

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลคาราร์ศรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ผู้จัดทำ	พรสวรรค์ จันทร์หอม
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เทียน เสรามัญ
วันที่อนุมัติผลงาน	
จำนวนหน้า	68 หน้า

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลคาราร์ศรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลคาราร์ศรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงปัญหาในการมารับบริการของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลคาราร์ศรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผู้มารับบริการโรงพยาบาลคาราร์ศรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 265 คน การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ อาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แล้วนำข้อมูลที่ได้รวบรวมมาวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Chi-square test

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 133 คน มีอายุระหว่าง 16 – 30 ปี การศึกษาพบว่ามีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สิทธิข้าราชการ และมารับบริการโรงพยาบาลมากกว่าหนึ่งครั้งต่อเดือน



ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลคาราร์สมิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก ในด้าน บุคลากร ผู้มารับบริการพึงพอใจในด้านความสามารถในการรักษาของแพทย์ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ แพทย์มีความเต็มใจในการตรวจรักษา ความพร้อมในการเอาใจใส่ช่วยเหลือของ พยาบาล และพยาบาลมีความเต็มใจให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยด้าน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากในการให้บริการตรวจรักษาของ แพทย์อย่างละเอียด การให้บริการของพยาบาล คุณภาพของยา ให้บริการ ปัจจัยด้านด้าน กระบวนการพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก โดยพึงพอใจด้าน ความรวดเร็วในการชำระ เงินค่ารักษาพยาบาล กระบวนการตรวจรักษาได้มาตรฐาน ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากในการติดต่อเข้าถึงห้องทำบัตร ความสะดวกในการเข้า ติดต่อห้องปฏิบัติการ ด้านราคา พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านค่ารักษาพยาบาลโดยรวมมี ความเหมาะสมกับคุณภาพการรักษาและการบริการที่ได้รับ ค่ารักษาพยาบาลไม่แตกต่างจาก โรงพยาบาลรัฐโดยทั่วไป ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก โดยพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก(หนังสือพิมพ์,น้ำดื่ม) สถานที่จอดรถ และด้านการ ส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแก่ ผู้ป่วยทุกเช้าวันพุธและบอร์ดกิจกรรมของโรงพยาบาล

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ประชาชนและข้าราชการได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวกของที่จอดรถ ด้านการบริการรักษาพยาบาล ประชาชนและข้าราชการได้รับการ บริการที่ไม่แตกต่างกันในด้านยาและเวชภัณฑ์ และอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ประชาชนและข้าราชการได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกันในการติดต่อ ห้องทำบัตร ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ประชาชนและข้าราชการ ได้รับการบริการที่ไม่ แตกต่างกันในการให้ความรู้ทางวิทยุและการออกเยี่ยมหลังการตรวจรักษา ด้านราคา พบว่า ประชาชนและข้าราชการได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องของค่าอิเล็กทรอนิกส์และ ราคาห้องพัก

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างปัญหาที่พบของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลคารรัศมี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง กลุ่ม (Test Two Sample Mean) จำแนกตามกลุ่มประชาชนและข้าราชการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัญหาที่พบในการรับบริการแตกต่างกันระหว่างประชาชนและข้าราชการ

แนวทางในการแก้ไขปัญหา โรงพยาบาลควรเพิ่มที่จอดรถและห้องน้ำให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ นอกจากนี้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ควรมีการบริการผู้มารับบริการอย่างเป็นมิตรให้เกิดริผู้มารับบริการ และการบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยรอยยิ้มให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ ให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่เหนือความคาดหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการต่อไป