเบี่ยงเบน
	(\bar{X})	มาตรฐาน (S.D.)
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี	3.86	0.56
ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตรประกันสังคม	3.31	0.80
มีความสะอาดปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	4.12	0.71
มีบริการรักษาแบบเหมารวม เช่น ฝากครรภ์ คลอดบุตร	3.54	0.72
มีบริการตรวจสุขภาพแบบเหมารวม	3.82	0.69
ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง	3.84	0.62
มีบริการทันตกรรม (ทำฟัน)	3.37	0.91

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

บริการของโรงพยาบาล ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
มีแพทย์ของโรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีความรู้		
ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.06	0.64
แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา	3.91	0.61
พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญในการดูแลผู้ป่วย	3.89	0.57
พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย	3.94	0.59
พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการ		
พยาบาล	4.01	0.59
มีบริการขายยาโดยไม่ต้องทำการตรวจรักษา	3.33	1.06
เภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา	4.04	0.72
ให้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ ที่มีผล		
ข้างเคียงน้อย	3.97	0.57
พนักงานเทคนิคการแพทย์มีความรู้ความชำนาญ	3.75	0.59
พนักงานบัญชีและการเงินให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	3.63	0.71
สามารถจัดหาแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษ		
เฉพาะทางมาทำการรักษาได้	4.15	0.66
สามารถจัดหาแพทย์ที่ท่านเจาะจงให้เป็นผู้รักษา		
มาทำการรักษาได้	4.25	0.78
มีแพทย์เยี่ยมผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ	3.82	0.74
สามารถตามแพทย์ได้รวดเร็ว ทันเวลา	3.66	0.83
สามารถจัดหาพยาบาลพิเศษมาดูแลผู้ป่วยได้	3.69	0.69
เสื้อผ้า เครื่องนอน และเครื่องใช้ใหม่ สะอาด	4.19	0.78
อาหารสำหรับผู้ป่วยมีคุณภาพดีและมีปริมาณ		
เพียงพอ	4.09	0.68
รวมเฉลี่ย	3.83	0.48

จากตารางที่ 4.22 และ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วย ในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถจัดหาแพทย์ที่ท่านเจาะจงให้เป็น ผู้รักษามาทำการรักษาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.25 เสื้อผ้า เครื่องนอน และเครื่องใช้ใหม่ สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.19 สามารถจัดหาแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษเฉพาะทางมาทำการรักษาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีความสะอาดปลอดภัยในการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ย 4.12 อาหารสำหรับผู้ป่วยมีคุณภาพดีและมีปริมาณเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.09 มีแพทย์ของโรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษามีค่าเฉลี่ย 4.06 เกสเซอร์แนะนำการให้ยาทุกครั้งก่อน จ่ายยามีค่าเฉลี่ย 4.04 พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาลมีค่าเฉลี่ย 4.01 ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ที่มีผลข้างเคียงน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.97 แพทย์อธิบาย ถึงโรคและการรักษามีค่าเฉลี่ย 3.91 พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย 3.94 พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญในการดูแลผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย 3.89 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดีมีค่าเฉลี่ย 3.86 ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทางมีค่าเฉลี่ย 3.84 มีบริการตรวจ สุขภาพแบบเหมารวมและ มีแพทย์เยี่ยมผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.82 เท่ากัน สามารถ จัดหาพยาบาลพิเศษมาดูแลผู้ป่วยได้มีค่าเฉลี่ย 3.69 สามารถตามแพทย์ได้รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.66 พนักงานเทคนิคการแพทย์มีความรู้ความชำนาญมีค่าเฉลี่ย 3.75 พนักงาน บัญชีและการเงินให้บริการรวดเร็วและถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.63 มีบริการรักษาแบบเหมารวม เช่น ฝากครรภ์ คลอดบุตรมีค่าเฉลี่ย 3.54

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง มีบริการทันตกรรม (ทำฟัน) มีค่าเฉลี่ย 3.37 มีบริการขายยาโดยไม่ต้องทำการตรวจรักษามีค่าเฉลี่ย 3.33 ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตร ประกันสังคมมีค่าเฉลี่ย 3.31

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทาง
การแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านราคา

บริการของโรงพยาบาล ด้านราคา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ค่าบริการในการตรวจรักษา	15	68	66	7	2	158
ไม่แพง	(9.5)	(43.0)	(41.8)	(4.4)	(1.3)	(100.0)
มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตร	10	27	62	54	5	158
เครดิต	(6.3)	(17.1)	(39.2)	(34.2)	(3.2)	(100.0)
ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด	15	76	60	3	4	158
ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ไม่แพง	(9.5)	(48.1)	(38.0)	(1.9)	(2.5)	(100.0)
ค่ายาไม่แพง	14	70	64	6	4	158
	(8.9)	(44.3)	(40.5)	(3.8)	(2.5)	(100.0)
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม	17	65	68	6	2	158
(แพคเกจ) ไม่แพง	(10.8)	(41.1)	(43.0)	(3.8)	(1.3)	(100.0)
ค่าห้องพักและอาหารผู้ป่วย	18	47	86	6	1	158
ไม่แพง	(11.4)	(29.7)	(54.4)	(3.8)	(0.6)	(100.0)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านราคา

บริการของโรงพยาบาล ด้านราคา	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง	3.55	0.78
มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิต	2.89	0.94
ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด เอ็กซเรย์ ไม่แพง	3.60	0.79
ค่ายาไม่แพง	3.53	0.81
ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) ไม่แพง	3.56	0.79
ค่าห้องพักและอาหารผู้ป่วยไม่แพง	3.47	0.77
รวม	3.44	0.81

จากตารางที่ 4.24 และ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วย ในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด เอ็กซเรย์ ไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.60 ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) ไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.55 ค่ายาไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.53

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าห้องพักและอาหารผู้ป่วยไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีการให้ส่วนลดจากบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.89

