

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : ปัจจัยในการเลือกและปัญหาในการใช้บริการ โรงพยาบาลของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นายธีระศักดิ์ เสาหงษ์
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา
- หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : 13 พฤศจิกายน 2543
- จำนวนหน้า : 85 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการเลือกและปัญหาในการใช้บริการ โรงพยาบาลของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ โรงพยาบาล ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล และศึกษาปัญหาในการใช้บริการ โรงพยาบาล ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติที่ใช้ทดสอบคือ ความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย สามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภครวมโรงพยาบาลที่ใช้บริการ คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐมี 201 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ ลูกจ้างส่วนราชการ มีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนมี 199 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีสถานภาพโสด มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลของผู้บริโภคมากที่สุด คือด้านบุคลากร ได้แก่ ความรู้ความชำนาญในการรักษาของแพทย์ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริการผู้

บริโศคให้ความสำคัญกับความถูกต้องปลอดภัยในการรักษา ปัจจัยด้านสถานที่ ความสะอาดของห้องพักรักษาเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโศคให้ความสำคัญกับคุณภาพของยาที่ใช้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด การเข้าร่วมโครงการประกันสังคมเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และปัจจัยด้านราคา ผู้บริโศคให้ความสำคัญกับการแจ้งรายละเอียดค่ารักษาพยาบาลอย่างชัดเจน

ปัญหาที่ผู้บริโศคประสบในการใช้บริการโรงพยาบาล พบว่าปัญหาด้านการบริการเป็นปัญหาที่ผู้บริโศคประสบมากที่สุดคือการรอคิวในการรับการรักษา ปัญหารองลงมาคือด้านบุคลากร ผู้บริโศคประสบปัญหาเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ปัญหาด้านสถานที่ คือ ห้องน้ำในโรงพยาบาลไม่สะอาดและเหม็นหอบ ปัญหาด้านราคาที่ผู้บริโศคประสบ คือ ค่ารักษาพยาบาลแพง ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโศคประสบปัญหาจำนวนห้องพักรักษาไม่เพียงพอ และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้บริโศคประสบในการใช้บริการคือไม่มีบริการให้คำแนะนำและตรวจสอบคุณภาพฟรี

การทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกัน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเหมือนกัน

ส่วนปัญหาด้านการบริการ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านสถานที่ และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัญหาที่กลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนประสบปัญหาในการใช้บริการแตกต่างกัน ปัญหาด้านราคา และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและกลุ่มผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนประสบปัญหาในการใช้บริการเหมือนกัน