

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาล
เชียงใหม่ งาม

ผู้เขียน นายปิติ เล้าสกุล

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา ตันติประภา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ป่วยโรคหัวใจชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 270 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคาดหวังและการรับรู้โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย การทดสอบ Paired t-test, Independent t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 50-59 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 39,999 บาท มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาเอง มีความถี่ในการมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม เดือนละ 1 - 2 ครั้ง

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยแต่ละด้าน ระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้เกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องโรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอนาคตจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี และศูนย์โรคหัวใจในอนาคตจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card, Family Folder Card) ที่มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้มากกว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยย่อยที่ไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติ จะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น และศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษาด้วยแพทย์คนเดิมเสมอ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ โดยความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงสุด 5 อันดับแรก เป็นปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งสิ้น แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาต่ำกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ดังนั้น ปัจจัยด้านราคาจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาแก้ไขและให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน ปัจจัยที่ควรแก้ไขในลำดับต่อมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ในส่วนของปัญหาในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ ร้อยละ 71.11 และมีปัญหาในการใช้บริการ ร้อยละ 28.89 ซึ่งปัญหาในการใช้บริการที่มีมากที่สุด คือ ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ รองลงมา คือ ที่จอดรถของศูนย์โรคหัวใจไม่เพียงพอ และกระบวนการในการให้บริการช้า ตามลำดับ

Independent Study Title Satisfaction of Heart Disease Patients Towards Services of Chiangmai Ram Hospital

Author Mr. Piti Laosakul

Degree Master of Business Administration (Marketing)

Independent Study Advisor Assistant Professor Dr. Patchara Tantiprabha

ABSTRACT

This independent study aimed to examine satisfaction and learn about the existing problems of heart disease patients towards the services of Chiangmai Ram Hospital. Data collection was gathered from 270 Thai heart disease patients. Then, in order to analyze the data, the following applications were applied: the descriptive statistics including frequencies, percentages, means, and standard deviations, the analysis of relationship of personal factors on expectations and the perception with statistic-basis, the Paired t-test, the Independent t-test, and the Analysis of Variance: ANOVA.

The results showed that most respondents were male aged between 50 – 59 years, holding or studying in the Bachelor's degree. They were mostly businessmen/entrepreneurs and earned individual monthly income at the amount of 30,000 – 39,999 baht in average. In the meanwhile, the household income was averagely ranked at over than 50,000 baht. They revealed that they themselves were responsible for all medical expenses and the frequency in having Heart disease treatment at Chiangmai Ram Hospital was ranked at 1 – 2 times a month.

Findings of comparative study between level of expectation and level of actual perception in regards to the service marketing mix factors showed that the rank of respondent's expectation towards almost all elements of relevant factors was higher than the rank of respondent's actual perception, except for the following elements of which the actual perception were ranked higher than the expectation: the fame and the good image of the ideal hospitals/medical centers for Heart Disease, as well as the discount offering by the ideal Heart

center to the VIP Card or Family Folder Card carriers. According to these two mentioned exceptional elements, the satisfaction of customers towards the services they got from the hospital was reflected.

Hereafter were shown the elements ranking indifferently for level of expectation and level of actual perception, which signified to customer's satisfaction: the ideal Heart Center should have security at the parking area by installing closed circuit cameras or having security guard and should allow patients to always get treatment from their regular doctors.

It was observed that the top 5 elements, of which level of expectation and level of actual perception were ranked differently, were from the Price factor. As a result of this observation, it signified that the customers satisfied with the Price factor less than other factors. Therefore, the Price factor should be urgently improved and highly focused. In addition, the following factors were also needed to be improved: Place, People, Physical Evidence, Product, Promotion, and Service Process, in orderly.

Regarding the study on existing problems of Heart disease patients towards the services of the hospital, the results revealed that the majority or 71.11 % of respondents did not find any problem in receiving services but 28.89% of them did. Most of them complained about the problems on inappropriate treatment costs comparing with services they received, insufficient parking areas, and the delay found in each service process.