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทาง
การแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการ และ ช่องทางการจัดจำหน่าย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	57 (36.1)	78 (49.4)	23 (14.6)	-	-	158 (100.0)
มีที่จอดรถเพียงพอ	76 (48.1)	58 (36.7)	23 (14.6)	1 (0.6)	-	158 (100.0)
อาคารสถานที่สะอาด	78 (49.4)	59 (37.3)	21 (13.3)	-	-	158 (100.0)
การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม	41 (25.9)	73 (46.2)	37 (23.4)	7 (4.4)	-	158 (100.0)
มีระบบการถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี	76 (48.1)	52 (32.9)	28 (17.7)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจ อย่างเพียงพอ	77 (48.7)	58 (36.7)	21 (13.7)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	67 (42.4)	63 (39.9)	26 (16.5)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
มีแผนผังและสัญลักษณ์ แสดงทางเดินและสถานที่ ๆ ใน โรงพยาบาล	23 (14.6)	103 (65.2)	29 (18.4)	2 (1.3)	1 (0.6)	158 (100.0)
การตกแต่งห้องพักรักษาอย่างหรูหรา สวยงาม	10 (6.3)	83 (52.5)	60 (38.0)	5 (3.2)	-	158 (100.0)
มีเครื่องปรับอากาศในห้องพัก	8 (5.1)	113 (71.5)	36 (22.8)	1 (0.6)	-	158 (100.0)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง พัก เช่น พัดลม โทรทัศน์ โทรศัพท์	23 (14.6)	95 (60.1)	35 (22.2)	3 (1.9)	2 (1.3)	158 (100.0)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการ และ ช่องทางการจัดจำหน่าย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้	39	64	44	9	2	158
ผู้ป่วยเช่น สอนหย่อม สนามหญ้า	(24.7)	(40.5)	(27.8)	(5.7)	(1.3)	(100.0)
มีบริการเสริมต่าง ๆ ให้บริการ	10	41	73	27	7	158
เช่นห้องสมุด ห้องออกกำลังกาย	(6.3)	(25.9)	(46.2)	(17.1)	(4.4)	(100.0)
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	16	79	58	5	-	158
	(10.1)	(50.0)	(36.7)	(3.2)		(100.0)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.22	0.68
มีที่จอดรถเพียงพอ	4.32	0.74
อาคารสถานที่สะอาด	4.36	0.71
การตกแต่งสถานที่หรูหราสวยงาม	3.94	0.82
มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี	4.28	0.80
มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ	4.33	0.75
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	4.23	0.77
มีแผนผัง แสดงทางเดิน และสถานที่ ๆ ใน โรงพยาบาล	3.92	0.66
มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ	3.35	0.87
การตกแต่งห้องพักรักษาอย่างหรูหราสวยงาม	3.62	0.65

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
มีเครื่องปรับอากาศในห้องพัก	3.81	0.52
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น พัดลม		
โทรทัศน์ โทรศัพท์	3.85	0.73
มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้ผู้ป่วย เช่น สวนหย่อม		
สนามหญ้า	3.82	0.92
มีบริการเสริมต่าง ๆ ให้บริการ เช่น ห้องสมุด		
ห้องออกกำลังกาย	3.13	0.92
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.67	0.70
รวม	3.88	0.75

จากตารางที่ 4.26 และ 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วย ในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อาคารสถานที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.36 มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.32 มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.28 ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.22 การตกแต่งสถานที่หรูหราสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีแผนผัง และสัญลักษณ์ แสดงทางเดิน และสถานที่ ๆ ใน โรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น พัดลม โทรทัศน์ โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้ผู้ป่วย เช่น สวนหย่อม สนามหญ้า มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีเครื่องปรับอากาศในห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.67 การตกแต่งห้องพักอย่างหรูหราสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.62

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ มีค่าเฉลี่ย 3.35 มีบริการเสริมต่าง ๆ ให้บริการ เช่น ห้องสมุด ห้องออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 3.13

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทาง การแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านการส่งเสริมการตลาด

บริการของโรงพยาบาล ด้านการส่งเสริมการตลาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โบปปลิว หนังสือพิมพ์	3 (1.9)	35 (22.2)	82 (51.9)	34 (21.5)	4 (2.5)	158 (100.0)
มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของ โรงพยาบาล	9 (5.7)	42 (26.6)	71 (44.9)	31 (19.6)	5 (3.2)	158 (100.0)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ต่าง ๆ เช่น เติมน้ำกุศล	6 (3.8)	67 (42.4)	74 (44.9)	14 (15.2)	-	158 (100.0)
การบอกกล่าวปากต่อปาก	11 (7.0)	104 (65.8)	38 (24.1)	5 (3.2)	-	158 (100.0)
การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการ เช่น สบู่ ยาสีฟัน	17 (10.8)	30 (19.0)	71 (44.9)	35 (22.2)	5 (3.2)	158 (100.0)
การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหว ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ	10 (6.3)	68 (43.0)	72 (45.6)	8 (5.1)	-	158 (100.0)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านการส่งเสริมการตลาด

บริการของโรงพยาบาล ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โบปลิว หนังสือพิมพ์	2.99	0.79
มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล	3.12	0.90
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่าง ๆ เช่น เดินการกุศล		
การออกหน่วยปฐมพยาบาล	3.41	0.71
การบอกกล่าวปากต่อปาก	3.77	0.62
การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการเช่น สบู่ ยาสีฟัน	3.12	0.98
การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบ	3.51	0.69
รวม	3.34	0.65

จากตารางที่ 4.28 และ 4.29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.51

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่าง ๆ เช่น เดินการกุศล การออกหน่วยปฐมพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.41 มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล และการแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการเช่น สบู่ ยาสีฟัน มีค่าเฉลี่ย 3.12 เท่ากัน การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โบปลิว หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 2.99

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทาง
การแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านบุคลากร

บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
มีบุคลากรให้บริการ	20	103	32	3	-	158
อย่างเพียงพอ	(12.7)	(65.2)	(20.3)	(1.9)		(100.0)
บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ	26	89	38	5	-	158
สูง	(16.5)	(56.3)	(24.1)	(3.2)		(100.0)
บุคลากรของ ร.พ. ให้ความดูแล						
เอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง	60	68	30	-	-	158
ยิ้มแย้ม สุภาพ และกระตือรือร้น	(38.0)	(43.0)	(19.0)			(100.0)
บุคลากรของร.พ. ให้เกียรติท่าน	56	78	23	1	-	158
	(35.4)	(49.4)	(14.6)	(0.6)		(100.0)
บุคลากรของร.พ. แนะนำขั้นตอน	18	99	40	1	-	158
การบริการและช่วยแก้ปัญหาให้	(11.4)	(62.7)	(25.3)	(0.6)		(100.0)
มีบุคลากรของ ร.พ. พาไปยัง	20	106	32	-	-	158
สถานที่และแผนกต่างๆ ในร.พ.	(12.7)	(67.1)	(20.3)			(100.0)
บุคลากรของร.พ. เต็มใจรับฟัง	39	79	38	2	-	158
ความคิดเห็นของท่าน	(24.7)	(50.0)	(24.1)	(1.3)		(100.0)
บุคลากรของร.พ. ใช้ภาษาที่เข้าใจ	12	111	32	3	-	158
ได้ง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค)	(7.6)	(70.3)	(20.3)	(1.9)		(100.0)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านบุคลากร

บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	3.89	0.63
บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง	3.86	0.72
บุคลากรของ ร.พ. ให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และ กระตือรือร้น	4.19	0.73
บุคลากรของร.พ.ให้เกียรติท่าน	4.20	0.70
บุคลากรของร.พ.แนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ ปัญหาให้	3.85	0.61
มีบุคลากรของ ร.พ.พาไปยังสถานที่และแผนกต่างๆ ในร.พ.	3.92	0.57
บุคลากรของร.พ.เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.98	0.74
บุคลากรของร.พ.ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย (ไม่ใช่ศัพท์ เทคนิค)	3.84	0.57
รวม	3.95	0.51

จากตารางที่ 4.30 และ 4.31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วย ในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ บุคลากรของ โรงพยาบาลให้เกียรติท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาตามลำดับคือ บุคลากรของโรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ย 4.19 บุคลากรของโรงพยาบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.98 มีบุคลากรของ โรงพยาบาลพาไปยังสถานที่และแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89 บุคลากร

มีความรู้ ความสามารถสูงมีค่าเฉลี่ย 3.86 บุคลากรของโรงพยาบาล แนะนำขั้นตอนการบริการ และช่วยแก้ปัญหาให้ มีค่าเฉลี่ย 3.85 บุคลากรของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย (ไม่ใช้ศัพท์เทคนิค) มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านกระบวนการให้บริการ

บริการของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช้เวลาในการตรวจไม่นาน	52 (32.9)	68 (43.0)	36 (22.8)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
ใช้เวลาในการรอรับยา และ จ่ายยาไม่นาน	12 (7.6)	100 (63.8)	44 (27.8)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
การประสานงานระหว่างแผนกดี	19 (12.0)	112 (70.9)	27 (17.1)	-	-	158 (100.0)
ขั้นตอนในการตรวจรักษา ไม่ซ้ำซ้อน	14 (8.9)	119 (75.3)	23 (14.6)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
มีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอก สถานที่	25 (15.8)	85 (53.8)	48 (30.4)	-	-	158 (100.0)
มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใน ทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการ ตรวจ	33 (20.9)	80 (50.6)	43 (27.2)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
ระยะเวลาในการพักรักษาตัวใน ร.พ. เป็นไปตามความจำเป็น (ไม่เลี้ยงไข้)	23 (14.6)	102 (64.6)	32 (20.3)	1 (0.6)	-	158 (100.0)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านกระบวนการให้บริการ

บริการของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ใช้เวลาในการตรวจไม่นาน	4.08	0.78
ใช้เวลาในการรอรับยา และจ่ายยาไม่นาน	3.77	0.60
การประสานงานระหว่างแผนกดี	3.95	0.54
ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน	3.92	0.53
มีรพพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่	3.85	0.67
มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในทางการแพทย์ที่ทันสมัย ในการตรวจ	3.91	0.73
ระยะเวลาในการพักรักษาตัวใน ร.พ. เป็นไปตามความ จำเป็น(ไม่เลี้ยวไข)	3.93	0.61
รวม	3.89	0.52

จากตารางที่ 4.32 และ 4.33 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วย ในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ใช้เวลาในการตรวจไม่นาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาตามลำดับคือ การประสานงานระหว่างแผนกดี มีค่าเฉลี่ย 3.95 ระยะเวลาในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นไปตามความจำเป็น(ไม่เลี้ยวไข) มีค่าเฉลี่ย 3.93 ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจ มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีรพพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายยาไม่นาน มีค่าเฉลี่ย 3.77

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านการให้บริการลูกค้า

บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการลูกค้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
มีระบบการติดตามผลการรักษา ที่ดี	27 (17.1)	66 (41.8)	63 (39.9)	2 (1.3)	-	158 (100.0)
รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากร ของโรงพยาบาล	13 (8.2)	88 (55.7)	45 (28.5)	7 (4.4)	2 (1.3)	158 (100.0)
มีการรับประกันคุณภาพการ บริการ	14 (8.9)	93 (58.9)	49 (31.0)	-	2 (1.3)	158 (100.0)
ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่าง เสมอภาค	19 (12.0)	113 (71.5)	24 (15.2)	2 (1.3)	-	158 (100.0)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในด้านการให้บริการลูกค้า

บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการลูกค้า	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
	(\bar{X})	
มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี	3.75	0.75
รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล	3.61	0.83
มีการรับประกันคุณภาพการบริการ	3.74	0.67
ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค	3.94	0.57
รวม	3.95	0.49

จากตารางที่ 4.34 และ 4.35 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วย ในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่าง เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีการรับประกัน คุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และ รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล มีค่า เฉลี่ย 3.61

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการบริการของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในรวมทุกด้าน

บริการของโรงพยาบาลรวมทุกด้าน	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	3.83	0.48
ด้านราคา	3.44	0.81
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	3.88	0.75
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.34	0.65
ด้านบุคลากร	3.95	0.51
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.89	0.52
ด้านการให้บริการลูกค้า	3.95	0.49
รวมเฉลี่ย	3.75	0.47

จากตารางที่ 4.36 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่า เฉลี่ยความพึงพอใจ ทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการลูกค้า มีค่า เฉลี่ย 3.95 เท่ากัน ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.88 ด้าน กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วน ด้านราคา และ ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.34 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วย
นอก เปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการ
บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

บริการของโรงพยาบาล รวมทุกด้าน	ผู้ป่วยนอก		ผู้ป่วยใน	
	(\bar{X})	(S.D.)	(\bar{X})	(S.D.)
ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	3.71	0.50	3.83	0.48
ด้านราคา	3.32	0.55	3.44	0.81
ด้านสถานที่ให้บริการและช่อง ทางการจัดจำหน่าย	3.75	0.67	3.88	0.75
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.16	0.47	3.34	0.65
ด้านบุคลากร	3.89	0.69	3.95	0.51
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.78	0.49	3.89	0.52
ด้านการให้บริการลูกค้า	3.72	0.48	3.95	0.49
รวมเฉลี่ย	3.65	0.48	3.75	0.47

จากตารางที่ 4.37 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ความ
พึงพอใจทุกด้านโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.75 สูงกว่าผู้ป่วยนอกที่มีค่าเฉลี่ย 3.65 แต่ก็จัดอยู่ในระดับ
มาก เหมือนกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของผู้ป่วยนอก ได้แก่ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วน
ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของผู้ป่วยใน คือ ด้านบุคลากร และ ด้านการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย
3.95 เท่ากัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของผู้ป่วยนอก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย
3.16 เช่นเดียวกับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของผู้ป่วยใน คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มี
ค่าเฉลี่ย 3.34

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ตารางที่ 4.38 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย

ประเภทผู้ป่วย	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ		df	t - test	Sig
		\bar{X}	S.D.			
ผู้ป่วยนอก	92	3.71	0.50	248	1.909	.057
ผู้ป่วยใน	158	3.83	0.48			
รวม	250					

จากตารางที่ 4.38 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการเท่ากับ 3.83 และ ผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่า t มีค่าเท่ากับ 1.909 และ Sig เท่ากับ .057 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านราคา

ตารางที่ 4.39 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านราคาของ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย

ประเภทผู้ป่วย	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ		df	t - test	Sig
		\bar{X}	S.D.			
ผู้ป่วยนอก	92	3.32	0.55	248	3.630	.000
ผู้ป่วยใน	158	3.44	0.65			
รวม	250					

จากตารางที่ 4.39 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการเท่ากับ 3.44 และ ผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่า t มีค่าเท่ากับ 3.630 และ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจในด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 4.40 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย

ประเภทผู้ป่วย	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ		df	t - test	Sig
		\bar{X}	S.D.			
ผู้ป่วยนอก	92	3.75	0.67	248	3.949	.000
ผู้ป่วยใน	158	3.88	0.64			
รวม	250					

จากตารางที่ 4.40 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการเท่ากับ 3.88 และ ผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่า t มีค่าเท่ากับ 3.949 และ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.41 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย

ประเภทผู้ป่วย	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ		df	t - test	Sig
		\bar{X}	S.D.			
ผู้ป่วยนอก	92	3.16	0.47	248	2.313	.022
ผู้ป่วยใน	158	3.34	0.65			
รวม	250					

จากตารางที่ 4.41 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการเท่ากับ 3.34 และ ผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่า t มีค่าเท่ากับ 2.313 และ Sig เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.42 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย

ประเภทผู้ป่วย	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ		df	t - test	Sig
		\bar{X}	S.D.			
ผู้ป่วยนอก	92	3.89	0.69	248	.758	.449
ผู้ป่วยใน	158	3.95	0.51			
รวม	250					

จากตารางที่ 4.42 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการเท่ากับ 3.95 และ ผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่า t มีค่าเท่ากับ .758 และ Sig เท่ากับ .449 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.43 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย

ประเภทผู้ป่วย	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ		df	t - test	Sig
		\bar{X}	S.D.			
ผู้ป่วยนอก	92	3.78	0.49	248	1.558	.121
ผู้ป่วยใน	158	3.89	0.52			
รวม	250					

จากตารางที่ 4.43 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการเท่ากับ 3.78 และ ผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่า t มีค่าเท่ากับ 1.558 และ Sig เท่ากับ .121 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 4.44 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการลูกค้าของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย

ประเภทผู้ป่วย	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ		df	t - test	Sig
		\bar{X}	S.D.			
ผู้ป่วยนอก	92	3.72	0.48	248	3.650	.000
ผู้ป่วยใน	158	3.95	0.49			
รวม	250					

จากตารางที่ 4.44 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการเท่ากับ 3.95 และ ผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่า t มีค่าเท่ากับ 3.650 และ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการบริการรวมทุกด้าน

ตารางที่ 4.45 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริการรวมทุกด้านของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์จำแนกตามประเภทผู้ป่วย

ประเภทผู้ป่วย	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ		df	t - test	Sig
		\bar{X}	S.D.			
ผู้ป่วยนอก	92	3.65	0.48	248	2.535	.012
ผู้ป่วยใน	158	3.75	0.47			
รวม	250					

จากตารางที่ 4.45 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการเท่ากับ 3.75 และ ผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่า t มีค่าเท่ากับ 2.535 และ Sig เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ วัดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เมื่อเข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มาใช้บริการทางการแพทย์จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาร่างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐาน

อายุ

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คือร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 22.0 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี ร้อยละ 18.4 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 12.8 อายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 5.2 และอายุน้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 4.8

เพศ

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.8 และ เพศชาย ร้อยละ 39.2

การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุดคือ ร้อยละ 41.6 รองลงมาคือ อนุปริญญา / เทียบเท่า ร้อยละ 23.6 มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า ร้อยละ 12.0 ประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า ร้อยละ 10.8 เท่ากัน และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.2

อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มากที่สุดคือ ร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 23.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ร้อยละ 21.6 เกษตรกร หรือ รับจ้าง ร้อยละ 15.6 นักเรียน / นักศึกษา ร้อยละ 23.2 และอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 4.0

รายได้

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ ระหว่าง 10,000 - 30,000 บาท มากที่สุดคือ ร้อยละ 59.2 รองลงมา มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 26.0 รายได้ระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 14.0 และรายได้มากกว่า 70,000 บาท ร้อยละ 0.8

ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาล

กลุ่มตัวอย่าง มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาลเป็นตนเอง หรือ ครอบครัว มากที่สุดคือ ร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 23.2 บริษัทเอกชน ร้อยละ 10.8 บริษัทประกัน ร้อยละ 10.4 และกองทุนประกันสังคม ร้อยละ 8.4

ความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์ ประเภทผู้ป่วยนอกด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยจำแนกเป็นปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีแพทย์ของโรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ มีความสะอาดปลอดภัยในการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.07 พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 3.99 ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ที่มีผลข้างเคียงน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.97 เกสเซอร์แนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา มีค่าเฉลี่ย 3.95 พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.92 แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.90 พยาบาลมีความรู้ความชำนาญในการดูแล ผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 3.89 โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.85 ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง มีค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานเทคนิคการแพทย์มีความรู้ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีบริการตรวจสุขภาพแบบเหมารวม มีค่าเฉลี่ย 3.54

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการทันตกรรม(ทำฟัน)พนักงานบัญชี และการเงินให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.42 เท่ากัน มีบริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น ฝากครรภ์ และ คลอดบุตร มีค่าเฉลี่ย 3.38 ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตรประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.22 และมีบริการขายยาโดยไม่ต้องทำการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.18

ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ บุคลากรของ โรงพยาบาลให้เกียรติท่าน มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ บุคลากรของ โรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ย 4.14 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูงมีค่าเฉลี่ย 3.88 บุคลากรของ โรงพยาบาล แนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ มีค่าเฉลี่ย 3.87 บุคลากรของ โรงพยาบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีบุคลากรของโรงพยาบาล พาไปยังสถานที่และแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.80 บุคลากรของโรงพยาบาลใช้ ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย(ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) มีค่าเฉลี่ย 3.79 และมีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.65

ด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจ มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาตามลำดับคือ การประสานงานระหว่างแผนกดี มีค่าเฉลี่ย 3.75 ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.74 ใช้เวลาในการตรวจไม่นาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ใช้เวลาในการรอรับยาและจ่ายยาไม่นาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 และมีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอก สถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.59

ด้านการให้บริการลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ มีการรับประกันคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก รวมทุกด้าน

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.16 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยจำแนกเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถจัดหาแพทย์ที่ท่านเจาะจงให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้ มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ เสื้อผ้า เครื่องนอน และเครื่องใช้ใหม่ สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.19 สามารถจัดหาแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษเฉพาะทางมาทำการรักษาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีความสะอาดปลอดภัยในการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ย 4.12 อาหารสำหรับผู้ป่วยมีคุณภาพดีและมีปริมาณเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีแพทย์ของโรงพยาบาลมีชื่อเสียง มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษามีค่าเฉลี่ย 4.06 เกสเซอร์แนะนำการैयाทุกครั้งก่อนจ่ายยา มีค่าเฉลี่ย 4.04 พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาลมีค่าเฉลี่ย 4.01 ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ที่มีผลข้างเคียงน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.97 แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษามีค่าเฉลี่ย 3.91 พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย 3.94 พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญในการดูแลผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย 3.89 โรงพยาบาลมีชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดีมีค่าเฉลี่ย 3.86 ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทางมีค่าเฉลี่ย 3.84 มีบริการตรวจสุขภาพแบบเหมารวมและมีแพทย์เยี่ยมผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.82 เท่ากัน สามารถจัดหาพยาบาลพิเศษมาดูแลผู้ป่วยได้มีค่าเฉลี่ย 3.69 สามารถตามแพทย์ได้รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.66 พนักงานเทคนิคการแพทย์มีความรู้ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 3.75 พนักงานบัญชีและการเงินให้บริการรวดเร็วและถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.63 มีบริการรักษาแบบเหมารวม เช่น ฝากครรภ์ คลอดบุตรมีค่าเฉลี่ย 3.54

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการทันตกรรม (ทำฟัน) มีค่าเฉลี่ย 3.37 มีบริการขยายยาโดยไม่ต้องทำการตรวจรักษามีค่าเฉลี่ย 3.33 ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตรประกันสังคมมีค่าเฉลี่ย 3.31

ด้านราคา

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยจำแนกเป็น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด เอ็กซเรย์ ไม่แพง มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) ไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าบริการในการตรวจรักษา ไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.55 ค่ายาไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.53

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าห้องพักและอาหารผู้ป่วยไม่แพง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.89

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยจำแนกเป็น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ อาคารสถานที่สะอาด มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมา คือ มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.32 มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.28 ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.22 การตกแต่งสถานที่หรูหราสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีแผนผัง และสัญลักษณ์ แสดงทางเดิน และสถานที่ ๆ ใน โรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น พัดลม โทรทัศน์ โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้ผู้ป่วย เช่น สวนหย่อม สนามหญ้า มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีเครื่องปรับอากาศในห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.67 การตกแต่งห้องพักอย่างหรูหราสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.62

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ มีค่าเฉลี่ย 3.35 และมีบริการเสริมต่าง ๆ ให้บริการ เช่น ห้องสมุด ห้องออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 3.13 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น พัดลม โทรทัศน์ โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้ผู้ป่วย เช่น สวนหย่อม สนามหญ้า มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีเครื่องปรับอากาศในห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.67 การตกแต่งห้องพักอย่างหรูหราสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.62

ด้านการส่งเสริมการตลาด

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยจำแนกเป็น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การบอกกล่าวปากต่อปาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 การแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.51

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่าง ๆ เช่น เดินการกุศล การออกหน่วยปฐมพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.41 มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของ โรงพยาบาล และ การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการเช่น สบู่ ยาสีฟัน มีค่าเฉลี่ย 3.12 เท่ากัน การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ใบปลิว หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 2.99

ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ บุคลากรของ โรงพยาบาลให้เกียรติท่าน มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา คือ บุคลากรของ โรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ย 4.19 บุคลากรของโรงพยาบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.98 มีบุคลากรของ โรงพยาบาลพาไปยังสถานที่และแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง มีค่าเฉลี่ย 3.86 บุคลากรของโรงพยาบาล แนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ มีค่าเฉลี่ย 3.85 บุคลากรของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค) มีค่าเฉลี่ย 3.84

ด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ใช้เวลาในการตรวจไม่นาน มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ การประสานงานระหว่างแผนกดี มีค่าเฉลี่ย 3.95 ระยะเวลาในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นไปตามความจำเป็น (ไม่เลี้ยงไข้) มีค่าเฉลี่ย 3.93 ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจ มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีโรงพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ใช้เวลาในการรอรับยา และจ่ายยาไม่นาน มีค่าเฉลี่ย 3.77

ด้านการให้บริการลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีการรับประกันคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และ รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.61

ความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน รวมทุกด้าน

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.95 เท่ากัน ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนด้านราคา และ ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.34 ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก เปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยใน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในโดยใช้สถิติ t - test พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในมีระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่ระดับความพึงพอใจ ในด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการให้บริการลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกที่มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65 และผู้ป่วยในที่มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากเหมือนกันมีระดับความพึงพอใจรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน อภิปรายตามหัวข้อการศึกษา ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (ตารางที่ 4.8) เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.83 (ตารางที่ 4.23) อันเนื่องมาจาก ปัจจุบันความคาดหวังของผู้มารับบริการด้านสุขภาพเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น และการแข่งขันการให้บริการด้านสุขภาพที่เพิ่มขึ้นทั้งสถานบริการสุขภาพของรัฐบาลและเอกชน ทำให้ผู้ให้บริการต้องมีการตื่นตัวทางการศึกษาหาความรู้เพื่อการพัฒนาด้านวิชาการและการบริการ เนื่องจากการให้บริการด้านสุขภาพ แพทย์ผู้ให้บริการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง มีประสบการณ์ สามารถตอบข้อซักถามหรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยคามมั่นใจ ในด้านการตรวจวินิจฉัยของแพทย์สร้างความเชื่อมั่นว่าแพทย์มีความชำนาญในการรักษา จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้มากด้วย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดความพึงพอใจจากการแนะนำของพยาบาล พบว่ามีคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากในการบริการด้านสุขภาพพยาบาลเป็นบุคลากรสำคัญในการให้บริการที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการตลอดเวลาตั้งแต่เมื่อมีผู้มารับบริการ จะต้องตรวจคัดกรองและประเมินสภาพปัญหาของผู้รับบริการก่อนเข้ารับการรักษาจากแพทย์ ซึ่งในบางครั้งเมื่อมีปัญหาทางด้านสุขภาพก็อาจได้รับคำปรึกษา หรือความรู้ในด้านการดูแลตนเองจากพยาบาลก่อน จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความอบอุ่นเป็นกันเองกับพยาบาลมากกว่าแพทย์ ซึ่งจะสอดคล้องกับการศึกษาของ เคนายี และคณะ (Kenagy et al, 1999) ที่พบว่า คุณภาพของการให้บริการ จะต้องประกอบด้วยความสามารถด้านเทคนิคของผู้ให้บริการ จึงจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด และมีการอธิบายให้ข้อมูลก่อนการให้บริการ เช่นเดียวกับ แนวคิดของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al cited in Youssef , 1996) ที่กล่าวถึงความน่าเชื่อถือว่า เกิดจากความซื่อสัตย์ จริงใจ และความสนใจของ

ผู้ให้บริการที่มีต่อผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นส่วนที่สำคัญมาก และความน่าเชื่อถืออาจเกิดจากปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 (ตารางที่ 4.10) เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.34 (ตารางที่ 4.25) เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้มีผลกระทบต่อรายรับและรายจ่ายของผู้รับบริการ ตลอดจนจนถึงโรงพยาบาลเอกชนก็ต้องมีภาระจากค่าใช้จ่ายในการบริการที่สูงขึ้น อัตราค่าบริการจึงอาจต้องปรับสูงขึ้นด้วย แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยในอยู่ในระดับมาก ประเด็นนี้สามารถอภิปรายได้ว่า โดยทั่วไปเมื่อพบว่ามีปัญหาด้านสุขภาพกายหรือสุขภาพจิต และต้องไปพบแพทย์เพื่อปรึกษาปัญหาหรือรับการดูแลรักษา ซึ่งในผู้ป่วยนอกใช้เวลาช่วงระยะสั้น ๆ การที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการดูแลสุขภาพครบถ้วนและชัดเจนนั้นเป็นไปได้ยาก จึงมีผลต่อความคุ้มค่าของค่าบริการที่จ่าย ทำให้พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ป่วยในจะมีเวลาในการได้รับข้อมูลข่าวสารมากกว่า และทุกครั้งที่ต้องการ ดังนั้นความพึงพอใจของค่าบริการในการตรวจรักษาจึงอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจด้านนี้ จากการศึกษาของ ซิปกิน และคณะ (Zipkin , et al, 1984) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณสุข พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการตรวจรักษา และได้พูดคุยให้เวลากับผู้ป่วยนาน ๆ ดังนั้นการที่ผู้รับบริการได้พบแพทย์ในช่วงเวลาที่จำกัด จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (ตารางที่ 4.12) เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.88 (ตารางที่ 4.27) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เหมือนกัน ได้แก่ อาคารสถานที่สะอาด มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามานและคณะ (อ่างใน เพ็ญจันทร์ แสนประสาน , 2542) กล่าวถึงความเป็นรูปธรรม

ของการบริการ (Tangible) ว่า บริการที่เป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นชัดเจน คือ การมีสถานที่กว้าง สะอาดปราศจากกลิ่น มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่นเดียวกับ เรวดี ศิรินคร (2541) ที่กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ใช่เป็นเพียงโรงพยาบาลที่ใหญ่ สะอาด มีสิ่งแวดล้อมที่สวยงามเป็นระเบียบ เป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นเท่านั้น ภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรมที่สัมผัสได้ มีความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการเพราะเป็นสิ่งที่มองเห็นชัดเจน สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ สำหรับให้ผู้บริการทำกิจกรรมด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งการจัดสิ่งแวดล้อมจะเกิดภาพลักษณ์ในด้านบวกนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประโยชน์ใช้สอยของสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความสวยงาม ความสดชื่น ความกลมกลืน ความต่อเนื่องและความทันสมัย นอกจากนี้จะมีการประชาสัมพันธ์ที่สร้างความใกล้ชิดเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการแล้ว อาจมีบริการแจกเครื่องดื่มโดยไม่คิดมูลค่าแก่ผู้รับบริการ สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการให้สูงขึ้น

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ และมีบริการเสริมต่าง ๆ ให้บริการ เช่น ห้องสมุด ห้องออกกำลังกาย ประเด็นนี้สามารถอภิปรายได้ว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาขั้นสูงสุด ในระดับปริญญาตรี ทำให้มีการประเมินความพึงพอใจบนพื้นฐานของหลักการ และเหตุผล ทำให้เกิดความพึงพอใจปานกลางได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการสะดวก รวดเร็ว ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการ และวิธีการบริการด้านสุขภาพได้กว้างขวางกว่ากลุ่มอื่น ๆ และเกิดทางเลือกในการมารับบริการด้านสุขภาพมากขึ้น ซึ่งอาจเคยได้รับการบริการจากโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงในการให้บริการด้านสุขภาพที่ประทับใจมาก่อน ซึ่ง มาลี วิชัยดิษฐ์ (2539) ได้ศึกษา ความพึงพอใจจากการจัดบริการพยาบาล ในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชน พบว่าส่วนมากผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงจากการบริการ ในด้านความสะดวก การต้อนรับที่ดี จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับจากสถานบริการสุขภาพอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 (ตารางที่ 4.14) เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.34 (ตารางที่ 4.29) โดยจำแนกเป็น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การบอกกล่าวปาก

ต่อปาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 ในผู้ป่วยนอก แต่ในผู้ป่วยในมีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ 3.77 ในประเด็นนี้สามารถอภิปรายผลได้ว่าการส่งเสริมทางด้านการตลาดในการบริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชน มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ แต่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบบริการด้านสุขภาพที่จัดบริการให้ โดยมีได้มุ่งหวังด้านกำไร แต่มุ่งหวังให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความพึงพอใจจากการส่งเสริมด้านการตลาดจากการให้ข้อมูลข่าวสารการบริการของโรงพยาบาลในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ใบบลิว หนังสือพิมพ์ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่างๆ เช่น เดินการกุศล การออกหน่วยปฐมพยาบาล พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จึงทำให้มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากการส่งเสริมด้านการตลาดปานกลาง เนื่องจากด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของการบริการของโรงพยาบาลเอกชนต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับของกฎกระทรวงสาธารณสุข ผู้รับบริการจึงได้รับข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่มากนัก ประกอบกับผู้รับบริการส่วนมากที่มาใช้บริการด้วยความไม่สุขสบายที่เกิดขึ้นของร่างกายต้องได้รับการดูแลรักษา และในการมารับบริการด้านสุขภาพโรงพยาบาลมิได้มุ่งเน้นการขายบริการโดยการประชาสัมพันธ์ แต่มุ่งเน้นการให้บริการสุขภาพที่ครอบคลุม ครอบคลุม ครบถ้วน ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษา และการฟื้นฟูสภาพ

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (ตารางที่ 4.16) เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.95 (ตารางที่ 4.31) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก คือ บุคลากรของโรงพยาบาลให้เกียรติท่าน บุคลากรของโรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และกระตือรือร้น บุคลากรของโรงพยาบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน บริการได้รับการบริการที่ดี เนื่องจากโรงพยาบาลได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการด้านสุขภาพ โดยจัดอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพ พฤติกรรมบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนมีความตื่นตัวในการให้บริการ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น นอกจากนี้โรงพยาบาลเอกชนมีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่จากบุคคลิก ลักษณะท่าทางที่มีความอบอุ่นเป็นมิตรต่อทุกคน พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน และยิ้มแย้มแจ่มใส ทั้งนี้ รวมถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจที่จะมารับบริการ วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ , 2539 กล่าวถึงคุณลักษณะการบริการที่ดี ได้แก่ การที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตลอดจนมีกิริยาวาจา

อ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตนและพาราสุรามานและคณะ (อ้างใน เพ็ญจันทร์ แส่นประสาน , 2542) กล่าวถึงคุณภาพในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่แรก ด้านความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรีนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะต้องมีความสุภาพ ใจกว้างที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพดี เช่นเดียวกับที่ ทาเกลียคอสโซ (Tagliacozzo 1965 อ้างใน สุภาวดี เกตุแก้ว , 2543) ที่กล่าวว่า ผู้ป่วยทั่วไปมีความคาดหวังต่อผู้ให้บริการในเรื่องบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสให้กำลังใจ มีความเมตตา เสียสละ อดทน และมีประสิทธิภาพ

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 (ตารางที่ 4.18) เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.89 (ตารางที่ 4.33) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ใช้เวลาในการตรวจไม่นาน การประสานงานระหว่างแผนกดี ระยะเวลาในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นไปตามความจำเป็น(ไม่เล็งไข้) เฉลี่ยขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการตรวจ มีรพพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่ ใช้เวลาในการรอรับยา และจ่ายยาไม่นาน ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนจะเน้นในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ราบรื่นและการเข้าถึงง่ายในการรับบริการ เพื่อสนองความคาดหวังของผู้มารับบริการ ตรงข้ามการศึกษาของ สุภาวดี เกตุแก้ว (2543) ที่ศึกษาคุณภาพตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่าในบางครั้งผู้มารับบริการจะมีการรอคอยการตรวจนานในวันที่มีแพทย์อยู่เพียงคนเดียว ซึ่งจะต้องให้การดูแลรักษาผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในแผนกผู้ป่วยใน ระยะเวลา 8.30 น. – 9.30 น. ก่อนมาให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกที่ไม่มีความสะดวกรวดเร็ว และไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ดังเช่นที่ คอตเลอร์ (Kotler อ้างในวรรณฤดี ภูทอง , 2539) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจะมาจากการมารับบริการครั้งก่อน เมื่อผู้รับบริการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

ด้านการให้บริการลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (ตารางที่

4.20) เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.95 (ตารางที่ 4.35) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี มีการรับประกันคุณภาพการบริการ และ รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล ซึ่งอธิบายได้โดยการอ้างอิงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (อ้างใน ยุทธนา ธรรมเจริญ , 2544) โดยมาสโลว์ได้อธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์ได้รับการจัดเป็นลำดับขั้น ได้แก่ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ซึ่งการให้บริการของ โรงพยาบาลเอกชนโดยให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาคถือได้ว่าเป็นการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 การบริหารโรงพยาบาล ในภาวะที่มีปัญหาด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน การจัดให้บริการสุขภาพ ควรจะได้มีการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และการมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดบริการสุขภาพเชิงธุรกิจ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และจะได้เป็นแนวทางในการจัดให้บริการต่อไป

3.1.2 ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ควรมีส่วนร่วมออกความคิดเห็นในการพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงจะทำให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรได้มีการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐบาล เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อการจัดบริการสุขภาพให้มีความสอดคล้องกันและเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณา เยาวรัตน์ "ความต้องการของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่"
การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2536
- กาญจนา กลั่นกลิน และศิริพร สุริยะ "ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อ
กิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน" ใน *รายงานการวิจัย สถาบันวิจัย
และพัฒนา มหาวิทยาลัยพายัพ* 2539
- เกสร อิมใจจิตต์ และคณะ "การประเมินผลการพัฒนาระบบบริการด้านหน้า โรงพยาบาลสมุทรสาคร
วารสารกองการพยาบาล 2541
- นันทา เล็กสวัสดิ์ "ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่"
ใน *รายงานการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* 2531
- บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช **ชุดวิชาวิทยานิพนธ์**. กรุงเทพมหานคร โรง
พิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , 2544.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิน "ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะ
บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2536
- มาลี ตั้งชลทิพย์ "ปัจจัยที่มีผลต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน โรงพยาบาล
เจริญกรุงประชารักษ์" ใน *วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์* 2539
- วิลาวัลย์ เสนารัตน์ "ความพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการที่ได้จากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่"
ใน *รายงานการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* 2523
- สิวลี ศรีวิไล "ปรัชญาการแพทย์ ลักษณะ ปัญหาและแนวโน้ม และประโยชน์ที่จะได้รับ"
วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล 2520
- อนุวัฒน์ ศุภขุติกุล เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ **การพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล** (ครั้งที่ 1) กรุงเทพมหานคร บริษัทดีไซร์ จำกัด 2541
- อุบลศรี หาญเจริญกิจ "คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า"
การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2536

อำไพ ศาสตรระจุจิ “ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
(สาธารณสุขศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2526

Convinsky , K.E. et al. The relation between health status changes and patient
satisfaction in older hospitalized medical patients *Journal General International
of Medicine* 13 (4) , 2230 – 9, 1998.

Kenagy , J.W. & Berwich , D.M. , & Shore, M.F. Service quality in health care *JAMA*
281 (7) , 661 – 665, 1999.

Kotler Philip. *Marketing Management* Ninth Ed. , International Ed. , U.S.A. Prentice –
Hall. , 1997.

Payne Adrian. *The Essence of Services Marketing* Great Britain Prentice Hall , 1993.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขต
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ขอให้ท่านได้ตอบตามความเป็นจริงเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา และพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลต่อการบริการที่ท่านจะได้รับในการตรวจและรักษาพยาบาล ซึ่งคำตอบของท่านจะได้รับการเก็บไว้เป็นความลับอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน

1. ปัจจุบันท่านอายุ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 41 – 50 ปี |
| <input type="checkbox"/> 2. 20 – 30 ปี | <input type="checkbox"/> 5. 51 – 60 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 31 – 40 ปี | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 60 ปี |

2. เพศ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

3. จบการศึกษาสูงสุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/เทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า | <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี |

4. ท่านมีอาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4. นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 2. ลูกจ้างบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร หรือ รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) |

5. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 50,000 – 70,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2. 10,000 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 70,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 50,000 บาท | |

6. ใครเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาลของท่าน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ตัวท่านเองหรือครอบครัว | <input type="checkbox"/> 4. บริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 2. บริษัทประกัน | <input type="checkbox"/> 5. กองทุนประกันสังคม |
| <input type="checkbox"/> 3. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล และ ไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

บริการของโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product)					
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี					
2. ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตรประกันสังคม					
3. มีความสะอาด ปลอดภัยในการรักษาพยาบาล					
4. มีบริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น ผ่ากครรภ์ และคลอดบุตร					
5. มีบริการตรวจสุขภาพแบบเหมารวม					
6. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง					
7. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)					
8. มีแพทย์ของโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียง มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา					
9. แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา					
10. พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญในการดูแลผู้ป่วย					
11. พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย					
12. พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวลขณะทำการพยาบาล					
13. มีบริการขายยา โดยไม่ต้องทำการตรวจรักษา					
14. เภสัชกรแนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา					

บริการของโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ที่มีผลข้างเคียงน้อย					
16. พนักงานเทคนิคการแพทย์มีความรู้ความชำนาญ					
ด้านราคา (Price)					
1. ค่าบริการในการตรวจรักษาไม่แพง					
2. มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิต					
3. ค่าตรวจพิเศษ เช่น ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ ไม่แพง					
4. ค่ายาไม่แพง					
5. ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) ไม่แพง					
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
2. มีที่จอดรถเพียงพอ					
3. อาคารสถานที่สะอาด					
4. การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม					
5. มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี					
6. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ					
7. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ					
8. มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล					
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร					

บริการของโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ใบบลิว หนังสือพิมพ์					
2. มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล					
3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่าง ๆ เช่น เดินการกุศล การออกหน่วยปฐมพยาบาล					
4. การบอกกล่าวปากต่อปาก					
5. การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการ เช่น สบู่ ยาสีฟัน					
ด้านบุคลากร (People)					
1. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ					
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถสูง					
3. บุคลากรของโรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ท่านด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพนุ่มนวล และกระตือรือร้น					
4. บุคลากรของโรงพยาบาลให้เกียรติท่าน					
5. บุคลากรของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการ และช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน					
6. มีบุคลากรของโรงพยาบาลพาไปยังสถานที่ และแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล					
7. บุคลากรของโรงพยาบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
8. บุคลากรของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย(ไม่ใช้ศัพท์เทคนิค)					

บริการของโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ใช้เวลาในการรอตรวจไม่นาน					
2. ใช้เวลาในการรอรับยา และจ่ายยาไม่นาน					
3. การประสานงานระหว่างแผนกดี					
4. ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน					
5. มีโรงพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่					
6. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ ที่ทันสมัยในการตรวจ					
ด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service)					
1. มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี					
2. รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของโรงพยาบาล					
3. มีการรับประกันคุณภาพการบริการ					
4. ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

ผู้ที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หมายถึง ผู้ที่เคยอยู่ในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยเกิน 24 ชั่วโมง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

บริการของโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Produce)					
1. สามารถจัดหาแพทย์มีความรู้ความชำนาญพิเศษเฉพาะทาง มาทำการรักษาได้					
2. สามารถจัดหาแพทย์ที่ท่านเจาะจงให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้					
3. มีแพทย์มาเยี่ยมผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ					
4. สามารถตามแพทย์ได้รวดเร็ว ทันเวลา					
5. สามารถจัดหาพยาบาลพิเศษมาดูแลผู้ป่วยได้					
6. เสื้อผ้า เครื่องนอน และเครื่องใช้ใหม่ สะอาด					
7. อาหารสำหรับผู้ป่วยมีคุณภาพดี และมีปริมาณเพียงพอ					
ด้านราคา (Price)					
1. ค่าห้องพักและอาหารผู้ป่วยไม่แพง					
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. การตกแต่งห้องพักอย่างหรูหราสวยงาม					
2. มีเครื่องปรับอากาศในห้องพัก					

บริการของโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น พัดลม โทรทัศน์ โทรศัพท์					
4. มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้ผู้ป่วย เช่น สวนหย่อม สนามหญ้า					
5. มีบริการเสริมต่าง ๆ ให้บริการ เช่น ห้องสมุด ห้องออกกำลังกาย					
6. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ระยะเวลาในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาล เป็นไปตามความจำเป็น (ไม่เลี้ยงไข้)					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางศศิธร ก้วตระกูล
วัน เดือน ปีเกิด	24 กุมภาพันธ์ 2510
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ประวัติการศึกษา	วท.บ. (พยาบาลและผดุงครรภ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2532 สศบ. (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2535
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลแพร่คริสเตียน อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล